

“Urlaub ohne Ärger”

Probleme am Urlaubsort

O-Ton: Heidrun Kopfreither

„Also wir haben letztes Jahr eine Reise nach Ägypten gebucht. All inklusive, Pauschalreise für 1.000 €, so ein super last minute Angebot. Hat an sich wunderbar ausgeschaut. Wir sind am Urlaubsort angekommen und da hat sich herausgestellt, dass im Nebenhotel das Hotel generalsaniert wird. Und wir hatten dann wirklich von 8 in der Früh bis 8 am Abend Baulärm und Schmutz und... Also es war wirklich an keinen schönen Urlaub zu denken. Wir haben sofort am ersten Tag reklamiert bei unserem Reiseveranstalter und der hat dann auch gemeint, wir können das Hotel wechseln zum stolzen Preis von 470 €. Was 50% vom ursprünglichen Preis fast ausgemacht hätte, das haben wir nicht getan und drei Tage vor Ende der Reise hatten wir dann die Möglichkeit für 130 € das Hotel zu wechseln und wir waren dann schon so entnervt, dass wir das Angebot angenommen haben. Aber an eine Erholung war dann natürlich nicht mehr zu denken.“

Redakteur:

Zu einem Urlaub ohne Ärger gehört nicht nur eine Autofahrt ohne Stau oder ein Flug ohne Verspätung, auch die erhofften und beschriebenen Bedingungen vor Ort müssen stimmen – also die im Katalog gemachten Angaben zu Strand, Hotel und Freizeitgestaltungsmöglichkeiten müssen der Realität entsprechen.

Redakteurin:

Falls dem nicht so ist, sollten Sie das – so raten Ihnen die AK-Expertinnen und Experten – auf keinen Fall einfach hinnehmen, sondern stattdessen eine Verbesserung der Mängel verlangen, da Sie Anspruch auf die Leistungen haben, die im Katalog beschrieben sind. Nehmen Sie aus diesem Grund den Prospekt mit den beschriebenen Leistungen oder den Ausdruck der Internetseite auf die Reise mit und zeigen Sie diese Informationen bei Bedarf her.

Redakteur:

Teilen Sie jeden von Ihnen festgestellten Mangel sofort einem Vertreter des Reiseveranstalters mit, machen Sie auf vorhandene Probleme aufmerksam. Denn tun Sie das nicht, kann es dann, wenn Sie Schadenersatzansprüche geltend machen wollen, zu Schwierigkeiten kommen; und lassen Sie sich wenn möglich vom Vertreter des Veranstalters eine schriftliche Bestätigung Ihrer Reklamation geben.

Redakteurin:

Wenn der Vertreter des Reiseveranstalters nicht erreichbar ist und die Mängel nicht behoben werden, dokumentieren Sie diese Mängel auf jeden Fall für eine nachträgliche Beschwerde. Sammeln Sie Beweise und machen Sie Fotos oder Videoaufnahmen, die die Missstände aufzeigen. Auch die Namen und Adressen anderer Personen, die von diesen Mängeln betroffen sind, sollten Sie notieren und falls Sie persönlich Ausgaben hatten, um die Umstände zu verbessern, heben Sie die Belege darüber unbedingt auf.

Redakteur:

Der Veranstalter ist verpflichtet, die im Prospekt beschriebenen Leistungen zu einem erheblichen Teil zu erbringen und Vorkehrungen zu treffen, um allfällige Probleme zu lösen. Erst wenn diese Bemühungen des Reiseveranstalters erfolglos waren oder Sie diese aus guten Gründen ablehnen, muss er dafür sorgen, dass Sie ohne zusätzliche Kosten nach Hause gebracht werden. Bedenken Sie, dass das nur in schwerwiegenden Fällen möglich ist.

Redakteurin:

Problematisch kann sich der Konkurs des Reiseveranstalters während Ihres Urlaubs auswirken; zum Beispiel, wenn Sie aus diesem Grund im Hotel zur nochmaligen Zahlung der Aufenthaltskosten gezwungen werden. Die Expertinnen und Experten der Arbeiterkammer raten, sich in solchen Fällen an jene Stellen zu wenden, die Ihnen vom Reisebüro als zuständige Stelle für die Abwicklung bei Insolvenz des Reiseveranstalters genannt wurden, bzw. die im Katalog oder der Internetseite angegeben sind.

Redakteur / Redakteurin:

Unser Tipp für Sie:

Setzen Sie sich im Fall eines Konkurses immer gleich mit dem Abwickler der Insolvenzabsicherung des Reiseveranstalters in Verbindung.

Beachten Sie, dass Sie Ihre Ansprüche sofort nach Ihrer Rückkehr geltend machen müssen.

Redakteur /Redakteurin:

...und wie auch *Ihr* Urlaub zu einem „Urlaub ohne Ärger“ wird, erfahren Sie auf den Internetseiten der Arbeiterkammer unter der Rubrik Konsument. Wir wünschen Ihnen eine erholsame Zeit und einen schönen Urlaub!

Arbeiterkammer ... Rechte haben ... Recht bekommen.

Mehr unter www.arbeiterkammer.at