

“Urlaub ohne Ärger”

So reklamieren Sie richtig

O-Ton Sylvia Kronaus:

„Wir waren auf Urlaub, mein Lebensgefährte, mein Sohn und ich in Kreta, leider in der Hochsaison, leider im Nachhinein, weil die Klimaanlage dort dauernd ausgefallen ist – war ein technisches Problem. Wie wir dann nach Hause gekommen sind, waren wir bei unserem Reiseveranstalter und der wollte uns mit einem Gutschein abspeisen. Ich weiß ehrlich gesagt gar nicht, ob ich nächstes Jahr noch einmal auf Urlaub fahre oder im Garten bleib und ich will mich eigentlich nicht wirklich festlegen, bei dem Anbieter noch einmal buchen zu müssen.“

Redakteurin:

Verschmutzte Hotels, lärmende Baustellen, kein Warmwasser, ein Zimmer ohne Meerblick oder wie im Fall von Sylvia Kronaus eine defekte Klimaanlage. Die Liste der Beschwerden, mit denen sich enttäuschte Urlauber und Urlauberinnen an die Arbeiterkammer wenden, ließe sich noch lange fortsetzen. Ihnen ist der letzte Urlaub in keiner schönen Erinnerung geblieben. Nach Ihrer Rückkehr sollten Sie Ihre Ansprüche auf Reisepreisminderung und Schadenersatzforderungen möglichst rasch geltend machen.

Redakteurin:

Reklamieren Sie unbedingt schriftlich und achten Sie darauf, dass alle von Ihnen angesprochenen Kritikpunkte detailliert enthalten sind. Fordern Sie eine Reisepreisminderung in bar. Um sich einen Überblick über die häufigsten Mängel und die Höhe der dazugehörigen Preisminderungssätze zu verschaffen, verwenden Sie die Frankfurter Tabelle, die Sie auf den Internetseiten der AK downloaden können. Beachten Sie jedoch, dass erstens die dort angeführten Prozentsätze nicht verbindlich sind, sondern nur einen ungefähren Richtwert darstellen und dass zweitens die Frankfurter Tabelle nur auf Pauschalreisen anzuwenden ist.

Redakteur:

So wird die Abweichung vom gebuchten Objekt – je nach Grad der Abweichung – mit 10% bis 25% eingestuft; fehlender Meerblick mit 5% bis 10%, eine nichtvorhandene Klimaanlage mit 10% bis 20% und ein vollkommener Ausfall der Verpflegung im Hotel mit bis zu 50% Preisminderung.

Redakteurin:

Erleiden Sie im Urlaub einen Schaden, verletzen Sie sich oder haben finanzielle Nachteile, die auf ein Verschulden des Reiseveranstalters zurückzuführen sind, machen Sie bitte Ihre Schadenersatzansprüche jedenfalls schriftlich geltend.

Redakteur:

Dauert die Abwicklung zu lange oder sind Sie mit dem Entschädigungsangebot unzufrieden, so wenden Sie sich einfach an die Konsumentenberatung der Arbeiterkammer.

Redakteur / Redakteurin:

Unser Tipp für Sie:

Machen Sie Ihre Ansprüche sofort nach Ihrer Rückkehr geltend.

Denken Sie daran, dass Sie Anspruch haben auf eine Preisminderung in bar, nicht in Form eines Gutscheines.

Vor allem in und nach der Hauptreisezeit sind bei Reklamationen vier bis sechs Wochen Bearbeitungsdauer der Reisebüros einzuplanen.

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!

AK... Rechte haben ... Recht bekommen.

Mehr unter www.arbeiterkammer.at