



# *Tipps für einen unbeschwerter Urlaub*



*„Die AK Tirol wünscht Ihnen einen  
erholsamen Urlaub. Anbei ein paar Tipps  
für eine unbeschwerte Reise.“*

AK Präsident Erwin Zangerl

---

Soweit im Folgenden personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

# Tipps auf Reisen

Handlich, praktisch, gut: Starten Sie mit den Tipps und Informationen der AK-Experten in einen unbeschwerten Urlaub.

## Das neue Reiserecht ab 1. Juli 2018

Für Reisebuchungen, die ab diesem Stichtag erfolgen, gelten neue Bestimmungen aufgrund der Pauschalreise-Richtlinie (EU) 2015/2302, die in Österreich mit dem Pauschalreisegesetz (PRG) umgesetzt wurde. Eine ergänzende Vorschrift regelt Details der Insolvenzabsicherung. Die vorangegangenen Regelungen galten seit den 1990er Jahren und bedurften einer Anpassung aufgrund der Entwicklungen am Reisemarkt, vor allem im Online-Bereich. Die Bestimmungen gelten gleichermaßen für Buchungen im Reisebüro wie online.

## DIE WICHTIGSTEN INFOS ZU REISEBUCHUNGEN

Man unterscheidet drei Kategorien von Reisebuchungen: „Pauschalreisen“, „verbundene Reiseleistungen“ und individuelle Buchungen von Reiseleistungen, die nicht unter die beiden anderen Kategorien fallen. In welcher dieser Kategorien Reiseleistungen gebucht werden, ist die **wichtigste Entscheidung** im reiserechtlichen Zusammenhang. Schenken Sie dieser Frage bei der Buchung daher **besondere Aufmerksamkeit** und fragen Sie im Zweifel beim Reiseunternehmen ausdrücklich nach.

Eine **Pauschalreise** ist eine Kombination von mindestens zwei unterschiedlichen Reiseleistungen, wobei folgende Arten unterschieden werden:

- Personenbeförderung
- Unterbringung einer Person
- KFZ-Vermietung bzw. Vermietung von Krafträdern
- eine andere touristische Leistung, die nicht wesensmäßig Bestandteil einer der oben genannten Reiseleistungen ist (Eintrittskarten für Konzerte, Sportveranstaltungen, usw.) und einen erheblichen Anteil (mind. 25 %) am Gesamtwert der Kombination oder ein wesentliches Merkmal der Kombination ausmacht.

Ausnahmen gelten für Reisen unter 24 Stunden ohne Übernachtung, gelegentliche Angebote an einen beschränkten Personenkreis ohne Gewinnabsicht und bestimmte Geschäftsreiseverträge.

Eine Pauschalreise entsteht durch Buchung eines im Voraus festgelegten Pakets, einer Kombination nach Wahl des Reisenden vor Abschluss eines einzigen Vertrages über diese Reiseleistungen oder einer nachträglichen Auswahl vertraglich vereinbarter Optionen (Reisegutschein).

Zudem begründet auch eine „verbundene Online-Buchung“ (auch als „click-through-Buchung“ bezeichnet) eine Pauschalreise, wenn das Unternehmen, mit dem der erste Vertrag geschlossen wurde, den Namen des Reisenden,

Zahlungsdaten und seine E-Mail-Adresse an ein anderes Unternehmen weiterleitet und der Reisende dort binnen 24 Stunden ab Erhalt der Bestätigung der ersten Reiseleistung einen weiteren Vertrag zum Zweck der selben Reise abschließt.

Pauschalreisende genießen gegenüber allen anderen Reisekategorien die umfangreichsten gesetzlichen Ansprüche. Diese reichen von Informationspflichten des Reiseunternehmens über Insolvenzschutz, dem Recht zur Übertragung der Reise an eine andere Person bis hin zu Schadenersatzansprüchen für entgangene Urlaubsfreude. Zudem ist die Durchsetzung von Rechtsansprüchen bei grenzüberschreitenden Konstellationen wesentlich einfacher.

Die durch das PRG neu eingeführte Kategorie der **verbundenen Reiseleistungen** zeichnet sich ebenfalls durch eine Kombination von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise aus. Der Unterschied zur Pauschalreisebuchung besteht darin, dass über Vermittlung eines Unternehmers anlässlich eines einzigen Besuches bzw Kontakts mit einer Vertriebsstelle separate Verträge mit verschiedenen Leistungserbringern und getrennter Zahlung abgeschlossen werden. Verbundene Reiseleistungen liegen auch vor, wenn binnen 24 Stunden nach Buchung einer Reiseleistung eine weitere, gezielt vermittelte Reiseleistung eines anderen Anbieters gebucht wird, ohne dass die Daten des Reisenden weitergeleitet wurden.

Reisende, die eine verbundene Reiseleistung buchen, genießen „nur“ das Recht auf besondere Informationen und Insolvenzschutz.

### TIPP

Die **Abgrenzung** zwischen **Pauschalreisen** und **verbundenen Reiseleistungen** kann in der Praxis schwierig sein, insbesondere bei Online-Buchungen. Es sind daher umfassende Informationspflichten des Veranstalters oder Vermittlers bei der Buchung von Pauschalreisen und verbundenen Reiseleistungen vorgesehen. Die Richtlinie bzw das PRG sehen jedoch leider keine solchen Ansprüche oder Informationspflichten für **individuelle Buchungen von einzelnen Reiseleistungen** vor, die unter keine dieser beiden Kategorien fallen. Achten Sie daher bei der Buchung genau auf Bezeichnungen und Informationen zu den angebotenen Leistungen.

### Reisekasse

Bargeld sollte man nur in geringeren Mengen für die ersten Urlaubstage mitnehmen oder im Urlaubsland wechseln, da es bei Verlust keinen Ersatz gibt. Spesen und Wechselkurse können zwischen den einzelnen Banken im Inland (z.B. vor Abreise am Flughafen) und im Urlaubsland beträchtlich differieren. Manchmal kann es günstiger sein, erst im Urlaubsland zu wechseln.

„Travellers Cheques“ zählen zu den sichersten Zahlungsmitteln, da sie bei Verlust oder Diebstahl ersetzt werden. Diese besondere Sicherheit kostet Geld. Sowohl beim Kauf als auch bei der Einlösung werden Spesen verrechnet.

### TIPPS

- Vergleichen Sie Spesen und Wechselkurs und erkunden Sie sich über eventuell bestehende Beschränkungen bei der Ein- und Ausfuhr von Zahlungsmitteln.
- Notieren Sie bei Travellers Cheques die aufgedruckten Nummern separat damit sie diese im Fall einer Anzeige angeben können.

Mit Ihrer Bankomatkarte können Sie an den mit „Maestro“ oder „Cirrus“ gekennzeichneten Geldausgabeautomaten Geld bar beheben sowie an allen gekennzeichneten Bankomatkassen Einkäufe bargeldlos bezahlen. Auch mit Ihrer Kreditkarte können Sie bei allen Vertragsunternehmen der jeweiligen Kreditkartengesellschaft bargeldlos bezahlen und an gekennzeichneten Automaten Bargeld beheben. Innerhalb der Eurozone fallen bei der Bargeldbehebung mit der Kreditkarte Spesen an. Bei Bargeldbehebung mit der Bankomatkarte dürfen maximal die Spesen verrechnet werden, die bei der Behebung im Inland anfallen. Außerhalb der Eurozone werden aber grundsätzlich für alle Transaktionen Spesen in unterschiedlicher Höhe verrechnet.

Bei Kreditkartenzahlungen kann aufgrund von Wechselkurs-schwankungen die tatsächliche Belastung von der ursprüng-lich angenommenen abweichen, da die Umrechnung zum Kurs des Tages erfolgt, an dem der Umsatz bei der Kreditkar-tengesellschaft zur Verrechnung eintrifft (Buchungsdatum).

MasterCard und Visa bieten auch so genannten Pre-paid-Karten an, die im Vorhinein mit einem Guthaben aufgeladen und ebenfalls weltweit verwendet werden können. Die Ak-zeptanzstellen für die österreichischen Prepaid-Karten sind wiederum entsprechend gekennzeichnet. Es werden zahl-reiche Varianten angeboten, die sich bei insbesondere bei Registrierungs- und Jahresgebühr sowie Ladelimits erheb-lich unterschieden, ein Vergleich lohnt sich also.

### TIPPS

- Vermeiden Sie Bargeldbehebungen mit der Kreditkarte, diese sind relativ teuer.
- In der Regel empfehlenswerte Strategie bei Zahlungen außerhalb der Euro-Zone:  
Bar abheben ➔ Maestro-Karte,  
bargeldloses Zahlen ➔ Kreditkarte
- Bei Bargeldbehebungen außerhalb der Euro-Zone ist es meist günstiger, Geld in Landeswährung abzuheben als zusätzlich zu wechseln.
- Bewahren Sie niemals einen PIN-Code gemeinsam mit der dazugehörigen Karte auf.

- ▶ Notieren Sie sich gesondert die Sperr-Hotlines, die auf Ihren Zahlungskarten vermerkt sind, oder verwenden Sie die Nummern auf der letzten Seite dieser Broschüre. Auch an Bankomaten selbst sind Hotlines angeführt.
- ▶ Bei Verlust oder Diebstahl von Zahlungsmitteln lassen Sie diese sofort sperren und erstatten bei der Polizei Anzeige, bewahren Sie auch die Anzeigenbestätigung auf. Bei missbräuchlicher Verwendung der Karte haften Sie bei leichter Fahrlässigkeit bis zu einem Betrag von 50 Euro. Diese Haftung entfällt, wenn der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung nicht bemerkbar war oder der Verlust vom Zahlungsdienstleister verursacht wurde. Hingegen besteht eine umfassende Haftung des Karteninhabers bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Verletzung der Pflicht, die personalisierten Sicherheitsmerkmale vor unbefugtem Zugriff zu schützen sowie bei betrügerischer Absicht.

### **Gratis zur Urlaubslektüre**

Wenn das Wetter einmal nicht so gut ist, oder auch zur Entspannung am Strand, gibt es gratis eBooks der AK Tirol zum Herunterladen. Alle Lesehungrigen finden auch im Urlaub kostenlos spannende Unterhaltung in der AK Bibliothek. Rund 48.000 eBooks stehen auch fernab in jedem Urlaubsland zur Verfügung. Nur für das Downloaden ist kurz eine Internetverbindung nötig.

## SO GEHT'S

Mit einer Online-Registrierung wird jedem, der noch nicht Leser der AK Bibliothek ist, ein zeitlich befristeter Zugang für 14 Tage ermöglicht. Einfach einsteigen auf [www.ak-tirol.com](http://www.ak-tirol.com) und auf „AK Bibliothek Tirol“ klicken. Dann finden Sie rechts in der Randspalte die „Registrierung für neue Leser“. Hier Name, Wohnort, Versicherungsnummer etc. eingeben. Dann erhält man binnen weniger Minuten per eMail Lesernummer und Passwort. Damit loggen Sie sich ein und wählen als zuständige Bibliothek die der AK Tirol aus.

### TIPP

Beim Herunterladen unbedingt auf kostenloses WLAN-Netz achten, damit keine Downloadkosten entstehen!

Und für alle, die aus dem Urlaub zurückkehren, oder für die Daheimgebliebenen ist der reale Bestand der Bücherei mit 40.000 Büchern, Zeitschriften, Hörbüchern und Filmen eine willkommene Fundgrube für vergnüglichen Zeitvertreib. Schauen Sie einfach in der AK Bibliothek, Maximilianstr. 7 in Innsbruck vorbei.

Bei der Buchung von Mietautos im Urlaub sollte man nicht nur auf Preisunterschiede zwischen den Anbietern achten sondern insbesondere auch auf Unterschiede bei den Leistungen. Folgende Hinweise dienen zur Orientierung.

### TIPPS

- Die Buchung eines Mietautos in Kombination mit Personenbeförderung, Unterbringung oder einer bestimmten anderen touristischen Leistung stellt gemäß dem neuen PRG eine Pauschalreise dar, für die der Veranstalter haftet. Darin besteht ein Vorteil gegenüber einer individuellen Mietwagenbuchung vor Ort, was daher bei der Reiseplanung berücksichtigt werden kann.
- Vergleichen sie Angebote, via Internet oder gegebenenfalls vor Ort.
- Prüfen Sie, welche Versicherungen im Mietpreis eventuell inbegriffen sind.
- Überlegen Sie, ob Sie eine Personeninsassenversicherung brauchen.
- Erkundigen Sie sich nach der Höhe eines Selbstbehalts im Falle eines Schadens.
- Wählen Sie am besten eine Vollkaskoversicherung.
- Für eine Autohaftpflichtversicherung im Ausland sind die Deckungssummen von Land zu Land unterschiedlich. Bei geringem Schutz empfiehlt sich eine Zusatz-

versicherung (der ÖAMTC empfiehlt eine Mindestabdeckung von 2 Millionen Euro).

- Bevor Sie das Auto übernehmen, überprüfen Sie dieses, gegebenenfalls gemeinsam mit dem Vermieter, auf Fahrtüchtigkeit (Reifendruck, Bremsen, Lenkung) und Schäden (Dellen, Scheibenbeschädigungen, Schlosser, Funktionen, Licht, etc.).
- Kontrollieren Sie, ob Wagenpapiere vorhanden sind und notieren Sie den Kilometerstand.
- Lassen Sie sich unbedingt vorhandene Schäden schriftlich bestätigen. Lassen Sie sich bei der Rückgabe die Schadensfreiheit bestätigen oder machen Sie zur Sicherheit Fotos vom Fahrzeug.
- In der Regel wird vereinbart, dass das Fahrzeug vollgetankt übernommen und auch vollgetankt zurückgegeben werden muss. Tun Sie dies nicht, wird meist eine weit höhere Gebühr als die tatsächlichen Treibstoffkosten verrechnet.
- Der Versicherungsschutz kann allenfalls mit einer in Österreich abgeschlossenen Auslands-Mietwagen-Lenkerhaftpflichtversicherung erhöht werden.
- Achtung, allfällige Beschränkungen für Lenker oder bereiste Länder beachten!

## Einfuhr von Waren aus EU- und Nicht-EU-Staaten

Innerhalb der EU dürfen zoll- und abgabenfrei Waren für den persönlichen Ge- oder Verbrauch bzw. den Ihrer Haushaltsangehörigen eingeführt werden. Ausnahmen bestehen für neue Fahrzeuge, Tabakwaren und alkoholische Getränke. Nur wenn folgende Freimengen überschritten werden, sind die Waren zu deklarieren und man muss darlegen, ob diese für den Eigenbedarf bestimmt sind, sonst wären hierfür Steuern zu bezahlen:

- 300 Stück Zigaretten aus Ungarn, Rumänien oder Bulgarien
- 800 Stück Zigaretten aus allen anderen EU-Ländern
- 400 Stück Zigarillos (Zigarren mit einem Stückgewicht von max. 3 Gramm)
- 200 Stück Zigarren
- 1 Kilogramm Rauchtabak
- 10 Liter Spirituosen
- 20 Liter andere Alkoholika als Bier, Schaumwein oder Wein bis 22 % vol.
- 90 Liter Wein (davon max. 60 Liter Schaumwein)
- 110 Liter Bier

Bei der Einreise aus Nicht-EU-Staaten müssen Waren ebenso deklariert werden, die nicht für den eigenen Gebrauch bestimmt sind, die folgende Freimengen übersteigen oder gesonderten Einfuhrbeschränkungen unterliegen:

- Bargeld oder gleichgestellte Zahlungsmittel ab 10.000 Euro.
- 200 Stück Zigaretten, oder
- 100 Stück Zigarillos, oder
- 50 Stück Zigarren, oder
- 250 Gramm Rauchtabak, oder
- eine anteilige Zusammenstellung der Waren.
- 1 Liter Alkohol und alkoholische Getränke mit einem Alkoholgehalt von mehr als 22 % vol. oder unvergällter Ethylalkohol mit einem Alkoholgehalt von 80 % vol. oder mehr, oder
- 2 Liter Alkohol und alkoholische Getränke mit einem Alkoholgehalt von höchstens 22 % vol., oder
- eine anteilige Zusammenstellung der Waren, und
- zusätzlich 4 Liter nicht schäumende Weine sowie 16 Liter Bier.
- Andere Waren dürfen bis zu einem Gesamtwert von 430 Euro für Flugreisende oder bis 300 Euro für alle anderen Reisenden eingeführt werden. Für Personen unter 15 Jahren verringern sich diese beiden Freigrenzen auf 150 Euro.

Arzneimittel können in der Ihrem Bedarf entsprechenden Menge mitgenommen werden. Bereits bei der Ausreise mitgeführte Medikamenten dürfen wieder mit eingeführt werden, auch im Ausland erworbene Arzneimittel (bis zu jeweils drei Einzelhandelspackungen). Bei der Einreise aus EU- und Nicht-EU-Staaten bestehen zudem allgemeine Verbote

und Beschränkungen für die Einfuhr bestimmter Tierarten, Pflanzen, Lebensmitteln, Arzneimitteln, Waffen und anderen Waren. Allenfalls können besondere Aus- oder Einfuhrbeschränkungen im Urlaubsland oder dem Land eines Zwischenaufenthalts bestehen.

Die hier angeführten wichtigsten Beschränkungen sind Informationen des Österreichischen Finanzministeriums entnommen. Weiterführende Informationen finden Sie auf [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) unter „Zoll“, über die „BMF-App“ des Finanzministeriums, bei der Zoll-Hotline (siehe die letzte Seite dieser Broschüre), oder beim Zollschalter am Flughafen. Spezifische Informationen zu allfälligen Ein- oder Ausfuhrbeschränkungen in Ihrem Urlaubsland oder dem Land eines Zwischenaufenthalts erhalten Sie etwa beim Außenministerium unter [www.bmeia.gv.at](http://www.bmeia.gv.at) sowie Ihrem Reisebüro oder Reiseveranstalter.

## **Telefonieren und mobile Internetnutzung im Ausland**

Schon seit 2007 beschränkt die EU in zunehmendem Maße jene Zusatzkosten, welche die Betreiber ihren Kunden für Roaming verrechnen dürfen. Unter Roaming versteht man die Verwendung eines Handys oder anderen mobilen Gerätes im Ausland unter Nutzung eines dortigen Mobilfunknetzes, was über den eigenen Betreiber im Inland abgerechnet wird.

Die bisherigen EU-Roaming-Verordnungen begrenzten die Aufschläge für Roaming, die außerdem jedes Jahr weiter gesenkt wurden. Zudem wurden umfangreiche Informationsbestimmungen vorgesehen (Gebühreninformation via SMS, Mail, Pop-up) sowie für das Datenroaming eine Kostenwarnung und Sperre bei Erreichen bestimmter Beträge.

## **ROAMINGGEBÜHREN ABGESCHAFFT**

Mit 15.06.2017 wird die letzte Stufe der EU-Regelungen umgesetzt und das bisherige Prinzip der (begrenzten) Aufschlagnorm abgeändert, nun sind Roaminggebühren grundsätzlich abgeschafft. Damit kosten Telefonie, SMS oder mobile Internetnutzung beim Roaming in allen Mitgliedstaaten der EU (sowie Norwegen, Liechtenstein und Island nach der Umsetzung im dortigen nationalen Recht) grundsätzlich gleich viel wie im Inland.

Je nach Tarifmodell bedeutet dies: Sind im Tarif Telefonie-, SMS-, oder Daten-Einheiten inkludiert, werden diese genau wie im Inland von den inkludierten Einheiten abgezogen. Sind im Tarif keine Einheiten inkludiert, wird für Telefonie und SMS der gleiche Tarif wie bei der Nutzung im Inland verrechnet (maximal der Preis in ein anderes österreichisches Netz). Datenverbindungen werden ebenfalls wie im Inland verrechnet.

## EINSCHRÄNKUNGEN

Von dem Grundsatz, dass keine Roaminggebühren mehr anfallen, gibt es komplizierte Ausnahmen, Beschränkungen und Anpassungsspielraum. Im Überblick:

Durch das Prinzip der „Fair Use Policy“ soll Missbrauch verhindert werden (z.B. dauerhaftes Roaming). Betreiber dürfen vor Vertragsabschluss einen Nachweis für den gewöhnlichen Aufenthalt bzw. eine stabile Bindung in dem Land des „Heimatnetzes“ verlangen (z.B. Meldebestätigung). Bei schon bestehenden Verträgen wird der Nachweis nur verlangt, wenn sich konkrete Anzeichen für eine missbräuchliche oder zweckwidrige Nutzung (z.B. häufige Roamingnutzung) über mindestens vier Monate ergeben. Bei bestehenden anonymen Wertkarten-Verträgen kann der Betreiber den Nachweis gleich verlangen. Wird kein Nachweis erbracht, darf der Betreiber weiterhin einen Roaming-Aufschlag verrechnen. Die Höhe des Aufschlags sowie die maximale Roaming-Gebühr sind durch die Roaming-Verordnung kostenmäßig weiterhin beschränkt. Für Daten-Roaming sind bei bestimmten Tarifen Limitierungen möglich. Wenn Betreiber wegen der niedrigen Roaming-Gebühren bestimmte Verluste erleiden, kann über die „Tragfähigkeitsklausel“ wiederum die Einführung von Aufschlägen beantragt werden. Die (wechselnden) aktuellen Tarife und die Berechnungsformeln sind auf der Seite der Regulierungsbehörde angeführt:

[https://www.rtr.at/de/tk/TKKS\\_RoamingEU2017](https://www.rtr.at/de/tk/TKKS_RoamingEU2017)

## TIPPS

- Betreiber müssen über die „Fair Use Policy“ aufklären, einschließlich aller Bedingungen, Kontrollmechanismen, Beschwerdeverfahren und allfälliger Beschränkungen des Datenvolumens.
- Betreiber können auch andere, einfachere Regeln anbieten als von der Verordnung vorgeschrieben.
- Manche Betreiber haben Tarife auf den Markt gebracht, die gar kein Roaming beinhalten, womit das mobile Gerät nur im Inland voll nutzbar ist.
- Achtung, außerhalb der EU, Norwegen, Liechtenstein und Island gilt die EU-Verordnung nicht (ausgenommen bestimmte Informationspflichten), ebensowenig auf Schiffen und Flugzeugen mit eigenen Bordnetzen.

## Reisemängel und Reklamation

Bei Mängeln, wenn die Bedingungen am Urlaubsort (Hotel, sonstige Leistungen) nicht den Angaben im Katalog bzw. Vereinbarungen gemäß der Buchungsbestätigung entsprechen, können Sie Verbesserung verlangen. Kontaktieren Sie bei Pauschalreisen den Vertreter des Veranstalters (Reiseleiter), dessen Kontaktdaten in den Reiseunterlagen enthalten sind, in allen anderen Fällen die jeweiligen Vertreter des Hotels, der Airline, etc. Sollte der Mangel dennoch nicht behoben werden, sammeln Sie Beweise (schriftliche Bestätigung des Reiseleiters oder Hoteliers, Fotos, Belege). Nach der

Rückkehr können dann Preisminderung (binnen 2 Jahren) und allenfalls Schadenersatz (binnen 3 Jahren) verlangen. Unterlässt man die Mängelrüge sind teilweise Einschränkungen von Ersatzleistungen möglich.

**TIPP**

- Wenn es einen Grund zur Beanstandung gibt, reklamieren Sie am besten gleich. Dies erhöht die Chance, dass die Beschwerde rasch und positiv erledigt wird bzw. Sie Ihre Ansprüche nachträglich erfolgreich durchsetzen können.

Der Abbruch der Pauschalreise ist nur in schwerwiegenden Fällen möglich. Der Veranstalter muss zunächst alle Vorehrungen treffen, um Abhilfe zu schaffen, erst wenn diese Bemühungen erfolglos sind oder diese aus guten Gründen ablehnt werden, muss der Veranstalter dafür sorgen, dass Sie ohne zusätzliche Kosten wieder nach Hause gebracht werden.

Einseitige Änderungen des Preises und der gebuchten Reiseleistung sind nur innerhalb von engen gesetzlich festgelegten Grenzen möglich. **Erhebliche Änderungen** müssen nicht akzeptiert werden, der Reiseveranstalter hat eine Frist einzuräumen, binnen der Reisende die Änderungen akzeptieren oder ablehnen können. Achtung: Schweigen binnen der Erklärungsfrist gilt als Zustimmung zur Änderung!

Pauschalreiseveranstalter in der EU müssen gegen **Insolvenz** abgesichert sein. Im Konkursfall vor der Abreise wird der bezahlte Reisepreis erstattet bzw. während der Reise wird für eine Rückreise gesorgt (wenn die Beförderung Teil des Reisevertrages war). In diesen Fällen ist jenes Unternehmen (Konkursabwickler) Ihr Ansprechpartner, der vom Reisebüro bekannt gegeben oder im Katalog/Internetseite des Veranstalters genannt wurde. Verlangt das Hotel von Ihnen bereits geleistete Zahlungen, zahlen Sie nur in Absprache mit dem Konkursabwickler und vorbehaltlich einer Rückförderung.

## Probleme beim Flug

Flugannullierung, Nichtbeförderung (z.B. Überbuchung) und große Abflugverspätungen sind direkt von der Fluggast-Verordnung (EG) Nr. 261/2004 erfasst. Die Verordnung ist für jeden Flug mit jedem Luftfahrtunternehmen anzuwenden, der in der EU startet, sowie für jeden Flug mit einem Luftfahrtunternehmen eines EU-Mitgliedsstaates aus einem Nicht-EU-Land in ein EU-Land. In den obigen Fällen bestehen Ansprüche auf Mahlzeiten, Erfrischungen, kostenlose Telefongespräche, Faxe oder eMails sowie auf notwendige Hotelübernachtungen. Weitere Rechte umfassen die alternative Beförderung zum ursprünglichen Ziel oder den Rücktritt und die Rückzahlung des Flugpreises. In Fällen von

Nichtbeförderung und Annullierung können zudem unter bestimmten Umständen Ansprüche zwischen 250,00 und 600,00 Euro bestehen, ebenso bei großer Ankunftsverspätung. Alle Ansprüche sind von der Flugentfernung, der Zeit und vom Vorliegen weiterer Umstände abhängig.

**TIPP**

- Das jeweilige Luftfahrtunternehmen ist verpflichtet, Sie über Ihre genauen Rechte im jeweiligen Fall zu informieren. Ferner finden Sie auf allen EU-Flughäfen detaillierte Informationsbroschüren.

**Behinderte Menschen und Reisende mit eingeschränkter Mobilität** haben aufgrund der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 insbesondere Anspruch auf kostenlose Unterstützung durch Luftfahrtunternehmen und Flughäfen. Damit eine entsprechende Betreuung gewährleistet werden kann, muss der Bedarf vor der Reise bekanntgegeben werden, spätestens 48 Stunden vor der geplanten Abflugzeit.

**TIPP**

- Auf allen EU-Flughäfen finden Sie auch hierzu detaillierte Informationsbroschüren, bitten Sie gegebenenfalls das zuständige Personal um Auskunft und Hilfe.

Bei **Verspätung oder Beschädigung von Reisegepäck** bestehen Schadenersatzansprüche gegenüber dem Luftfahrtunternehmen bzw. dem Reiseveranstalter. Diese besonders geregelten Ansprüche sind der Höhe nach begrenzt und es gelten sehr kurze Fristen, binnen denen eine Anzeige beim Luftfahrtunternehmen zu erstatten ist (für Urlaubsreisen von und nach Österreich bei Beschädigung 7 Tage, bei Verspätung 21 Tage nach Rückgabe des Gepäckstücks).

### TIPPS

- Bei Verspätung von Gepäck reklamieren Sie am besten sofort beim Luftfahrtunternehmen oder am Lost&Found-Schalter und verlangen Sie eine Grundausrüstung mit Zahnpaste, Seife, etc.
- Wenn Ihnen ein Schaden entstehen sollte machen Sie diesen raschest möglich geltend und lassen Sie die Schadensanzeige schriftlich bestätigen.

Wenn sich die Rückreise aus technischen Gründen oder wegen Naturkatastrophen verzögert und dadurch Auswirkungen auf den Arbeitsantritt hat, siehe Seite 24 („Am Urlaubsort gestrandet“).

## Versicherungen

Viele Reisende haben über Kreditkarten oder Autofahrerclub-Mitgliedschaften Versicherungen, gegenüber denen bei Vorfällen auf Reisen Leistungsansprüche entstehen könnten. Zudem werden umfangreichen Versicherungen angeboten wie Reisestorno-, Kranken-, Unfall-, Heimtransport oder Gepäckversicherungen. Für alle Versicherungen gilt, dass Schadensanzeigen so rasch als möglich erstattet werden müssen.

### TIPPS

- Beachten Sie allfällige Bedingungen, z.B. dass Versicherungsschutz einer Kreditkarte nur besteht, wenn mit dieser auch bezahlt wird.
- Kontaktieren Sie im Schadensfall so rasch als möglich Ihre Versicherung, um Leistungsansprüche nicht zu verlieren und allfällige offene Fragen zu klären.

# Probleme im Urlaub

## Krank oder Unfall im Urlaub

### ARBEITSRECHTLICH GILT

#### 4-tägige Erkrankung unterbricht Urlaub

Eine Erkrankung, die mindestens vier Kalendertage dauert, „unterbricht“ den Urlaub. In einem solchen Fall werden die auf die Werktagen fallenden Krankheitstage nicht auf den Urlaub angerechnet.

#### BEISPIEL

Dauert die Erkrankung von Sonntag bis Mittwoch (also mindestens 4 Kalendertage), zählen die Tage von Montag bis Mittwoch (also 3 Werktagen) nicht als Urlaub.

#### Mitteilung an Arbeitgeber und ärztliche Bestätigung

#### WICHTIG

Dies gilt nur dann, wenn der Arbeitgeber nach dreitägiger Krankheit so rasch wie möglich informiert wird und gleich nach der Rückkehr eine ärztliche Bestätigung vorlegt wird.

Bei einer Erkrankung im Ausland braucht es eine Bestätigung des Krankenhauses oder eine ärztliche Bestätigung samt behördlicher Bestätigung, dass der Arzt zur Ausübung seines Berufs berechtigt ist. Daher sollte man bei einer Erkrankung im Ausland immer versuchen, ein öffentliches Spital aufzusuchen.

### **Keine Urlaubsverlängerung**

#### **ACHTUNG**

Die Unterbrechung verlängert den Urlaub nicht. Ist man wieder gesund, muss man so wie vorgesehen, nach dem Urlaub wieder in den Dienst antreten. Die „kranken Tage“ fließen in das Urlaubsguthaben zurück, dürfen also nicht einfach an den bestehenden Urlaub angehängt werden.

#### **Am Urlaubsort „gestrandet“**

Manchmal verzögert sich die geplante Rückkehr aus dem Urlaub: Etwa weil der Rückflug wegen technischer Pannen oder Naturkatastrophen verschoben werden muss.

## ARBEITSRECHTLICH GILT

### Bezahlte Dienstfreistellung

Falls sich die Heimreise aus dem Urlaub aufgrund von Ereignissen verzögert, die Sie tatsächlich von einer rechtzeitigen Rückkehr abhalten, haben seit 1.7.2018 sowohl Angestellte als auch Arbeiter Anspruch auf eine bezahlte Dienstfreistellung und damit auf Entgeltfortzahlung für bis zu einer Woche. Bei solchen Ereignissen kann es sich z. B. um eine technische Panne des Flugzeugs, um eine Flugverspätung oder eine nicht rechtzeitige Abholung vom Hotel durch den Reiseveranstalter handeln, aber auch um die Einstellung des Flugverkehrs aufgrund einer „Vulkan-Aschenwolke“.

### Mitteilung an Arbeitgeber

#### WICHTIG

Sie müssen die verspätete Rückkehr unverzüglich dem Arbeitgeber melden und falls es möglich und zumutbar ist, möglichst rasch auf andere Weise wieder nach Hause zurückkehren.

**AK Erfolg:** Seit 1. Juli 2018 haben auf Initiative von AK Präsident Erwin Zangerl nicht nur Angestellte, sondern auch Arbeiter Anspruch auf eine bezahlte Dienstfreistellung und

damit auf Entgeltfortzahlung für bis zu einer Woche. Damit wurde eine langjährige Benachteiligung der Arbeiter beseitigt.

## **Mit der e-card in den Urlaub**

Wussten Sie, dass die Rückseite Ihrer e-card eine Europäische Krankenversicherungskarte ist?

Bei mangelnden Versicherungszeiten (die Rückseite der e-card ist nur mit Sternen ausgefüllt) wird von der zuständigen Kasse als Ersatz die „Bescheinigung als provisorischer Ersatz für die Europäische Krankenversicherungskarte“ ausgestellt.

Dadurch wird ein Zugang zu den Leistungen (z.B. ärztliche Hilfe oder Krankenhausaufenthalt) auch im jeweiligen Auslandsstaat sichergestellt. Die Karte gilt innerhalb der EU weiter für Norwegen, Island, Liechtenstein, der Schweiz, Mazedonien, Montenegro, Serbien und Bosnien-Herzegowina.

Im Krankheitsfall wird jedoch geraten, sich vor Ort zu erkundigen, welche Ärzte bzw. Krankenhäuser die e-card akzeptieren. Weiters ist zu beachten, dass die Gültigkeit der Karte auf vorübergehende notwendige Behandlungsfälle im Ausland beschränkt ist.

Für Serbien, Montenegro und Bosnien-Herzegowina ist zu beachten, dass Sie die EKVK dem für Ihren Aufenthaltsort in Betracht kommenden Sozialversicherungsträger vorlegen und in eine gültige Anspruchsbescheinigung umtauschen müssen.

Nicht gedeckt ist ein allfällig notwendiger Rücktransport nach Österreich. Hier empfiehlt sich der Abschluss einer privaten Zusatzversicherung.

Für Staaten in denen die Europäische Krankenversicherungskarte nicht gilt, kann vor Antritt der Reise ein „Urlaubskrankenschein“ (beim Dienstgeber oder der zuständigen Krankenkasse) ausgestellt werden, wenn mit dem jeweiligen Staat ein Sozialversicherungsabkommen besteht (z.B. Türkei).

In allen übrigen Fällen müssen die Kosten einer notwendigen Krankenbehandlung generell zuerst selbst bezahlt werden. Nach Vorlage der ärztlichen Honorarnote erhält man von der heimischen Krankenkasse einen teilweisen Kostenersatz nach den für Österreich gültigen Vertragstarifen. Dies bedeutet – wie bei der Inanspruchnahme eines Wahlarztes im Inland – in der Regel eine nur 80%ige Rückvergütung des in Frage kommenden Inlandstarifes.

Weitere Informationen: [www.chipkarte.at](http://www.chipkarte.at)



---

Impressum

Medieninhaber und Verleger:  
Kammer für Arbeiter und Angestellte für Tirol  
Maximilianstraße 7, 6020 Innsbruck  
Foto: © Andrii IURLOV – stock.adobe.com  
Stand: April 2019

# Wichtige Telefonnummern für Reisende



**Euro-Notruf .....** 112  
(EU-weit für Feuerwehr, Polizei, Rettung)

## Servicenummern

### Österreichisches Außenministerium

Allgemeine Anfragen ..... 0043 (0) 50 11 50 0  
Notfälle im Ausland ..... 0043 (0) 1 90 115 4411  
Europe Direct EU-Informationsdienst ..... 00800 67 89 10 11  
Zentrale Auskunftsstelle Zoll ..... 0043 (0) 50 233 740  
Sperrnotruf Maestro ..... 0043 (0) 1 20 48 800  
Sperrnotruf Visa-, Mastercard ..... 0043 (0) 1 711 11 770  
Sperrnotruf American Express ..... 0049 69 97 97 2000  
Sperrnotruf Diners Club ... 0043 (0) 1 50 135-135 oder -136

**AK Tirol .....** 0043 (0) 512 5340

### Ergänzungen eigener Kontakte:

Mein Ansprechpartner / Reiseleitung  
(bei Pauschalreisen) bzw. Airline bzw. Hotel:



**Arbeiterkammer Tirol**  
**Maximilianstraße 7**  
**6020 Innsbruck**  
**[www.ak-tirol.com](http://www.ak-tirol.com)**  
**[ak@tirol.com](mailto:ak@tirol.com)**



AK Tirol in den Bezirken:

**Imst**, Rathausstraße 1, 6460 Imst  
**Kitzbühel**, Rennfeld 13, 6370 Kitzbühel  
**Kufstein**, Arkadenplatz 2, 6330 Kufstein  
**und Wörgl**, Bahnhofplatz 6, 6300 Wörgl  
**Landeck**, Malserstraße 11, 6500 Landeck  
**Lienz**, Beda-Weber-Gasse 22, 9900 Lienz  
**Reutte**, Mühler Straße 22, 6600 Reutte  
**Schwaz**, Münchner Straße 20, 6130 Schwaz  
**Telfs**, Moritzenstraße 1, 6410 Telfs

kostenlose AK Servicenummer:  
**Tel. 0800/22 55 22**