



Gut zu wissen!



Liebe Reisende,

Sie haben Rechte! Was Sie tun müssen, wenn auf Ihrer Reise etwas schiefgeht, erklärt Ihnen dieser Reise-Ratgeber

„Gut zu wissen!“.

Gute Fahrt und gute Reise
wünscht Ihnen

Dr. Beate Merk

Bayerische Staatsministerin
der Justiz und für Verbraucherschutz

Herausgeber:
Bayerisches Staatsministerium der Justiz und für
Verbraucherschutz, Prielmayerstr. 7, 80335 München,
www.justiz.bayern.de, E-Mail: poststelle@stmjv.bayern.de
Gestaltung: www.wormundlinke.de
Bildnachweis: Fotolia.com: Marem (Kofferanhänger),
Sebastian Kaulitzki (Liegestuhl)

Schnelle Hilfe im Notfall:

Internationale Notrufnummer:

112

Zentraler Sperrnotruf Kredit-/EC-Karten:

030/40504050

ADAC-Zentrale:

089/222222

Zentralruf Autoversicherer:

01802/5026

Auswärtiges Amt:

030/18170

Adressen, Informationen:

Verbraucherportal des Freistaats Bayern

(weitere Infos und Tipps zur Antragstellung)

www.vis.bayern.de

**SÖP – Schlichtungsstelle für den
öffentlichen Personenverkehr e. V.**

Tel.: 030/64499330, www.soep-online.de

www.bahn.de/fahrgastrechte (Infos, Anträge)

Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt/Main

Verbraucherzentrale Bayern e. V. (Beratung)

Landesweites Beratungstelefon: 09001/89229376

(zwei Euro/Min. aus dem dt. Festnetz für Rechts- und
Versicherungsberatung, Mobilfunkpreise können ab-
weichen). www.verbraucherzentrale-bayern.de

VerbraucherService Bayern e. V. (Beratung)

Tel.: 089/51518743, www.verbraucherservice-bayern.de

Bahn

Verspätung

- ab 20 Minuten: Nutzung eines anderen nicht reservierungspflichtigen Zuges
- ab 1 Stunde: Stornierung oder Erstattung von 25 % des Fahrpreises, ggf. Hotelunterbringung
- ab 2 Stunden: Erstattung von 50 % des Fahrpreises, ggf. Hotelunterbringung
- bei Zeitkarten und Ländertickets pauschale Entschädigung zwischen 1,50 € bis 5 € (2. Kl.)

Zusätzlich in der Nachtzeit

- ab einstündiger Verspätung bei planmäßiger Ankunft zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr oder Nichterreichen des Ziels vor 24.00 Uhr bei Ausfall der letzten Zugverbindung: Kostenerstattung für Ersatzbeförderung (z. B. Taxi) bis 80 €

Keine Ansprüche

- bei unabwendbarem Ereignis (z. B. Streckensperrung wegen Überschwemmung)
- auf Auszahlung von Entschädigungsbeträgen unter 4 € (bei Zeitkarten können Einzelbeträge gesammelt werden)

Was muss ich tun?

- Erstattungsantrag per Formular oder formlos mit Kopie der Fahrkarte an Servicecenter Fahrgastrechte schicken oder an Service-Point bzw. Verkaufsstelle abgeben

Flug

Überbuchung und Annullierung

- Flugpreiserstattung oder Ersatzbeförderung
- Entschädigung gestaffelt nach Flugstrecke: 250 € (bis 1.500 km), 400 € (> 1.500 km) oder 600 € (Start oder Ziel außerhalb EU > 3.500 km) – ggf. Kürzung der Beträge um 50 %, wenn Fluggast sein Ziel mit begrenzter Verspätung erreicht
- außerdem „Betreuungsleistungen“: Mahlzeiten, ggf. Hotelunterbringung, zwei Telefongespräche, Faxe oder E-Mails

Verspätung

- ab 3 Std.: Entschädigung je nach Flugstrecke 250 €, 400 € oder 600 €
- ab 2, 3 oder 4 Std. am Abflugort je nach Flugstrecke: Betreuungsleistungen (s. o.)
- ab 5 Std. am Abflugort: Stornierung

Keine Entschädigung

- Annullierung wegen außergewöhnlichem Ereignis (z. B. Flugverbot wegen Vulkanasche) oder bei rechtzeitiger Unterrichtung über Annullierung – Ansprüche auf Betreuungsleistungen, Stornierung oder Ersatzbeförderung bestehen trotzdem!

Gepäck – Verspätung, Beschädigung, Verlust

- Schadensersatz bis zu 1.120 €. Bei unvermeidbarer Verspätung keine Ansprüche.

Was muss ich tun?

- Antrag an Fluggesellschaft

Achtung: Schriftliche Anzeige an Fluggesellschaft innerhalb von 21 Tagen bei verspätetem Gepäck, innerhalb von 7 Tagen bei verlorenem oder beschädigtem Gepäck (Gepäckabschnitt daher stets aufbewahren!)

Pauschalreise

Reisemängel

- Beispiele: niedrigere Hotelkategorie, Ungeziefer, unzumutbare Lärmbelästigungen, Fehlen von zugesagten Sportangeboten
- Abhilfeanspruch, Selbsthilfe mit Kostenerstattung (z. B. für Übernachtungskosten)
 - Minderung des Reisepreises, soweit Mängeln nicht abgeholfen wurde
 - bei Verschulden des Veranstalters außerdem: Schadensersatz, bei erheblicher Beeinträchtigung der Reise auch Entschädigung für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit
 - Kündigung bei erheblicher Beeinträchtigung ggf. mit Rücktransport

Was muss ich tun?

- Mangel der Reiseleitung vor Ort umgehend anzeigen
- Kostenerstattung bei Selbsthilfe und Kündigung setzen zudem voraus, dass bei der Reiseleitung unter Fristsetzung erfolglos Abhilfe verlangt wurde.
- Ansprüche innerhalb eines Monats nach Reiseende beim Veranstalter geltend machen (Ausschlussfrist)

Lösung vom Vertrag vor Reisebeginn

- Übertragung des Reisevertrages auf eine andere Person
- Stornierung gegen angemessene Entschädigung (siehe AGB des Veranstalters)
- Kündigung bei höherer Gewalt (z. B. Bürgerkrieg, Naturkatastrophe) oder absehbarer erheblicher Beeinträchtigung