

## **Reise-Tipp: Ein verpatzter Urlaub – was tun?**

Sie wollen im Urlaub dem Großstadtlärm entfliehen und landen in einer Baustelle, der zugesagte Meerblick endet an einer Mauer, das Essen ist katastrophal, Sauberkeit ein Fremdwort ...

### **Beanstandungen melden**

Weichen die Umstände Ihres Urlaubes von den Katalogangaben oder Buchungsvereinbarungen ab, unbedingt gleich vor Ort beim Vertreter des Reiseveranstalters reklamieren. Lassen Sie sich die Beschwerde schriftlich bestätigen und sammeln Sie zusätzliche Beweise: Erstellen Sie Fotos/Videos und halten Sie - falls der Reiseveranstalter nicht erreichbar ist - Aussagen von Zeugen fest. Mängel, die nicht behoben werden, können Sie später preismindernd geltend machen!

### **Ansprüche und Fristen**

Wurde ein erheblicher Teil der vereinbarten Leistungen vom Veranstalter oder dessen Partnern nicht erbracht, steht Ihnen zudem Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreude zu. Schildern Sie dem Veranstalter per Einschreiben die Mängel und fordern Sie finanziellen Ersatz - und setzen Sie eine Frist zur Beantwortung Ihrer Beschwerde. Die Gewährleistungsfrist endet 2 Jahre nach Reiserückkehr, Schadenersatzansprüche verjähren nach drei Jahren!

### **Insolvenz des Reiseveranstalters**

Damit Ihr Geld auch bei einem Konkurs des Reiseveranstalters nicht verloren bzw. die Rückreise garantiert ist, müssen diese über eine Insolvenzsicherung, eine Versicherung oder Bankgarantie, verfügen. Fragen Sie daher vor Buchung nach der „Kundengeldabsicherung“ des Veranstalters.

Eine Liste der österreichischen Veranstalter mit Kundengeldabsicherung finden Sie hier:

<http://www.bmwf.w.gv.at/Unternehmen/Reiseveranstalter/Seiten/Veranstalterverzeichnis.aspx>