

# BESCHWERDEFORMULAR — PAUSCHALREISEN

## Einleitung

Angesichts der außergewöhnlichen Umstände, die kürzlich wegen des Vulkanausbruchs in Island aufgetreten sind, und ihrer Auswirkungen speziell auf den Flugverkehr werden die Verbraucher und Reiseveranstalter darauf hingewiesen, dass die [Richtlinie 90/314/EWG](#) über Pauschalreisen auch für die vom Vulkanausbruch betroffenen Pauschalreisen gilt.

Dies bedeutet beispielsweise, dass Sie, sollten Sie eine Pauschalreise<sup>1</sup> gebucht haben und sollte Ihr Hinflug *vor der Abreise* annulliert worden sein, nach Ihrer Wahl Anspruch haben auf Erstattung aller für die Pauschalreise gezahlten Beträge (also nicht nur des für das Flugticket gezahlten Betrags) oder auf Teilnahme an einer gleichwertigen oder höherwertigen anderen Pauschalreise, wenn der Veranstalter Ihnen eine solche anbieten kann.

Wird *nach der Abreise* ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht, z. B. die Beförderung zum Ort der Abreise zum vereinbarten Zeitpunkt, so hat der Veranstalter – ohne Preisaufschlag für den Verbraucher – angemessene andere Vorkehrungen (einschließlich Unterbringung) zu treffen, damit die Pauschalreise weiter durchgeführt werden kann.

Bitte beachten Sie, dass unter außergewöhnlichen Umständen wie den hier behandelten die Reisenden keinen Anspruch auf eine zusätzliche finanzielle Entschädigung für Schäden oder Unannehmlichkeiten haben, die unter anderen Gegebenheiten fällig wäre.<sup>2</sup>

Die Richtlinie 90/314/EWG gilt nur für Pauschalreisen. Sollten Sie Flug und Hotel jeweils getrennt gebucht haben, so kommt die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über Fluggastrechte zur Anwendung. Weitere Informationen über Ihre Rechte finden Sie unter [http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm).

Auch die [Europäischen Verbraucherzentren](#), die es in allen EU-Mitgliedstaaten gibt, erteilen weitere Auskünfte.

## Wie sollten Sie vorgehen?

Verbraucher, die einen berechtigten Beschwerdegrund gegenüber einem in der Europäischen Union niedergelassenen oder tätigen Pauschalreiseveranstalter zu haben glauben, sollten ihre Beschwerde zunächst an diesen Veranstalter richten. Dazu kann das Standardschreiben verwendet werden. Bitte bewahren Sie eine Kopie des Schreibens auf.

Sollte der Veranstalter nicht antworten oder sollten Sie seine Antwort als unbefriedigend erachten, dann können Sie eine Kopie Ihrer Beschwerde an die zuständige Behörde in Ihrem Mitgliedstaat richten. Ein Verzeichnis dieser Behörden finden Sie hier:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:169:0001:0054:DE:PDF>

---

<sup>1</sup> Eine Definition von „Pauschalreise“ finden Sie in Artikel 2 der Richtlinie 90/314/EWG.

<sup>2</sup> Artikel 4 Absatz 6 Unterabsatz 2 Ziffer ii und Artikel 5 Absatz 2 der Richtlinie 90/314/EWG.

Dieses Standardschreiben dient nur für Beschwerden im Zusammenhang mit Annullierungen und gestrandeten Reisenden bei Pauschalreisen im Sinne der Richtlinie 90/314/EWG.

**1. Beschwerde eingereicht von:**

Nachname:

Vorname:

Straße und Hausnummer:

PLZ:

Ort:

Land:

Telefonnummer:

E-Mail:

**2. Die Beschwerde bezieht sich auf folgende Pauschalreise:**

Reiseveranstalter:

Buchungsnummer:

Planmäßiger Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) der Hinreise:

Angebotener Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) der Hinreise:

Dauer der Pauschalreise<sup>3</sup>:

Planmäßiger Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) der Rückreise:

Tatsächlicher Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) der Rückreise:

**3. Name(n) des/der Pauschalreisenden (bitte geben Sie an, ob es sich um Erwachsene oder Kinder handelt):**

**4. Beschreiben Sie so kurz wie möglich, welcher Vorfall Sie zu der Beschwerde veranlasst (z. B. annullierte Pauschalreise, Unmöglichkeit der Heimkehr):**

Meine Beschwerde bezieht sich auf die Annullierung meiner Pauschalreise vor der planmäßigen Abreise:  ja  nein (bitte Zutreffendes ankreuzen)

Meine Beschwerde bezieht sich auf Probleme bei der Rückkehr vom Zielort meiner Pauschalreise:

ja  nein (bitte Zutreffendes ankreuzen)

---

<sup>3</sup> Damit die Richtlinie 90/314/EWG angewandt werden kann, muss die Leistung eine Dauer von mehr als 24 Stunden haben oder eine Übernachtung einschließen.

**5. Falls Ihre Pauschalreise vom Reiseveranstalter annulliert wurde:**

*Wann wurden Sie über die Annullierung informiert?*

*Wurden Sie darüber informiert, dass Sie zwischen (a) der Erstattung des gezahlten Betrags und (b) der Teilnahme an einer anderen Pauschalreise wählen können?*

*Wenn ja, wofür haben Sie sich entschieden und wann haben Sie dem Reiseveranstalter Ihre Entscheidung mitgeteilt?*

*Wenn nein, was hat man Ihnen gesagt?*

**6. Wurden Ihnen, falls Sie nicht planmäßig heimkehren konnten, von Ihrem Reiseveranstalter Beförderungsalternativen angeboten?**

*Erhielten Sie sonstige Unterstützung, etwa Auskünfte, Verpflegung oder Unterbringung? Wenn ja, bitte nähere Angaben:*

**7. Hatten Sie wegen verspäteter Heimreise zusätzliche Ausgaben, die Sie erstattet haben möchten, etwa Kosten für Beförderung, Verpflegung oder Unterbringung? Bitte legen Sie Kopien der entsprechenden Belege bei:**

Ich erkläre hiermit, dass alle in diesem Formular gemachten Angaben in jeder Hinsicht und für alle betroffenen Reisenden der Wahrheit entsprechen und zutreffend sind.

Datum und Ort sowie Unterschrift aller erwachsenen Reisenden: