

Inhalt

A. Wie Sie Ärger beim Planen und Buchen einer Pauschalreise oder bis zum Reiseantritt vermeiden	
I. Pauschaltouristen haben es leichter	1
II. Wann steht Ihnen der Pauschalreiseschutz zu?	1
III. Aufgepasst, wenn Sie eine Reise planen!	2
1. Die Reisekataloge sprechen ihre eigene Sprache	2
2. Die klein gedruckten Reisebedingungen können unangenehme Überraschungen enthalten	5
3. Das Reisebüro muss Sie nicht allumfassend aufklären und beraten	5
4. Die Erfüllung Ihrer Sonderwünsche sollten Sie vorab klären	7
5. Reiseversicherungen schützen nicht uneingeschränkt	7
6. Wenn Sie sich für ein Pauschalreiseangebot übers Internet interessieren	8
IV. Worauf es bei der Buchung ankommt	9
1. Die Buchungsbestätigung – sie quittiert den Inhalt Ihres Reisevertrages	9
2. Der Reisepreis – wie viel Sie wann bezahlen müssen	10
3. Der Sicherungsschein – er schützt Sie bei Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstalters	12
4. Die Online-Buchung – hier gelten Besonderheiten	14
V. Was gilt, wenn sich bis zum Reiseantritt etwas ändert?	15
1. Sie wollen oder können die Reise nicht antreten	15
2. Sie stellen einen Ersatzreisenden	17
3. Sie wollen umbuchen	19
4. Der Reiseveranstalter ändert die Reise oder sagt sie ab	20
5. Die Mindestteilnehmerzahl wird nicht erreicht	23
6. Der Reiseveranstalter wird zahlungsunfähig	24
7. Höhere Gewalt verhindert die Reise	24
VI. Was gilt beim Planen und Buchen von Spezialreisen?	26
1. Wenn Sie »last-minute« buchen	26
2. Wenn Sie »all-inclusive« buchen	27
3. Wenn Sie eine Fortuna- oder Joker-Reise buchen	27
4. Wenn Sie eine Schülerreise im Rahmen von internationalen Gast- schulaufenthalten buchen	28

B. Wie Sie bei Pleiten und Pannen einer Pauschalreise vor Ort richtig reagieren	29
I. Wenn einer eine Reise tut, dann kann er was erleben	29
II. Was versteht man unter einem Reisemangel?	29
1. Ihre Toleranz reist mit	29
2. »No risk, no fun« – das allgemeine Lebensrisiko bleibt Privatsache	31
3. Auf die Kataloge und die Reisebestätigung kommt es an	32
III. Die Gerichte entscheiden im Einzelfall unterschiedlich	33
1. Kleine Gebrauchsanleitung zum ABC der Reisemängel	33
2. ABC der Reisemängel	33
IV. Sofortmaßnahmen am Urlaubsort bei einem Reisemangel	56
1. Schritt: Reklamieren Sie richtig und rechtzeitig	56
2. Schritt: Sichern Sie die notwendigen Beweise	58
3. Schritt: Verlangen Sie, dass der Mangel behoben wird	58
4. Schritt: Wenn Sie nur noch nach Hause wollen	60
V. Unterschreiben Sie keine Kulanzangebote des Veranstalters vor Ort!	61
VI. Nach der Rückkehr ist schnelles Handeln angesagt	63
C. Wie Sie Reiseärger nach Ihrer Rückkehr in bare Münze verwandeln	65
I. Rasches Handeln ist gefragt!	65
1. Sichern Sie sich Ihre Ansprüche	65
2. Verlieren Sie keine Zeit	65
3. Beachten Sie bestimmte Formalien	67
II. Wenn Sie den Reisepreis (teilweise) zurückwollen	70
1. Es gibt keine Pauschalen	70
2. Kleine Gebrauchsanleitung zum ABC der Reisepreisminderung	71
3. ABC der Reisepreisminderung	71
4. Wie wird die Reisepreisminderung ermittelt?	79
III. Wenn Sie Ihre Auslagen und Kosten zurückverlangen	80
IV. Wenn Sie Schadensersatz fordern	80
V. Wenn Sie eine Entschädigung wegen entgangener Urlaubsfreude verlangen	84
1. Wann kommt eine Entschädigung für »Reisefrust« in Betracht?	84
2. Wie wird die Entschädigung berechnet?	85

D. Ihre Rechte als Flugreisender	87
I. Reisezeit – Wartezeit	87
II. Von der Buchung bis zum Einchecken	87
1. Wenn es um den Vertragsschluss geht	87
2. Wenn es um Preise und ums Bezahlen geht	88
3. Wenn es um Ihr Flugticket geht	89
4. Wenn es ums Gepäck geht	91
5. Als Passagier haben Sie besondere Pflichten	93
III. Airlines müssen bei Flugärger zahlen	94
1. Bleiben Sie hartnäckig!	94
2. Wann können Sie sich auf die Fluggastrechte berufen?	94
3. Was gilt im Fall einer Überbuchung?	96
4. Was gilt bei Annullierungen?	97
5. Was gilt bei einer Flugverspätung?	99
6. Was gilt, wenn Ihr Gepäck verspätet ankommt?	99
IV. Wenn es zu Personen- oder Gepäckschäden kommt	100
1. Die Fluggesellschaft ist in der Pflicht	100
2. Was gilt für Personenschäden?	100
3. Was gilt für Gepäckschäden?	101
V. Wie setzen Sie Ihre Ansprüche praktisch durch?	102
E. Ihre Rechte als Bahnreisender	107
I. Auf Kulanz sind Sie nicht mehr angewiesen	107
II. Service und Hilfestellung sind Pflicht	107
III. Was gilt bei Verspätung und Zugausfall?	108
IV. So erhalten Sie Ihre Entschädigung	110
F. Was bietet der Versicherungsschutz durch Reiseversicherungen?	113
I. Reiseversicherungen schützen nicht uneingeschränkt	113
II. Was Sie zur Reiserücktrittskostenversicherung wissen sollten	113
III. Was Sie zur Reisegepäckversicherung wissen sollten	117
IV. Welche Reiseversicherungen es sonst noch gibt	119
G. Anhang	121
Stichworte von A–Z	141