Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Reisen im Sommer 2021

Do, 27.05.2021 - 13:44

Das Europäische Verbraucherzentrum an der Seite der Reisenden

Der zweite Coronasommer steht in den Startlöchern und es häufen sich Zweifel darüber, welche Vorkehrungen man treffen sollte, um in diesen Zeiten sicher zu buchen und zu reisen. Im Rahmen einer Pressekonferenz hat das Europäische Verbraucherzentrum heute dazu nützliche Hinweise geben und versucht, auftretende Fragen zu klären.

Welche Vorkehrungen sollten getroffen werden, um den Sommerurlaub genießen zu können, ohne auf Probleme verschiedenster Art zu stoßen? Was sollte vor der Buchung und bei der Reise berücksichtigt werden? Auf diese und viele andere Fragen versucht das Europäische Verbraucherzentrum jedes Jahr kurz vor Beginn der Sommerferien eine Antwort zu geben - so auch heute im Zuge der Pressekonferenz auf der Terrasse des Parkhotel Laurin in Bozen.

Die Situation ist derzeit nicht einfach. "*Tausende von Verbrauchern wenden sich jedes Jahr an das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren, um Informationen und Rat zu erhalten. Aber seit Beginn der Pandemie haben die Anfragen dramatisch zugenommen und eine noch nie dagewesene Zahl erreicht. Allein im Jahr 2020 wurde das EVZ Italien 11.386 Mal um Hilfe gebeten, doppelt so oft wie im Vorjahr. Über 4.900 dieser Beratungen standen in direkten Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie und stammten von Verbraucherinnen und Verbrauchern deren Hotel- und Reisebuchungen storniert wurden oder die nicht in der Lage waren, diese in Anspruch zu nehmen und daher gezwungen waren, von den Verträgen zurückzutreten. Das Ganze ohne Gewissheit, die bezahlten Beträge wieder zu sehen*", veranschaulicht Monika Nardo, Koordinatorin des EVZ Italien - Büro Bozen, die jedoch auch die erzielten erfreulichen Ergebnisse hervorhebt: "*Dank der Teamarbeit der Berater der beiden italienischen Büros (Bozen und Rom) und des gesamten Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren, ECC-Net, konnte das EVZ Italien mehr als 220.000 Euro*

zurückgewinnen."

Gar einige Aspekte liegen jedoch noch im Unklaren und die Rechte der europäischen Verbraucher werden immer noch zu oft missachtet.

"*Es sind die Verbraucherinnen und Verbraucher, die seit 2020 das Risiko für die von ihnen gebuchten Reisen tragen, für den Fall dass sie nicht stattfinden können... Und die Dienstleister, die mit erheblichen finanziellen Problemen zu kämpfen haben, sind oft nicht in der Lage, die Gelder ihrer Kunden zu erstatten. Eine Situation, in der die von der Europäischen Union eingesetzten Rechte der Reisenden nicht angewandt werden, ist nicht akzeptabel*", kommentiert Gunde Bauhofer, Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Südtirol "*Unterdessen sind Verbraucherorganisationen mit der Lösung praktischer Probleme konfrontiert, die Situationen betreffen, die es vorher so nie gegeben hat und für die es noch keine rechtlichen Präzedenzfälle gibt*."

Heilen reicht nicht und ist auch nicht immer möglich. Vorbeugen ist mehr denn je gefragt. "*Vor allem bei Reisen ins Ausland, sollte jeder vorab überprüfen, ob zum Beispiel ein Abstrich benötigt wird. Bevor man einen Flug antritt oder eine Grenze überquert, müssen sowohl die Einreisebestimmungen des Urlaubslandes, als auch die italienischen Bestimmungen für die Rückreise genau im Auge behalten werden. Als einzige Informationsquelle sollte dabei die Website des italienischen Außenministeriums www.viaggiaresicuri.it dienen. Und schließlich sollten Urlauber die Vorschriften und Verhaltensregeln des Ortes, an dem Sie sich aufhalten, befolgen und sich auch darüber schon vorab genau informieren* ", erklärt Milena Favretto, Beraterin des Europäischen Verbraucherzentrums. Ratschläge, denen sich die Kollegin Barbara Klotzner anschließt: "*Es ist von Vorteil bei der Buchung, Tarife zu wählen, die möglichst bis zum Zeitpunkt der Abreise stornierbar sind, um nicht zu riskieren, die Kosten einer nicht angetretenen Reise tragen zu müssen. Es ist eine gute Idee, die Buchung mit einer Kreditkarte zu bezahlen, damit man im Falle bestimmter, für die Verbraucher und Verbraucherinnen abträglichen Situationen eine Rückbuchung, ein sogenanntes Chargeback, beantragen können. Wer in Besitz eines jener Voucher, welche im Jahr 2020 ausgegeben wurden, ist, sollte ihn möglichst einlösen, denn deren Gültigkeit wurde kürzlich verlängert und deren Erstattung ist somit wieder zeitlich in die Ferne gerückt*."

Haben Sie eine Frage zum Thema Urlaub und Reisen?

Die Expertinnen des EVZ in Bozen bieten kostenlose Beratung und Unterstützung.

Das EVZ ist telefonisch unter der Nummer 0471 980939 und via E-Mail unter info@euroconsumatori.org erreichbar.