

EU-Recht: nützliche Tipps für einen sorgenfreien Sommer auf einen Blick

Wen anrufen, wenn das Kind vermisst wird? Welche Rechte haben Reisende bei Verspätungen von Flug, Bus oder Bahn? Was tun, wenn der Reiseanbieter pleite ist?



Millionen EU-Bürger verreisen auch in diesem Sommer wieder in Länder innerhalb oder außerhalb der EU. Mehr als die Hälfte der Deutschen will ihren Urlaub außerhalb der Landesgrenzen verbringen. Wichtige Tipps für die Urlaubszeit zu Rechten, Notrufnummern und Anlaufstellen in der EU auf einen Blick:

Ich verreise außerhalb Europas, aber mein Land hat keine Botschaft und kein Konsulat vor Ort. An wen wende ich mich, wenn ich Hilfe brauche?

Alle Bürger eines EU-Mitgliedstaats sind automatisch auch Unionsbürger und haben Anspruch auf konsularische Unterstützung, wenn sie sich außerhalb der EU aufhalten (selbst wenn Ihr Heimatland dort keine Auslandsvertretung hat). Sie können in jedem Konsulat und jeder Botschaft eines anderen EU-Mitgliedstaats um Hilfe bitten, wenn Sie beispielsweise verhaftet wurden, einen schweren Unfall hatten oder wichtige Dokumente verloren haben.

Gleiches gilt im Krisenfall: Die EU-Mitgliedstaaten sind verpflichtet, Bürger anderer EU-Staaten im Notfall wie ihre eigenen Staatsangehörigen zu evakuieren.

Die Auslandsvertretungen aller EU-Mitgliedstaaten finden Sie [hier](#).

An wen wende ich mich, wenn mein Kind vermisst wird?

Die Europäische Union hat eine gemeinsame Notrufnummer (116 000) eingerichtet, über die vermisste Kinder in allen EU-Mitgliedstaaten gemeldet werden können. Anrufer werden dort mit einer erfahrenen Organisation verbunden, die Unterstützung und praktische Hilfe psychologischer Art oder in Rechts- und Verwaltungsfragen leisten kann.

Mehr Informationen [hier](#).

Wer kann mir helfen, wenn ich während meines Urlaubs Probleme mit einer Fluggesellschaft, einer Autovermietung oder einem Reiseveranstalter habe?

Wenn mein Flug, Zug, Bus oder Schiff Verspätung hat oder die Reise annulliert wird...

Nach den EU-Vorschriften über Passagierrechte muss die Transportgesellschaft ihre Passagiere entschädigen, wenn ihr Flug oder ihre Reise mehrere Stunden verspätet ist. Falls die Reise annulliert wird und eine Übernachtung in einem Hotel, das sich nicht am Bestimmungsort befindet, notwendig ist, muss die Fluglinie oder die Bahngesellschaft die Rechnung bezahlen. Passagiere sollten sich vor Reiseantritt über ihre Rechte [informieren](#). Alle Reiserechte sind auch per [App](#) erhältlich.

Die EU-Vorschriften im Bereich der Flug- und Fahrgastrechte schützen Menschen mit Behinderung und Menschen mit eingeschränkter Mobilität vor Diskriminierung auf Flug- und Bahnreisen und ermöglichen ihnen den gleichen Zugang zur Mobilität wie allen [anderen Bürgern](#) auch.

Sind Menschen mit Behinderung mit dem Pkw unterwegs und haben in Ihrem Heimatland Anspruch auf einen Behindertenparkplatz, haben

Welche besonderen Rechte habe ich als Reisender mit einer Behinderung?

sie in ganz Europa Zugang zu den gleichen Einrichtungen. Sie benötigen nur das Standardmuster für den EU-weit einheitlichen [Parkausweis für Behinderte](#).

Ich habe einen Pauschalurlaub gebucht, aber mein Reiseveranstalter ist pleite gegangen. Bekomme ich mein Geld zurück?

Die Richtlinie über Pauschalreisen schützt die europäischen Verbraucher im Urlaub. Sie gilt für im Voraus festgelegte Pauschalreisen, die mindestens zwei der folgenden Komponenten beinhalten: (1) Beförderung, (2) Unterbringung und (3) andere touristische Dienstleistungen, z. B. Besichtigungstouren (die zu einem Gesamtpreis verkauft werden).

Der Schutz durch die Richtlinie erstreckt sich auf die Informationen in Prospekten, das Rücktrittsrecht ohne Vertragsstrafe, die Haftung für die zu erbringenden Leistungen (z. B. im Falle eines niedrigeren Hotelstandards) und den Schutz vor Zahlungsunfähigkeit eines Reiseveranstalters oder einer Fluglinie.

Zur Richtlinien über Pauschalreisen gelangen Sie [hier](#).

Mein Urlaub war so schön, dass ich ein Timesharing in derselben Ferienanlage kaufen möchte. Was muss ich beachten?

Dank der [EU-Regeln](#) haben Anbieter von Teilnutzungsverträgen Kunden rechtzeitig vor Vertragsunterzeichnung detaillierte Auskünfte zu erteilen, u. a. über den zu zahlenden Preis, das Produkt und den genauen Zeitraum sowie die genaue Dauer des Aufenthalts,

zu dem der Vertrag den Kunden berechtigt. Diese Informationen sind, wenn der Kunde dies wünscht, in seiner Sprache bereitzustellen.

Die Vorschriften stellen ferner sicher, dass Kunden innerhalb einer Widerrufsfrist von 14 Kalendertagen von einem Vertrag zurücktreten und Gewerbetreibende in diesem Zeitraum keinerlei Anzahlung oder Kautions von ihnen verlangen dürfen. Vor Vertragsschluss hat der Anbieter den Kunden ausdrücklich auf das bestehende Widerrufsrecht, die Widerrufsfrist sowie auf das während dieses Zeitraums geltende Anzahlungsverbot aufmerksam zu machen.

Mehr Informationen zu den EU-Regeln erhalten Sie [hier](#).

Überhöhte Telefongebühren sprengen meine Urlaubskasse. Wie kann ich meine Telefonkosten senken, wenn ich auf Reisen bin?

Pünktlich zum Sommer werden die Mobilfunkgebühren in der EU weiter sinken – vor allem beim Daten-Roaming: von 45 Cent pro MB auf 20 Cent pro MB (berechnet pro genutztem Kilobyte). Mobilfunkanbieter dürfen zudem ab dem 1. Juli 2014 die Möglichkeit anbieten, vor einer Auslandsreise einen separaten Roaming-Vertrag abzuschließen und gegebenenfalls einen Provider von mobilen Roaming-Dienstleistungen vor Ort im Reiseland zu wählen. Außerdem arbeitet die EU gerade an neuen Vorschriften, um die Roaming-Gebühren Bis Weihnachten gänzlich abzuschaffen!

Art der mobilen Tätigkeit in der EU	Preisobergrenzen 2013	Preisobergrenzen 2014
Anrufen	24 Cent pro Minute	19 Cent pro Minute
Angerufen werden	7 Cent pro Minute	5 Cent pro Minute
SMS schicken	Max. 8 Cent	Max. 6 Cent
Herunterladen von Daten/ Browsen im Netz	45 Cent pro MB	20 Cent pro MB

Was muss ich beachten, wenn ich mein Haustier (Katze, Hund oder Frettchen) in der EU in den Urlaub mitnehmen möchte?

Wenn Haustiere innerhalb der EU mit auf Reisen gehen, sind folgende Regeln zu beachten:

Hunde, Katzen oder Frettchen müssen gegen Tollwut geimpft sein und die entsprechende Information in den Heimtierausweis eingetragen sein. Bei Reisen nach Irland, Finnland, Malta oder ins Vereinigte Königreich muss das Haustier zusätzlich gegen Parasiten behandelt sein. Ist das Haustier weniger als drei Monate alt, oder wenn das Haustier weder Hund, noch Katze oder Frettchen ist, können länderspezifische Regeln zum Tragen kommen.

[Mehr Informationen](#) zu diesem Thema.

Alle Vorgaben der EU-Länder finden Sie [hier](#).

Wenn EU-Bürger mit Ihrem Haustier von einem Land außerhalb der EU zurück nach Hause reisen, müssen sie wiederum den Heimtierausweis ihres Tieres vorlegen. Je nach Urlaubsort kann es sein, dass neben der Tollwutimpfung weitere Tests nachgewiesen werden müssen.

Darf ich Fleisch oder Käse aus dem Ausland mitbringen?

Bei der Einreise aus den meisten Nicht-EU-Ländern in die EU ist die Einfuhr von Fleisch oder Milchprodukten verboten.

Aus Grönland, Island oder den Färöer Inseln dürfen bis zu 10 kg von bestimmten tierischen Erzeugnissen, Säuglingsmilchpulver, Säuglingsnahrung und aus medizinischen Gründen erforderliche Spezialnahrung oder Spezialtiernahrung mitgebracht werden. Diese Erzeugnisse müssen jedoch in versiegelten Verpackungen transportiert werden und dürfen nicht mehr als zwei Kilogramm wiegen oder vor dem Öffnen gekühlt werden müssen.

Für Einfuhren von Fisch von den Färöern oder aus Island gelten keine Mengenbeschränkungen. Aus Grönland dürfen höchstens 20 kg Fisch und bestimmte Schalentiere eingeführt werden.

Für andere tierische Erzeugnisse, z. B. Honig, gilt ebenfalls das 2-Kilo-Limit.

Für tierische Erzeugnisse, die zwischen Ländern innerhalb der EU transportiert werden, gelten diese Vorschriften nicht. Auch für Einfuhren aus Andorra, Liechtenstein, Norwegen, San Marino oder der Schweiz sind sie nicht anwendbar.

Zusätzliche Informationen gibt es auf der [Europa-Website](#) „Reisen“.

Antworten auf häufig gestellte Fragen finden Sie [hier](#).

Wenn ich bei Einkäufen im Urlaub im Ausland Probleme hatte, an wen kann ich mich wenden, wenn ich wieder zuhause bin?

Bei allen Verbraucherrechtsfragen erhalten Bürger der EU, Islands sowie Norwegens kostenlose Unterstützung vom Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) ihres Landes. Das EVZ Deutschland befindet sich in Kehl am Rhein und verfügt im Norden über einen Standort in Kiel. Das EVZ Deutschland hat auch die wichtigsten Tipps für eine WM-Reise nach Brasilien auf seiner [Webseite](#) zusammengefasst.

Ich habe im Urlaub neue Schuhe gekauft – aber schon nach einer Woche waren sie kaputt. Wie bekomme ich mein Geld zurück? Was sind die Vorschriften?

Unabhängig davon, wo man in der EU einkauft: EU-weit gelten grundlegende Verbraucherrechte. 2-Jahres-Garantie: In diesem Zeitraum muss der Verkäufer

mangelhafte Waren kostenlos reparieren oder Ersatz liefern. Ist dies innerhalb einer angemessenen Frist und ohne erhebliche Unannehmlichkeiten nicht möglich, besteht Anspruch auf eine Erstattung oder Minderung des Kaufpreises. Gewerbliche Garantien können die Mindestgarantie von 2 Jahren nicht ersetzen, sondern nur ergänzen.

Die EU-Verbraucherrechte gelten für alle Waren oder Dienstleistungen, die in einer Verkaufsstelle in der EU erworben wurden. Garantien sind EU-weit gesetzlich geregelt. Eine EU-Richtlinie legt das Mindestschutzniveau von Käufern fest. Die Mitgliedstaaten sind zur Umsetzung der EU-Anforderungen in nationales Recht verpflichtet, können aber auch ein höheres Schutzniveau gewährleisten.

[Mehr Informationen](#) zu den Verbraucherrechten.

Informationen zur [2-Jahres-Garantie](#).

Mit dem Europäischen Verfahren für geringfügige Forderungen können EU-Bürger ihr Geld in drei einfachen Schritten zurückfordern, wenn sie im Ausland ein fehlerhaftes Produkt gekauft haben. Dieses Verfahren gilt in allen EU-Ländern außer Dänemark. Es bietet eine zügige, kostengünstige Alternative zu herkömmlichen Gerichtsverfahren für kommerzielle Transaktionen und gilt zurzeit für Verbrauchergeschäfte von bis zu 2000 EUR. Dazu muss lediglich ein Standardformular beim zuständigen Gericht vorgelegt werden.

Informationen zu dem Verfahren finden Sie [hier](#) und zum Standardformular gelangen Sie [hier](#).

Außerdem treten am 13. Juni 2014 neue EU-Verbraucherrechtsbestimmungen in Kraft, die gewährleisten, dass alle EU-Bürger ein 14-tägiges Widerrufsrecht erhalten für Waren, die sie im Internet, per Post oder per Telefon gekauft haben. Mehr dazu [hier](#).

Was mache ich, wenn ich im Ausland zum Arzt muss?

EU-Bürger, die auf einer Reise in ein EU-Land, nach Island, Liechtenstein, Norwegen oder die Schweiz krank werden oder sich verletzen, haben Anspruch auf eine [Notfallbehandlung](#). Dafür muss die [Europäische Krankenversicherungskarte \(EKVK\)](#) vorgelegt werden. Sie garantiert den Zugang zu einer Behandlung unter den gleichen Bedingungen und zu den gleichen Kosten, wie sie für die Menschen gelten, die im betreffenden Land versichert sind. Die nationalen Versicherungsträger stellen die EKVK kostenlos aus.

Mehr Informationen zur [Notfallbehandlung](#).

Mehr Informationen zur [Europäischen Krankenversicherungskarte](#).

Notruf-Telefonnummern, einer Liste der abgedeckten Behandlungen und Kosten sowie Informationen darüber, wie man die Kostenerstattung beantragt und wen man bei Verlust der Karte kontaktieren kann gibt es auf einen Blick mit der kostenlosen

[Smartphone-Applikation](#). Die App steht in 24 Sprachen zur Verfügung. Sie ersetzt nicht die EKVK.

Wer an einer chronischen Erkrankung leidet und auf Reisen Arzneimittel benötigt, kann sich vor der Abreise von seinem Arzt eine Auslandsverschreibung ausstellen lassen.

Zahlen und Fakten zu deutschen Reisenden im EU-Vergleich finden Sie [hier](#).