



EUROPÄISCHE KOMMISSION

MEMO

Brüssel, 10. Juli 2012

Urlaubszeit: nützliche Tipps für einen sorgenfreien Sommer

Die Urlaubszeit steht vor der Tür, und Millionen Europäerinnen und Europäer schicken sich an, innerhalb und außerhalb der Europäischen Union zu verreisen. Dabei gibt es einiges, was jeder europäische Bürger beim Reisen beachten sollte. Krankenversicherung, Streitigkeiten mit dem Reiseveranstalter oder Reisen mit Haustieren – die folgenden Hinweise geben einen nützlichen Einblick in die Art und Weise, wie die EU den Reisenden in der Europäischen Union Hilfe und Unterstützung bietet.

An wen wende ich mich in einem medizinischen Notfall?

Führt Ihre Reise Sie in die EU, nach Island, Liechtenstein, Norwegen oder in die Schweiz? Dann vergessen Sie nicht Ihre Europäische Krankenversicherungskarte (EKVK). Sie erspart Ihnen Zeit, Ärger und Geld, falls Sie im Ausland krank werden oder sich verletzen. Die Karte wird – kostenlos – von den nationalen Krankenversicherungen ausgestellt. Sie garantiert den Zugang zu einer dringend erforderlichen Behandlung unter den gleichen Bedingungen und zu den gleichen Kosten (in einigen Ländern kostenlos), wie sie für die Menschen gelten, die im betreffenden Land versichert sind.

Weitere Informationen:

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=559&langId=de>

Eine praktische Anleitung zur Verwendung der Karte in den 27 EU-Staaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz steht jetzt als App für Smartphones zur Verfügung. Man erhält allgemeine Informationen über die Karte, Notruf-Telefonnummern, eine Liste der Behandlungen und Kosten, die abgedeckt sind, sowie darüber, wie man die Kostenerstattung beantragt und wen man bei Verlust der Karte kontaktieren kann. Die App steht in 24 Sprachen zur Verfügung.

Hier können Sie die Smartphone-App „Europäische Krankenversicherungskarte“ herunterladen:

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=559&langId=de>

Wen kontaktiere ich im Notfall?

Die 112 ist die europaweite Notrufnummer, die überall in der EU vom Festnetz und vom Handy kostenlos zu erreichen ist. Sie verbindet den Anrufer mit dem zuständigen Notrufdienst (örtliche Polizei, Feuerwehr oder Notarzt) und ist ganzjährig rund um die Uhr erreichbar. Der Notruf 112 funktioniert nun in allen EU-Mitgliedstaaten neben etwaigen sonstigen nationalen Notrufnummern (wie 999 oder 110). Dänemark, Finnland, Malta, die Niederlande, Portugal, Rumänien und Schweden haben sogar beschlossen, die 112 zu ihrer landesweit einzigen oder Haupt-Notrufnummer zu machen. Darüber hinaus wird die 112 auch außerhalb der EU verwendet, z. B. in Kroatien, Montenegro und der Türkei.

Weitere Informationen:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/index_de.htm

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

Als Bürger eines EU-Mitgliedstaats sind Sie automatisch Unionsbürger und haben damit Anspruch auf konsularischen Beistand, wenn Sie sich in einem Land außerhalb der EU befinden (selbst wenn Ihr Land dort keine Auslandsvertretung hat). Sie können in jedem Konsulat und jeder Botschaft eines anderen EU-Mitgliedstaats um Hilfe bitten, wenn Sie beispielsweise verhaftet werden, einen schweren Unfall haben oder Ihre Papiere verlieren.

Sie haben auch Anspruch auf Unterstützung im Krisenfall: Die EU-Mitgliedstaaten sind verpflichtet, Bürger anderer EU-Staaten im Notfall wie ihre eigenen Staatsangehörigen zu evakuieren.

Auf der Website „Konsularischer Schutz für EU-Bürger“ der Europäischen Union können Sie herausfinden, ob Ihr Land an Ihrem Reiseziel eine Vertretung hat:

<http://ec.europa.eu/consularprotection>

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

Die Europäische Union hat eine gemeinsame Notrufnummer für vermisste Kinder (116 000) eingerichtet, die überall in den 27 EU-Mitgliedstaaten erreichbar ist. Eltern, deren Kind vermisst wird, Kinder, die sich verirrt haben oder weggelaufen sind, oder Personen, die Informationen über vermisste Kinder haben, können diese Nummer wählen und werden mit einer kompetenten Organisation verbunden, die psychologische Unterstützung und praktische Hilfe bei Rechts- und Verwaltungsfragen leisten kann.

Weitere Informationen:

<http://www.hotline116000.eu/>

Während meines Urlaubs hatte ich Probleme mit einer Fluggesellschaft, einer Autovermietung oder einem Reiseveranstalter. Wer kann mir helfen?

Was ist, wenn mein Flug oder mein Zug Verspätung haben oder annulliert werden?

Bei Problemen mit einer Linien- oder Charterfluggesellschaft (z. B. gestrichene oder verspätete Flüge) genießen Sie bestimmte Rechte im Rahmen der EU-Fluggastrechte-Verordnung.

Näheres zu den Fluggastrechten in der EU:

<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/de/03-air.html>

Bei Änderungen des Zugfahrplans oder gestrichenen Zügen genießen Sie bestimmte Rechte im Rahmen der Verordnung über Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr. Bei Reisen im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr gelten innerhalb der EU gemeinsame Regeln.

Näheres zu den EU-Fahrgastrechten im Eisenbahnverkehr:

<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/de/13-rail.html>

Was ist bei Problemen mit Bus- oder Schiffsreisen?

Die neuen EU-Vorschriften zu Fahrgastrechten bei Bus- und Schiffsreisen wurden bereits angenommen und werden im Dezember 2012 bzw. im März 2013 in Kraft treten. Im nächsten Sommer werden Sie daher voraussichtlich ähnliche Rechte genießen wie im Flug- oder Eisenbahnverkehr.

Bei zusätzlichen Fragen können Sie sich von Ihrer nationalen Verbraucherschutzorganisation beraten lassen. *Eine Liste der Anlaufstellen finden Sie unter folgender Adresse:*

http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm#national

Welche besonderen Bestimmungen gelten für mich als Reisenden mit einer Behinderung?

Die EU-Vorschriften im Bereich der Flug- und Fahrgastrechte sollen Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Beweglichkeit vor Diskriminierung auf Flug- und Zugreisen schützen und ihnen den gleichen Zugang zur Mobilität ermöglichen wie allen anderen Bürgern auch.

Weitere Informationen finden Sie auf folgenden Websites:

Flugreisen: <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/de/03-air.html>

Zugreisen: <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/de/13-rail.html>

Können Sie Ihren Streit mit einem Unternehmen in einem anderen EU-Land nicht beilegen, kann das **Europäische Verbraucherzentrum** in Ihrem Land helfen.

Das Netz der Europäischen Verbraucherzentren (EVZ-Netz) ist ein EU-weites Netzwerk, das gemeinsam von der Europäischen Kommission und den Mitgliedstaaten finanziert wird. Es besteht aus 29 Zentren – eines in jedem der 27 EU-Mitgliedstaaten sowie in Island und Norwegen. Die EVZ bieten rechtliche und praktische Beratung, helfen bei einem Schlichtungsverfahren mit einem Unternehmen in einem anderen EU-Staat oder schlagen alternative Lösungen vor.

Mehr Informationen zum EVZ-Netz, einschließlich Anlaufstellen:
http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_de.htm

Laden Sie die App herunter! Ihre Rechte jederzeit zur Hand.

Smartphone-Benutzer können die neue App für Flug- und Fahrgastrechte herunterladen und haben so alle Informationen immer dabei.

Download-Link:

<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/de/mobile.html>

Ich habe einen Pauschalurlaub gebucht, aber mein Reiseveranstalter ist bankrott. Wie bekomme ich mein Geld zurück?

Die [Pauschalreisen-Richtlinie](#) schützt die europäischen Verbraucherinnen und 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 Luftverkehrsunternehmens.

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

Dank der neuen EU-Regeln, die nun in allen 27 Mitgliedstaaten gelten ([IP/12/528](#)), haben Anbieter von Teilnutzungsverträgen Kunden rechtzeitig vor einer vertraglichen Verpflichtung detaillierte Auskünfte zu erteilen, u. a. über den zu zahlenden Preis, die Produktbeschreibung 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.

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

Die neue EU-Roamingverordnung ist seit dem 1. Juli 2012 in Kraft. Die wichtigste Neuigkeit sind die Preisobergrenzen für mobiles Internetroaming, d. h. den Datenverkehr für die Smartphone-Generation. Verbraucher sollten die Datenangebote jedoch sorgfältig auswählen. Zwar ist beispielsweise ein Preis von 2 oder 3 Euro pro Tag für unbegrenzten Datenabruf ein interessantes Angebot, aber der Verbraucher zahlt auch, wenn er es gar nicht nutzt. Für diejenigen, die weniger Daten herunterladen, sind die Preisobergrenzen daher ein Sicherheitsnetz. Auch die Preise für Anrufe und SMS sind gesunken – und liegen jetzt unter den üblichen Inlandskosten. Nach den neuen Regeln betragen die Kosten

- 29 Cent pro Minute für einen abgehenden Anruf (zzgl. MwSt.),
- 8 Cent pro Minute für einen eingehenden Anruf (zzgl. MwSt.),
- 9 Cent für das Versenden einer SMS-Nachricht (zzgl. MwSt.),
- 70 Cent pro Megabyte (MB) für Datenabruf oder Internet-Surfen im Ausland (abgerechnet pro Kilobyte) (zzgl. MwSt.).

Mehr zur Roamingverordnung oder zu Ihrem Anbieter und seinen Preisen finden Sie unter: http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/consumer/operators/index_en.htm

Was muss ich beachten, wenn ich meinen Vierbeiner in der EU in den Urlaub mitnehmen möchte?

EU-Bürger, die innerhalb der EU verreisen: Sie können mit Ihrem Haustier innerhalb der EU verreisen, müssen dabei nur einige Dinge beachten. Wenn Sie mit Ihrem Hund in ein anderes EU-Land reisen, muss eine gültige Tollwutimpfung in Ihrem Heimtierausweis eingetragen sein. Bei Reisen nach Irland, Finnland, Malta oder ins Vereinigte Königreich braucht Ihr Haustier zusätzlich eine Behandlung gegen Parasiten. Diese Regeln gelten nur für Hunde, Katzen und Frettchen. Für junge Hunde oder Katzen und alle anderen Haustierarten sollten Sie sich bei den zuständigen Behörden des EU-Landes, in das Sie reisen möchten, über die besonderen Bedingungen für die Einreise mit einem Haustier erkundigen.

Weitere Informationen:

http://ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/nat_rules_dogscatferret_en.htm

EU-Bürger, die aus einem Drittland in die EU zurückkehren: Für Haustiere, mit denen Sie innerhalb der EU verreisen oder von außerhalb in die EU zurückkehren, gibt es einen Heimtierausweis. Je nach Urlaubsort kann es sein, dass Ihr Haustier neben der Tollwutimpfung weitere Tests nachweisen muss und erst nach drei Monaten in die EU einreisen darf.

Haben Sie Ihren Wohnsitz in Andorra, Kroatien, Island, Liechtenstein, Monaco, Norwegen, San Marino, in der Schweiz oder in der Vatikanstadt, und besitzen Sie einen Heimtierausweis für Ihr Haustier, dürfen Sie mit ihm innerhalb der EU verreisen.

Weitere Informationen:

http://ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/index_de.htm

Welchen Fisch kann ich im Urlaub essen?

Die Europäische Kommission hat eine vollständige Überarbeitung der Gemeinsamen Fischereipolitik der EU vorgeschlagen, um durch nachhaltige Fischerei die Zukunft des europäischen Fischereiwesens zu sichern, die Meeresumwelt zu schützen und künftigen Generationen ausreichende Fischbestände zu hinterlassen. Die Vorschläge werden gegenwärtig vom Europäischen Parlament und dem Rat erörtert. Aber während die Politiker über Veränderungen hin zum Besseren diskutieren, können auch Sie als Verbraucher Ihren Beitrag leisten, indem Sie nachhaltigen Fisch kaufen.

Wählen Sie Ihren Fisch sorgfältig aus. Insgesamt sind zwei Drittel der Fischbestände überfischt, darunter 80 % der Mittelmeerbestände und mehr als die Hälfte der Bestände im Atlantik. Bei jedem Fischkauf treffen Sie eine wichtige Entscheidung. Durch Ihr Kaufverhalten können Sie die Dinge verändern.

Was Sie tun können? Fragen Sie bei Ihrem Fischhändler oder in Ihrem Restaurant nach dem Fischangebot, oder informieren Sie sich in einem Fischführer. Mehrere Organisationen geben Fischführer für verschiedene EU-Länder heraus, in denen die empfohlenen Fische und Meeresfrüchte aufgeführt sind.

Kaufen Sie immer die gleiche Fischart? Eine hohe Nachfrage nach bestimmten Sorten kann zur Überfischung führen. Die Bestände weniger bekannter Spezies dagegen sind reichlich vorhanden. Kaufen Sie nicht die üblichen Verdächtigen, sondern probieren Sie mal etwas Neues. Der Urlaub ist genau der richtige Moment für Experimente.

Für weitere Informationen besuchen Sie die Website „[Deinen Fisch wählen](#)“.

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 – egal ob für den eigenen Verzehr oder als Geschenk – illegal.

Für einige Nachbarstaaten gelten Ausnahmen. Kehren Sie beispielsweise aus Kroatien, Grönland, Island oder von den Färöern zurück, können Sie bis zu 10 kg bestimmter Erzeugnisse tierischen Ursprungs mitbringen. Es gibt noch weitere Ausnahmen, z. B. Säuglingsmilchpulver, Säuglingsnahrung und aus medizinischen Gründen erforderliche Spezialnahrung oder Spezialtiernahrung. Diese Erzeugnisse müssen jedoch in versiegelten Verpackungen transportiert werden und dürfen nicht mehr als zwei Kilogramm wiegen oder vor dem Öffnen gekühlt werden müssen.

Sie können auch bis zu 20 kg Fisch und bestimmte Schalentiere einführen, außer von den Färöern oder aus Island, wo es keine Mengenbeschränkungen gibt. Für andere tierische Erzeugnisse, z. B. Honig, gilt auch die Beschränkung von zwei Kilogramm.

Der grenzüberschreitende Transport von tierischen Erzeugnissen innerhalb der EU oder aus Andorra, Liechtenstein, Norwegen, San Marino oder der Schweiz unterliegt diesen Regeln nicht.

Weitere Beschränkungen können im Falle übertragbarer Tierkrankheiten in Drittstaaten gelten.

Im Zweifelsfall sollten Sie sich bei der Veterinärbehörde an Ihrem Einreiseort (Flughafen, Hafen, Grenzübergang usw.) erkundigen.

Bitte denken Sie daran, dass diese Regeln dem Schutz Ihrer Gesundheit und der Gesundheit des Tierbestands in der EU vor schwerwiegenden Tierkrankheiten dienen.

Zusätzliche Informationen gibt es auf der Europa-Website „Reisen“:

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/index_de.htm

Häufig gestellte Fragen:

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/faq/index_de.htm#need-help

Bei weiteren Fragen können Sie sich an folgende Adresse wenden:

http://europa.eu/youreurope/citizens/help/index_de.htm