



Pressemitteilung

18. April 2019

Böse Überraschung im Osterurlaub? Schlichtungsstellen in ganz Europa helfen bei Streitigkeiten

Kehl- Den Anschlussflug wegen einer Flugverspätung verpasst? Das Hotelzimmer mit Meerblick zeigt in den Hinterhof? Im Bett krabbelt Ungeziefer?

Kommt es beim Urlaub in der EU zu Problemen, haben Reisende Rechte. Einen besonderen Schutz bietet die Fluggastrechteverordnung bei Verspätungen, Annullierungen oder Nichtbeförderung. Und seit dem 1. Juli 2018 gelten in der EU einheitliche Regelungen für Pauschalreisen, womit Verbraucher noch besser geschützt sind. Welche Reisepreisminderung einem zusteht, kann z. B. in der Frankfurter Tabelle nachgeschaut werden. Doch wie setzen geschädigte Urlauber Ihre Rechte konkret durch?

Wenn der Reiseveranstalter, die Fluggesellschaft oder das Hotel nicht kooperativ sind, helfen in ganz Europa Schlichtungsstellen. Neutral, qualifiziert und in den meisten Fällen sogar kostenlos, versuchen sie Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen einvernehmlich zu lösen. Für Flugreisende ist z. B. die Schlichtungsstelle für den Öffentlichen Personenverkehr (SÖP) zuständig, welche die Beschwerde prüft und beiden Seiten eine Schlichtungsempfehlung gibt.

Fallbeispiel

Dank einer Schlichtungsstelle kam z. B. eine Familie aus Köln zu ihrem Recht. Seit Jahren hatte sie einen Dauerstellplatz für einen Wohnwagen auf einem Campingplatz in den Niederlanden. Von einem Tag auf den anderen kündigte der Eigentümer den Campern, um rentablere „Miet-Chalets“ aufstellen zu können. Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland unterstützte die Geschädigten beim Ausfüllen des Schlichtungsantrags bei der Geschillencommissie Recreatie (niederländische Schlichtungsstelle für Bungalows und Caravans). Prompt lenkte der Vermieter ein und gab der Familie einen anderen Stellplatz, womit ihnen ein hoher finanzieller Schaden erspart blieb.

Webseiten helfen

Da die zuständige Schlichtungsstelle meistens in dem Land ist, in dem auch das Unternehmen seinen Sitz hat, stellt das EVZ Deutschland Betroffenen eine interaktive Europakarte zur Verfügung. Sie erleichtert nicht nur die Suche nach der richtigen Schlichtungsstelle, sondern erklärt auch, was beim Einreichen der Beschwerde zu beachten ist. Wer nicht zurechtkommt oder wenn Anträge in die Sprache des Reiselandes übersetzt werden müssen, erhält Unterstützung im EVZ – und das sogar kostenlos (odr@evz.de; +49 (0) 7851 991 48 60).

Hilfreich bei Beschwerden ist auch das Selbsthilfe-Tool des EVZ: www.selbsthilfe.evz.de

Ihr Ansprechpartner: Peter J. Koop, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit,
koop@cec-zev.eu, Tel.: 07851 99148-30