



Reisen Sie sicher
und gesund.



Inhalt

Reiseplanung

Land und Leute	5
Alle Papiere dabei?	7
Gut versichert auf Reisen	9
Mietwagen	12
Reiseapotheke	13
Impfung	14
Unterwegs mit Haustieren	15
Sicherheit für Haus und Hof	18

Auto

Papiere	21
Bußgelder	23
Fit auf der Fahrt	24

Bus

Lenk- und Ruhezeiten	27
----------------------	----

Bahn

Ihr Recht bei Verspätung	29
--------------------------	----

Flugzeug

Fluggastrechte	30
Flugangst	31
Jetlag	33

Schiff

Mehr Rechte für Passagiere	35
----------------------------	----

Im Nofall

Diebstahl und Verlust	36
Panne und Unfall	39

Reisemängel

So wehren Sie sich	44
--------------------	----

So hilft Ihnen die ARAG

Für unsere Kunden	47
Das passende Angebot	48

Nützliche Informationsquellen

Adressen, Rufnummern, Internet	50
Deutsche Botschaften	51
Fremdenverkehrsämter	56

Ob in den Urlaub oder geschäftlich ins Ausland, allein oder mit Familie, pauschal oder individuell, Kurzreise oder längerer Aufenthalt – erleben Sie das entspannt und genussvoll. Eine gute Vorbereitung macht's möglich. Wir informieren Sie über die Rechtsverhältnisse im Ausland, wie Sie sich im Fall des Falles am besten verhalten und an wen Sie sich wenden können.

Außerdem haben wir für Sie aktuelle Tipps zu Sicherheit und Gesundheit unterwegs zusammengestellt – egal ob Sie mit dem eigenen Fahrzeug oder mit Bus, Bahn und Flugzeug starten. Studieren Sie unsere Informationen und genießen Sie das gute Gefühl, an alles gedacht zu haben. Reisen Sie dann sicher und gesund und kehren Sie munter und erholt wieder heim.

Reiseplanung



Wissenswertes über Land und Leute.

Wenn Ihr Reiseziel feststeht, beginnt mit der Vorfreude auch die Reiseplanung. Vor dem Kofferpacken stehen besonders bei ausgedehnten Reisen noch viele Vorbereitungen. Sind alle Papiere noch gültig? Wird eine Impfung nötig? Was muss ich über Land und Leute wissen? Wie viel Geld darf ich mitnehmen?

In den USA kann Nacktbaden und öffentliches Stillen ein Problem sein. Bei der Einreise mit Pkw oder Reisebus kann es an den Grenzübergangsstellen zur Russischen Föderation zu mehrstündigen Wartezeiten kommen. In Griechenland ist es verboten, Verteidigungssprays (auch solche, die in Deutschland frei verkäuflich sind) mitzuführen. Ihr Besitz und Gebrauch wird strafrechtlich verfolgt. Informationen wie diese stehen auf der Website des Auswärtigen Amtes.

Lesen Sie dort auch unter anderem

- aktuelle Reisewarnungen,
- allgemeine Reiseinformationen,
- Verhaltensregeln,

- Einreisebestimmungen für deutsche Staatsangehörige,
- besondere Zollvorschriften,
- strafrechtliche Vorschriften und
- medizinische Hinweise.



www.auswaertiges-amt.de

Neben der klassischen Reiseführer-Literatur zur Reisevorbereitung ist das Internet eine ergiebige Informationsquelle. Dort vertreten sind die Fremdenverkehrsämter als Repräsentanten der Urlaubsländer oder -regionen. Die jeweiligen Websites halten eine Fülle an Wissenswertem über Land und Leute bereit. Sie finden dort wichtige Adressen und Telefonnummern und können sich Unterlagen über Ihr Wunschziel bestellen. Eine Liste der Fremdenverkehrsämter mit Internetadressen steht im Kapitel „Nützliche Informationsquellen“.

Internettipp: Entspannt verreisen.

Vor dem Reisestart lohnt ein Abstecher zu den Infoseiten „Entspannt verreisen“ auf unserer Internetseite „Aktiv leben“. Dort lesen Sie, wie Sie Ihre Reise am besten vorbereiten, wie Sie unterwegs gesund bleiben und wo Sie Hilfe im Ausland erhalten. Sehr nützlich sind die ARAG Aktiv-Services beispielsweise mit Informationen wie „Was tun, wenn's kracht“, Notrufnummern im Ausland oder Vokabeln für den Arztbesuch in fünf Sprachen.



www.aktiv-leben.de/entspannt-verreisen

Alle Papiere dabei?

Kurztrip nach München, Studienfahrt nach Moskau, Rundreise durch die USA oder Rucksacktour nach Australien – für jede Reise muss man genau und sehr frühzeitig planen, welche Dokumente man braucht. In Deutschland gilt für Personen ab 16 eine Ausweispflicht: Man muss einen Ausweis besitzen. Eine allgemeine Mitführipflicht besteht im Inland nur ausnahmsweise.

Am besten deponieren Sie Kopien aller wichtigen Dokumente an sicherer Stelle zu Hause, bei einer Person Ihres Vertrauens, auf einem USB-Stick oder virtuell als eingescannte Dokumente. Eine Wiederbeschaffung wird einfacher, denn die Kopien helfen, die langwierige Recherche der Behörden zu verkürzen. Wenn Sie sicherheitshalber Kopien Ihrer Reisedokumente (Pass, Personalausweis) oder Ihres Führerscheins mitnehmen, sollten diese beglaubigt sein und getrennt von den Originalen aufbewahrt werden.

Personalausweis und Reisepass.

Für den Grenzübertritt benötigt jeder grundsätzlich ein Reisedokument. In der EU reicht der Personalausweis. Für alle anderen Länder benötigt man in der Regel einen Reisepass (ePass), der bei Einreise noch mindestens sechs Monate gültig ist. Manchmal wird sogar ein Visum verlangt, das vor Reiseantritt bei der Botschaft des Landes beantragt werden muss. Die Pass- und Ausweisbehörden im örtlichen Bürgeramt beraten Sie gerne. Hilfreiche Informationen stehen auf den Internetseiten des Auswärtigen Amtes.

Auch Kinder brauchen Reisedokumente. Seit Januar 2006 darf der bisherige Kinderausweis nicht mehr ausgestellt oder verlängert werden. Kinder werden auch nicht mehr im Reisepass der Eltern eingetragen. Die Eltern oder gesetzlichen Vertreter müssen einen Reisepass, einen Kinderreisepass oder einen Personalausweis beispielsweise für Reisen innerhalb der EU beantragen.

Allein reisende Jugendliche unter 18 Jahren sollten zusätzlich zu den Einreisedokumenten eine Einverständniserklärung der Sorgeberechtigten im Gepäck haben. Auf der Website des Auswärtigen Amtes steht, ob die Erklärung sogar amtlich beglaubigt sein muss.

Wer Ausweispapiere verlängern lässt oder neu beantragt, erhält sie meist erst nach einiger Zeit. In besonders eiligen Fällen kann der elektronische Reisepass im Expressverfahren binnen 48 Stunden (zwei Werktage) ausgestellt werden. Eine absolute Ausnahme bildet der „vorläufige Reisepass“. Das für alle Länder gültige Reisedokument kann sofort ausgestellt werden. Man muss aber die Einreisebestimmungen des Reiselandes beachten. In die USA kann man beispielsweise mit dem vorläufigen Reisepass nur in Verbindung mit einem gültigen Visum reisen.

Wenn Sie erst am Flughafen oder an der Grenze merken, dass Sie Ihren Personalausweis vergessen haben oder dass dieser abgelaufen ist, wenden Sie sich schnellstmöglich an die Bundespolizei. Dort können Ihnen möglicherweise Ersatz-Papiere für Ihre Reise ausgestellt werden.



www.bmi.bund.de

www.personalausweisportal.de

Wenn Sie vorübergehend in die Vereinigten Staaten reisen, müssen Sie vor Reiseantritt per Flugzeug oder Schiff eine ESTA-Reisegenehmigung beantragen. Mit ihr können Sie auch mehrfach einreisen. Sie gilt maximal zwei Jahre oder bis der Pass abläuft. Beantragen Sie die elektronische Reisegenehmigung spätestens 72 Stunden vor Ihrem Abflug für alle Mitreisenden.



<https://esta.cbp.dhs.gov>

Gut versichert auf Reisen.

Prüfen Sie Ihre Versicherungen, ob die dort gebotenen Leistungen für den anstehenden Urlaub ausreichend sind. Haben Ihre Policen oder Kreditkartenverträge eventuell Zusatzleistungen integriert?

Reiserücktrittsversicherung.

Die Reiserücktrittsversicherung erstattet die Stornogebühren Ihres Reiseveranstalters, wenn Sie aufgrund von Krankheit oder wegen eines Todesfalls die Reise nicht antreten können. Sie können sie nicht nur für eine spezielle Reise, sondern auch ganzjährig abschließen.

Reisegepäckversicherung.

Koffer und Inhalt sind über die Außenversicherung der Hausratversicherung in geschlossenen Räumen (z.B. Hotelzimmer) vor Einbruchdiebstahl versichert. Das gilt in der Regel nicht für die Reise selbst, wenn sich Ihr Gepäck oder andere Gegenstände zum Beispiel im Auto oder Wohnmobil befinden. Hier greift die Reisegepäckversicherung. Sie sichert Sie gegen Verlust, Zerstörung oder Beschädigung Ihres

Reisegepäck ab – unabhängig von etwaigen Ansprüchen gegen die Fluggesellschaft. Trotzdem müssen Sie stets gut aufpassen. Wenn Sie einen Koffer am Bahnhof oder Flughafen beispielsweise ohne Sicht- oder Körperkontakt stehen lassen, begünstigen Sie einen Diebstahl – ein Grund für die Versicherung, nicht zu zahlen.

Europäische Krankenversichertenkarte.

Die Europäische Krankenversichertenkarte (EHIC) hat die Auslandskrankenscheine überwiegend abgelöst. Mit ihr können Sie EU-weit direkt zum Arzt gehen. In manchen Ländern werden so genannte länderspezifische Urlaubskrankenscheine verlangt. Ihre Krankenkasse berät Sie gerne.

Bei ambulanter Behandlung wird im Ausland oft Barzahlung verlangt. Planen Sie also genügend Geld ein. Gegen Vorlage der Rechnungen und Quittungen erstattet die Krankenkasse Ihnen die Arzt- und Behandlungskosten im gesetzlichen Rahmen.

Auslandsreise-Krankenversicherung.

Die Krankenkassen empfehlen bei Auslandsreisen, zusätzlich eine private Auslandsreise-Krankenversicherung abzuschließen. Diese sichert beispielsweise einen Rücktransport aus dem Urlaub ab oder Kosten, die über den deutschen Erstattungssatz hinausgehen. Werden Sie beispielsweise in eine Privatklinik eingeliefert, kann das ohne zusätzliche Absicherung sehr teuer werden.

Autoversicherung.

Gleichgültig ob Sie mit dem eigenen Gefährt auf Reisen gehen oder am Urlaubsort einen Wagen mieten – Versiche-

rungsschutz muss sein. Umfasst Ihre Kfz-Versicherung einen Schutzbrief? Manchmal ist auch die so genannte Mallorca-Police enthalten. Diese sichert Ihnen bei Mietwagen dieselben hohen Deckungssummen in der Haftpflichtversicherung wie in Deutschland.



www.ARAG.de/versicherungen

An alles gedacht.

Zahlungsmittel.

Der Euro hat die Reisevorbereitungen etwas erleichtert, aber selbst in Europa kommt man noch nicht ganz ohne Devisen aus. Ob es günstiger ist, schon zu Hause zu tauschen oder im Urlaubsland, weiß Ihr Kreditinstitut am besten. Für Ihre Urlaubskasse eignet sich ein Mix aus

- Bargeld in Fremdwährung,
- EC-Karte,
- Kreditkarte und
- sicheren Reiseschecks.

Die international gängigen Kreditkarten und die EC-/Maestro-Karte mit persönlicher Geheimnummer (PIN) sind als Zahlungsmittel weit verbreitet. Bei Reiseschecks profitieren Sie von geringen Gebühren, hoher Akzeptanz im Ausland, Ersatz bei Verlust und der Rücktauschmöglichkeit.

Mobiltelefon.

Ihr Mobilfunkanbieter weiß, welcher Netzbetreiber im Urlaubsland der für Sie günstigste ist und erklärt Ihnen auch, wie Sie ihn finden. Für eingehende Telefonate ab

der deutschen Grenze bezahlen Sie mit. Wer die Mailbox ausschaltet, spart die hohen Kosten für die Verbindung ins Ausland und die Weiterleitung beim heimischen Anbieter. Vergessen Sie Ihr Akku-Ladegerät nicht.

Notieren Sie die Seriennummer Ihres Handys, die bei Verlust zur Identifizierung nötig ist. Sie steht auf der Verkaufsverpackung, im Gerät selbst meist unter dem Akku oder kann mit *#06# im Handy ermittelt werden. Die Hotlinenummer Ihres Mobilfunkanbieters brauchen Sie, um schnell einen Verlust zu melden und eine Sperrung zu erreichen.

Auto auf Zeit: Mietwagen.

Es spricht viel dafür, einen Mietwagen schon von Deutschland aus zu buchen. Sie können ausführlich und in Ruhe Preise und Leistungen vergleichen. Außerdem haben Sie einen Ansprechpartner in Ihrer Muttersprache. Auch wenn Sie sich erst am Urlaubsort für einen Leihwagen entscheiden, sind ein Vollkaskoschutz ohne Selbstbeteiligung und eine Haftpflichtversicherung mit einer Versicherungssumme von mindestens einer Million Euro wichtig. Bei besonders günstigen Angeboten könnte vielleicht die Haftung bei bestimmten Schäden ausgenommen sein.

Schauen Sie sich ein gemietetes Fahrzeug auf jeden Fall genau an. Schreiben Sie ein Mängelprotokoll über bereits bestehende Schäden und lassen es vom Vermieter abzeichnen. Seriöse Anbieter halten dafür Formulare bereit. Nach Rückgabe des Fahrzeugs lassen Sie sich den einwandfreien Zustand schriftlich bestätigen.

Maut, Vignette, Go-Box.

In vielen europäischen Ländern werden Mautgebühren fällig. Informieren Sie sich schon vor der Reise, ob Sie gebührenpflichtige Straßen nutzen müssen und was sie kosten. Werden Sie ohne Vignette erwischt, kann dies sehr teuer werden.



www.avd.de

Reiseapotheke.

Ist Ihre Reiseapotheke noch vollständig und aktuell?

Checkliste Reiseapotheke

Verbandsmaterial, Pflaster, Blasenpflaster	<input type="checkbox"/>
Pinzette, Schere	<input type="checkbox"/>
Fieberthermometer	<input type="checkbox"/>
Desinfektionsmittel	<input type="checkbox"/>
Insektenschutz, Salbe für Insektenstiche und Sonnenbrand	<input type="checkbox"/>
Salbe für Prellungen und Verstauchungen	<input type="checkbox"/>
Mittel gegen Schmerzen und Fieber	<input type="checkbox"/>
Mittel gegen Durchfall, Elektrolytlösung	<input type="checkbox"/>
Mittel gegen Verstopfung	<input type="checkbox"/>
Mittel gegen Reisekrankheit, Übelkeit, Magenbeschwerden	<input type="checkbox"/>
Erkältungsmedikamente (Nasentropfen, Halstabletten, Hustenlöser)	<input type="checkbox"/>
Ihre eigenen Arzneimittel	<input type="checkbox"/>
Ohrstöpsel	<input type="checkbox"/>
Ersatzbrille für Brillenträger, Kontaktlinsenzubehör	<input type="checkbox"/>

In manchen Ländern ist die Einfuhr von einigen gängigen Medikamenten bzw. deren Inhaltsstoffen ohne ärztliche Verschreibung verboten. Eine Informationsquelle hierfür sind die Internetseiten des Auswärtigen Amtes.

Bei Reisen in südliche Länder sollten Sie, wenn eine kühle Lagerung der Medikamente nicht sichergestellt ist, Säfte oder Tropfen statt Zäpfchen wählen, da diese bei Hitze leicht aufweichen.

Transportieren Sie wichtige Notfall- und Dauermedikamente zur Hälfte im Handgepäck, falls Ihr Koffer abhanden kommen sollte.

Die Reiseapotheke braucht eine stets kindersichere Aufbewahrung.

Impfung.

Für Reisende innerhalb der EU sind im Allgemeinen keine Impfungen zwingend vorgeschrieben. Anders ist das bei Fernreisen. Hier sind die Erfahrungen von Tropenmedizinern sehr wertvoll. Sie finden deren Empfehlungen beispielsweise im Internet. Viele Impfungen wirken nicht sofort und müssen wiederholt werden. Sechs bis acht Wochen Vorlaufzeit sind ideal. Besonders bei Last-Minute-Reisen sollten Sie sich beraten lassen, wie ein Impfschutz noch erreicht werden kann.



www.gesundes-reisen.de
www.crm.de

Reisen mit Hund, Katze und Co.

Wer sein Haustier mit ins Ausland nimmt, muss schon Wochen vor Abreise mit den Vorbereitungen beginnen. Ihr Tierarzt oder das örtliche Veterinäramt wissen, ob und wie oft Ihr Haustier geimpft werden muss, ob es einen Chip tragen muss oder vielleicht sogar eine Quarantäne verlangt wird. Leider unterscheiden sich die Einreisebestimmungen von Land zu Land. Auch die Airlines haben unterschiedliche Mitnahme-Bestimmungen für Haustiere. In die Kabine dürfen Sie Ihr Haustier nur in einem geeigneten Behältnis mitnehmen. Da das zulässige Gewicht je nach Fluglinie variiert, sollten Sie sich hierüber frühzeitig informieren.

Für das Ausland braucht Ihr Tier einen Heimtier-Reisepass. Sie bekommen ihn bei Ihrem Tierarzt. Das Dokument enthält Informationen über den Gesundheitszustand Ihres Haustieres und einen Nachweis, dass es gegen Tollwut geimpft ist. Prüfen Sie, ob Maulkorb- oder Leinenpflicht besteht und ob Ihr Hund zu einer Gefahrengruppe gehört und deshalb die Einreise nur unter erschwerten Bedingungen oder gar nicht möglich ist.

Diese Bestimmungen gelten auch für Tiere, die Sie aus Ihrem Urlaub mitbringen. Sie vermeiden, dass der Amtstierarzt das Tier auf Ihre Kosten ins Herkunftsland zurückschickt oder mehrere Monate Quarantäne anordnet.



www.bmelv.de
www.intervet.de

Naturereignisse.

Einheimische wissen am besten oder trainieren sogar, wie man sich bei einer Naturkatastrophe verhält. Wer in gefährdete Gebiete reist, sollte sich vorher mit Verhaltensmaßnahmen vertraut machen. Die Wissenschaftler vom Helmholtz-Zentrum Potsdam, dem Deutschen GeoForschungszentrum, haben im Merkblatt „Erdbeben“ zusammengestellt,

- wie man sich in stark erdbebengefährdeten Gebieten vorbeugend auf Erdbebenerschütterungen und Schäden einrichten soll,
- wie man sich im Falle eines Bebens zu verhalten hat und
- was danach beachtet werden muss.



www.gfz-potsdam.de

Netzspannung.

In einigen Ländern sind für die Nutzung von Steckdosen Adapter erforderlich. Sie erhalten sie in gut sortierten Baumärkten meist mit Aufsätzen für verschiedene Länder. Wo welche Netzspannung gilt, steht im Reiseführer oder im Internet.

Zollbestimmungen.

Für jedes Reiseland gelten andere Zollbestimmungen beispielsweise für Devisen. Einige Länder achten sehr streng auf die Einhaltung der Regeln, beispielsweise keine Lebensmittel einzuführen. Ob und welche Mengen an Zigaretten, Alkohol oder Parfüm zum eigenen Verbrauch eingeführt werden dürfen, erfahren Sie auf den Internetseiten des Bundesministeriums der Finanzen. Dort steht

auch, welche Souvenirs Sie bedenkenlos mitbringen können und welche Freimengen für die Ausfuhr bestimmter Waren gelten.

Die Ein- und Ausfuhr geschützter Tiere und Pflanzen ist durch das Washingtoner Artenschutzabkommen verbindlich geregelt. Illegale Importe sind strafbar. Die Bundeszollverwaltung und das Bundesamt für Naturschutz informieren über geschützte Tiere und Pflanzen sowie Erzeugnisse daraus, die Ihnen in den verschiedenen Urlaubsländern zum Kauf angeboten werden könnten.



www.zoll.de
www.artenschutz-online.de

Sicherheit für Haus und Hof.

Sorgloser reist, wer sein Zuhause in Sicherheit weiß. Sie könnten vertrauenswürdige Nachbarn bitten, auf Ihre Wohnung oder Ihr Haus zu achten oder einen professionellen House-Sitter engagieren. Schon kleine Maßnahmen sichern Ihr Zuhause und vergrößern Ihr Sicherheitsgefühl.

Checkliste Sicheres Zuhause

Ziehen Sie den Stecker von Geräten, die während Ihrer Abwesenheit nicht benötigt werden, heraus.	<input type="checkbox"/>
Schließen Sie den Hauptwasserhahn und lassen das Wasser aus den Leitungen ablaufen.	<input type="checkbox"/>
Drehen Sie das Gas ab.	<input type="checkbox"/>
Kontrollieren Sie, ob Ihre Wertsachen sicher im Safe liegen.	<input type="checkbox"/>
Hinterlassen Sie auf dem Anrufbeantworter keinen Hinweis auf Ihre Abwesenheit.	<input type="checkbox"/>
Wenn Sie per Facebook, Twitter und Co kommunizieren, bedenken Sie, ob es Menschen gibt, die Ihre Abwesenheit nicht erfahren sollten.	<input type="checkbox"/>
Bestellen Sie Ihre Tageszeitung rechtzeitig ab oder um.	<input type="checkbox"/>
Lassen Sie Ihren Briefkasten regelmäßig leeren oder lassen Sie Ihre Sendungen lagern beziehungsweise nachsenden.	<input type="checkbox"/>
Schließen Sie Rollläden und Fensterläden nur, wenn sie einbruchsicher sind oder das Haus keine aufmerksamen Nachbarn hat. Ein verriegeltes Haus zeigt Einbrechern, dass niemand zu Hause ist.	<input type="checkbox"/>
Speziell für Langzeiturlauber im Winter: Betreiben Sie die Heizung mit wenig Energiezufuhr oder durch eine Zeitsteuerung.	<input type="checkbox"/>

Lesetipp: Wohnen Sie sicher und gesund.



Zahlreiche Informationen zur Absicherung Ihrer Wohnung oder Ihres Hauses gibt Ihnen unsere Broschüre mit den Top-Themen

- Einbruch,
- Feuer,
- Wasser,
- Sturm,
- Gesundes Wohnen und
- Kindersicherheit.

Sie erhalten das Heft in Ihrer ARAG Geschäftsstelle oder auf unserer Website.



www.ARAG.de/ratgeber

Auto



Andere Länder, andere Regeln.

Dass Sie Ihr Auto regelmäßig checken lassen, versteht sich von selbst. Damit die Fahrt in den Urlaub ebenfalls pannen- und bußgeldfrei bleibt, sollten Sie prüfen, ob an Ihrem Reiseziel oder unterwegs andere Verkehrsregeln oder Witterungsbedingungen gelten. In Deutschland wird beispielsweise immer öfter die Umweltplakette verlangt. Eine ergiebige Informationsquelle ist die Website des Auswärtigen Amtes.

So braucht man in Spanien, der Türkei und Kroatien (als Gespannfahrer) beispielsweise zwei Warndreiecke. Oft ist der Reservekanister Sprit verboten oder es muss ein extra Glühlampenset an Bord sein. Häufig muss auch tagsüber das Abblendlicht eingeschaltet werden. Starten Sie gut informiert mit Informationen von unserer Website wie den wichtigsten Verkehrsregeln, Geschwindigkeitsbegrenzungen, Promillegrenzen und Winterreifenvorschriften in Europa.



www.aktiv-leben.de/entspannt-verreisen

Papiere.

In Europa reicht in der Regel der deutsche Führerschein. Für Reisen außerhalb der EU wird zusätzlich der internationale Führerschein empfohlen. Ein Muss ist er beispielsweise in Kanada, den USA oder Australien. Den internationalen Führerschein können Sie bei Führerscheinstellen oder Bürgerämtern beantragen – am besten einige Wochen vor Ihrem Auslandsaufenthalt. Welche Länder welche Anforderungen haben, ist auf den Internetseiten des Auswärtigen Amtes vermerkt.

Die „Internationale Versicherungskarte für den Kraftverkehr“, besser bekannt als „Grüne Karte“, enthält alle wichtigen Daten, die man bei einem Unfall notieren muss. Es ist also ratsam, sie immer dabei zu haben. In einigen Ländern ist die Mitnahme sogar Pflicht. Ihre Versicherung hält die „Grüne Karte“ für Sie bereit.



www.gruene-karte.de

Der Europäische Unfallbericht gehört in jedes Handschuhfach. Mit ihm erledigen Sie die Formalitäten bei einem Unfall einfach und korrekt. Auf unserer Website haben wir das Formular für Sie zum Ausdrucken hinterlegt und nennen Ihnen wichtige Details.

Falls Sie mit einem privat geliehenen Fahrzeug reisen, sollten Sie aus Gründen der Sicherheit eine Vollmacht des Halters mitnehmen. In einigen Ländern ist eine solche Vollmacht Pflicht.

Navigationssystem.

Ist die Software Ihres Navis noch aktuell und funktioniert es im Ausland? Aktuelle Straßenkarten oder Stadtpläne sind zusätzlich sehr empfehlenswert. Nutzen Sie Ihr Navigationssystem auch einmal zu Fuß. Es lotst Sie sicher durch fremde Großstadtdschungel.

Nur kein Stau.

Baustellen auf deutschen Autobahnen, die länger als acht Tage dauern, finden Sie auf der Website des Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung. Im „Baustelleninformationssystem“ finden sich Hinweise über den genauen Ort, die Fahrtrichtung und die Dauer der Beeinträchtigung. Auch Vollsperrungen werden dort veröffentlicht. Die Daten werden wöchentlich aktualisiert. Sehr nützlich sind auch Suchmaschinen für aktuelle Staumeldungen. Unterwegs ist der Verkehrsfunk eine gute Informationsquelle. Die meisten Navis bieten zudem Ausweichstrecken an. Manchmal lohnt es sich auch, im Stau stehen zu bleiben.



www.bmvbs.de
www.verkehrsinformation.de

Das Auto richtig packen.

Immer wieder sieht man sie auf den Autobahnen: Die voll beladenen Kombis, bei denen das Gepäck bunt durcheinander gewürfelt gegen die Heckscheibe quillt. Die fehlende Rundumsicht ist eine Gefahrenquelle und lose Gepäckstücke können sich in gefährliche Geschosse verwandeln. Schon ein Buch kann bei einer Vollbremsung mit 50 Stundenkilometern eine Wucht von 30 Kilogramm ent-

wickeln. Eine prima Orientierungshilfe ist die Checkliste „So packen Sie das Auto richtig“ auf unserer Website.

Kinder an Bord.

Entsprechen Ihre Kindersitze noch dem Gewicht und Alter Ihrer Kinder? Für Kinder unter zwölf Jahren oder unter 1,50 m Körpergröße ist ein der Größe und dem Alter angepasster Kindersitz Pflicht. Da die deutschen Vorschriften hier relativ streng sind, erfüllen sie in der Regel auch die Anforderungen fürs Ausland. Bei Fahrzeugen, die mit einem Beifahrerairbag ausgestattet sind, dürfen Sie Kinder niemals entgegen der Fahrtrichtung befördern, es sei denn, der Beifahrerairbag ist ausgeschaltet.

Regelmäßige Pausen tun Kindern gut, aber lassen Sie Ihren Nachwuchs niemals alleine im Auto und kontrollieren beim Weiterfahren, ob alle angeschnallt sind. Bei Hitze ist regelmäßiges Trinken wichtig – auch, wenn Sie anschließend öfter stoppen müssen. Die Beschäftigungstipps „Spielend unterwegs“ auf unserer Website sind die Antwort auf die beliebte Frage „Wann sind wir endlich da?“.



www.aktiv-leben.de/entspannt-verreisen

Bußgelder europaweit.

Ausländische „Knöllchen“ können ab einer Höhe von 70 Euro EU-weit vollstreckt werden. Im europäischen Ausland sind Bußgelder oft wesentlich höher als bei uns. So kann der Schwellenwert bereits bei einem harmlosen Parkverstoß erreicht werden. Infos über aktuelle Bußgelder im Ausland finden Sie auf unserer Website.

Wer nicht selbst am Steuer saß, hat grundsätzlich nichts zu befürchten. Zwar gilt in vielen europäischen Staaten das Prinzip der Halterhaftung, bei einer Vollstreckung eines ausländischen Knöllchens in Deutschland kann jedoch grundsätzlich nur der Fahrer belangt werden. Zudem muss der Bescheid zwingend in deutscher Sprache verfasst sein. Die Vollstreckung wird vom Bundesamt für Justiz in Bonn durchgeführt. Zahlungsaufforderungen von Inkassounternehmen können also ignoriert werden.

Unser Tipp: ARAG Bußgeldrechner.

Wann drohen Punkte? Mit welchem Bußgeld ist zu rechnen? Wann wird ein Fahrverbot ausgesprochen? Mit unserem interaktiven Bußgeldrechner können Sie sich frühzeitig auf die möglichen Konsequenzen in Deutschland vorbereiten.



www.ARAG.de/kostenrechner

Im Auto: Fit auf der Fahrt.

Sie freuen sich auf den Urlaub, aber es graut Ihnen vor der Autofahrt? So bleiben Sie fit am Steuer und kommen sicher und entspannt ans Ziel.

- Gute Planung: 800 Kilometer pro Tag reichen.
- Ausgeruht starten: Zu Beginn der Fahrt sollten Sie möglichst ausgeruht und ausgeschlafen sein. Nur für Frühaufsteher macht es Sinn, um vier Uhr morgens in den Urlaub zu starten.
- Wohl fühlen: Stellen Sie den Sitz optimal ein und beugen so Verspannungen vor. Bequeme Kleidung engt Ihre Bewegungsfreiheit nicht ein.

- Die Zweier-Regel: Alle zwei Stunden oder alle 200 Kilometer ist eine Pause fällig. Bewegung und frische Luft tun Ihnen jetzt gut. Auch ein kurzes Nickerchen wirkt meistens Wunder.
- Viel Frischluft: Eine stets eingeschaltete Lüftung macht's möglich.
- Der richtige Proviant: Üppige Mahlzeiten machen müde. Essen Sie lieber öfter einen kleinen Snack – am besten mit vielen Vitaminen. Trinken Sie ausreichend Wasser, Tee oder Säfte.

Mit unseren Übungen „Fit auf der Fahrt“ im Internet kommen Sie schnell in Schwung.



www.aktiv-leben.de/entspannt-verreisen

Bus



Mit dem Reisebus in die Ferien rollen.

Der Bus gilt als sicheres und klimafreundliches Verkehrsmittel. Viele schätzen es, sich bequem zum Urlaubsziel chauffieren zu lassen – ohne Umsteigen, Gepäcktransfer inklusive. Unsere Hinweise erhöhen Ihren „Bus-Genuss“.

- Vorsicht bei fragwürdigen Billigreisen. Hier wird vielleicht am Personal oder der Sicherheit gespart. Wählen Sie ein seriöses Unternehmen, möglicherweise aus Ihrer Region, mit einem guten Standard im Bus wie Klimaanlage, WC und Verpflegung.
- Busunternehmen können TÜV und DEKRA freiwillig beauftragen, Qualität und Sicherheitsmaßnahmen zu prüfen. Sie erhalten das Zertifikat „Sicherheit im Busbetrieb“.
- Informieren Sie sich über die Sicherheitstechnik im Bus. Wie lassen sich Türen öffnen? Wo hängen die Nothämmer?
- In Bussen mit Sicherheitsgurten besteht Anschnallpflicht.



Lenk- und Ruhezeiten.

Fragen Sie den Veranstalter, wie die gesetzlichen Lenk- und Ruhezeiten des Fahrers eingehalten werden. Bei längeren Touren wird möglicherweise ein zweiter Fahrer eingesetzt, damit Sie trotz der vorgeschriebenen Ruhezeiten schnell an Ihr Ziel kommen. Pro Tag darf der Busfahrer höchstens neun (ausnahmsweise zehn) Stunden hinter dem Steuer sitzen. Spätestens nach viereinhalb Stunden Lenkzeit muss er eine Pause von 45 Minuten einlegen. Jeder Fahrer muss eine tägliche Ruhezeit von mindestens elf zusammenhängenden Stunden innerhalb eines Zeitraums von 24 Stunden einlegen. Aber auch hier gibt es Ausnahmen, so darf beispielsweise diese Ruhezeit in zwei Teilen genommen werden.



www.sichererbusbetrieb.de

Bahn



Mit dem Zug ans Ziel.

Bahn fahren ist deutlich stressfreier, als selbst ein Auto zu steuern. Sie können lesen, Musik hören, in Ruhe essen und trinken und sich im Zug bewegen. Sie sind unabhängig vom Verkehrsaufkommen und im Gegensatz zum Flugzeug bringt Sie die Bahn (fast) überall hin. So genießen Sie Ihre Bahnfahrt richtig.

- Schauen Sie frühzeitig nach Angeboten.
- In Nahverkehrszügen können keine Fahrkarten gekauft werden. In den anderen Zügen ist Nachlösen immer teurer als das reguläre Ticket.
- Investieren Sie auf jeden Fall in eine Reservierung.
- Die Anzeigetafeln am Bahnsteig zeigen Ihnen, wo Ihr Waggon halten wird. So müssen Sie sich nicht durch den Zug quetschen.
- Richtig entspannt wird die Bahnfahrt durch Gepäckversand. Ihre Koffer können Sie entweder direkt zu Hause abholen lassen oder in einem Hermes-Paketshop abgeben. In der Regel braucht das Gepäck zwei Tage bis zur Zieladresse.

- Business in der Bahn: Wer im Zug arbeiten möchte, sollte einen Platz am Tisch reservieren. Manche Waggons verfügen über Steckdosen. Andere sind technisch so ausgestattet, dass das Telefonieren mit dem Handy besser funktioniert.

Ihr Recht bei Zugverspätungen.

Zugverspätungen sind unangenehm. Aber zumindest können Sie Ihre Rechte geltend machen. Wer am Zielort verspätet eintrifft, erhält beispielsweise

- ab einer Stunde 25 Prozent Fahrpreiserstattung und
- ab zwei Stunden 50 Prozent Fahrpreiserstattung.

Lassen Sie sich den konkreten Sachverhalt vom Zugbegleiter bestätigen. Beschwerden und Schadenersatzforderungen nimmt das Servicecenter Fahrgastrechte in Frankfurt entgegen. Bleibt das erfolglos, kann die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) aktiv werden.



www.fahrgastrechte.info
www.siep-online.de

Flugzeug



Abheben in den Urlaub.

Business-Vielflieger wie sonnenhungrige Urlaubsreisende schätzen den schnellen Transport. Damit Sie auch sicher „landen“, helfen Ihnen unsere Informationen.

Sicher fliegen.

Zuständig für Fragen der Luftsicherheit ist das Luftfahrt-Bundesamt in Braunschweig. Es informiert beispielsweise über unsichere Fluggesellschaften, gegen die in der EU ein Flugverbot vorliegt, und veröffentlicht eine Liste der in Passagierflugzeugen verbotenen Gegenstände.



www.lba.de

Die wichtigsten Fluggastrechte.

Vorschriften der Europäischen Union haben die Rechte der Fluggäste gestärkt, vor allem was Überbuchungen, Verspätungen, Annullierungen, Schadenersatz bei Unfällen und Schwierigkeiten bei Pauschalreisen betrifft.

Auch manches Gerichtsurteil verbessert die Rechte der Passagiere. Die neuesten Informationen und Urteile rund um Flugreisen stehen auf unserer Website.

Wichtig: Lassen Sie sich den konkreten Sachverhalt von der Fluglinie bestätigen und richten auch Ihre Beschwerde und Schadensersatzforderung an diese.



www.ARAG.de/rechtstipps

Was darf ins Handgepäck?

Der Flughafen Frankfurt hat eine Schnell-Übersicht der Produkte, die Sie im Handgepäck befördern dürfen, zusammengestellt. Es können jedoch in anderen EU-Staaten abweichende Regelungen bestehen. Auskunft erteilt im Zweifelsfall Ihre Fluggesellschaft.

Bald dürfen Sie wieder mehr als nur 100 ml Flüssigkeit im Handgepäck haben. Bis April 2013 müssen EU-weit neue Sicherheitsanlagen installiert sein, die beispielsweise Sprengstoff von Zahnpasta unterscheiden können.



www.handgepaeck-berater.de

Gesund fliegen.

Flugangst.

Gegen „Flugzeuge im Bauch“ beim Fliegen können Sie etwas tun! Wer einfach nur ein paar ungute Gedanken und ein bisschen Nervosität loswerden möchte, kommt mit wenigen praktischen Tipps schon weiter. Doch Flugangst – Aviophobie in der Fachsprache – ist eine rich-

tige Krankheit, die professionell behandelt werden muss und heilbar ist. Bei massiver Flugangst übernehmen die Krankenkassen die Kosten. Ansprechpartner ist zunächst Ihr Hausarzt.

- Üben Sie den Ernstfall. Packen Sie eine Tasche, reisen Sie zum Flughafen, nehmen Sie die Atmosphäre in sich auf.
- Nehmen Sie sich einen netten Sitznachbarn zum Ablenken und Händchenhalten mit.
- Fahren Sie am Reisetag rechtzeitig zum Flughafen. Das vermeidet unnötigen Stress.
- Informieren Sie die Flugbegleiter beim Einsteigen.
- Sitzplätze an den Tragflächen lassen einen die Flugzeugbewegungen weniger spüren. Ein Blick über den Horizont beruhigt.
- Atmen Sie die Nervosität weg. Einfach langsam einatmen und doppelt solange ausatmen. Allein die Konzentration auf Ihr Tun entspannt schon.
- Üben Sie Entspannungstechniken. Dazu gehören auch kleine Tricks, wie etwa in kritischen Situationen von 1.000 rückwärts zu zählen.

Buchtipps: Angstfrei fliegen.

Vom Einchecken bis zur Landung entspannt zu bleiben – dabei hilft Ihnen das Buch „Angstfrei fliegen“ von Rudolf Krefting aus dem Trias Verlag. Es ist Grundlage der tausendfach bewährten Lufthansa-Seminare. Für jede Phase des Fluges, angefangen bei der Buchung, bekommen Sie wirksame Entspannungs-Übungen an die Hand. So sind Sie für jede Situation bestens vorbereitet. Genießen Sie Ihr neues Flugerlebnis ohne Druck! Ein Angstlöser zum Mitnehmen ist übrigens das gleichnamige Hörbuch.

Jetlag.

Nach einer Reise über mehrere Zeitzonen spielt Ihr Körper meist verrückt. Mit ein paar einfachen Verhaltensregeln können Sie ihn leicht überlisten.

- Stellen Sie Ihre Uhr um, sobald Sie das Flugzeug betreten haben.
- Versuchen Sie, sich so schnell wie möglich dem Tagesablauf im Urlaubsland anzupassen. Das bedeutet, dass Sie bei Flügen nach Westen möglichst wach bleiben sollten, da es dort noch länger Tag sein wird. Fliegen Sie nach Osten, sollten Sie versuchen, im Flugzeug etwas zu schlafen, sobald es im Zielland Nacht wird.
- Vermeiden Sie es, der Müdigkeit nachzugeben und tagsüber zu schlafen.
- Gönnen Sie sich am ersten Tag noch Ruhe, am zweiten Tag tut dann aber ein Aktivprogramm gut.
- Nutzen Sie Ihre Ernährung für die Anpassung: Speisen mit reichlich Kohlenhydraten wie Kartoffeln oder Getreide machen eher müde; eiweißhaltige Nahrungsmittel wie Fisch, Fleisch oder Milchprodukte machen eher wach.
- Versuchen Sie nicht durch aufputschende Medikamente oder Schlafmittel in den natürlichen Anpassungsprozess einzugreifen.

Vielleicht hilft Ihnen auch die Anti-Jetlag-Diät amerikanischer Forscher.



www.aktiv-leben.de/entspannt-verreisen

Schiff



Zu Wasser unterwegs.

Die sieben Weltmeere kann man inzwischen ganz bequem per Kreuzfahrtschiff bereisen. Damit die Seefahrt lustig wird, helfen Ihnen unsere Tipps.

- Wird für selbst geplante Landausflüge ein Visum nötig, müssen Sie sich vorab darum kümmern.
- Gegen die oft sehr intensive Sonneneinstrahlung hilft ausreichend Sonnenschutz.
- Sie können im Bordhospital medizinisch versorgt werden. Jedoch ist meist keine Abrechnung über die Krankenkassenkarte oder den Auslandskrankenschein möglich.
- Machen Sie sich an Bord mit den Rettungs- und Fluchtwegen vertraut. So kennen Sie den kürzesten Weg zur Rettungsstation.

Mehr Rechte für Passagiere.

Das Europäische Parlament hat neue Regelungen für Fahrgäste im Schiffsverkehr beschlossen, die ab 2012 gelten. Ausgenommen sind Flussfähren, historische Schiffe und solche mit weniger als zwölf Passagieren.

- Bei Verspätungen der Abfahrt um mehr als 90 Minuten haben die Fahrgäste Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises in voller Höhe sowie Rücktransport an den Heimatort oder Beförderung zum Reiseziel auf andere Weise. Der Reiseanbieter muss zudem für eine kleine Mahlzeit und Getränke sorgen und bis zu drei Übernachtungen für höchstens 80 Euro pro Nacht bezahlen, wenn das Schiff verspätet abfährt.
- Bei Verspätung des Schiffes am Zielort ist ein Teil des Fahrpreises zu erstatten, außer wenn schlechtes Wetter oder außergewöhnliche Ereignisse schuld waren.
- Bei Gepäckverlust oder Beschädigung soll eine Entschädigung von bis zu 1.800 Euro möglich sein.



www.ARAG.de/rechtstipps

Im Notfall



Safety first.

Egal, ob Sie als Pauschaltourist oder Individualreisender unterwegs sind – man kann Ihnen im Notfall besser helfen, wenn man weiß, wo Sie sich aufhalten. Wenn Sie beispielsweise zu einer Wanderung mit Hüttenübernachtung starten, empfiehlt es sich, den Hotelier über Ihre Abwesenheit zu informieren. Legen Sie außerdem Adresse und Telefonnummer der Person, die im Notfall benachrichtigt werden soll, zu Ihren Ausweispapieren.

Was tun bei Diebstahl und Verlust?

Am besten bleiben teurer Schmuck und andere entbehrliche Wertsachen zu Hause. Nehmen Sie unterwegs nur so viel Bargeld mit wie nötig. Kleiden Sie sich eher unauffällig und leisten Sie bei einem Raubüberfall keinen Widerstand. Eine Kamera können Sie ersetzen, Ihr Leben nicht.

Sperrnotruf.

Einige Anbieter haben eine gemeinsame in Deutschland gebührenfreie Sperrnotrufnummer für elektronische

Medien wie Kredit- oder EC-Karten, Mitarbeiter-Ausweise oder Kundenkarten eingerichtet. Das ist sehr praktisch, weil man sich nur die eingängige Rufnummer „116 116“ (aus dem Ausland 0049 116 116) merken muss. Wichtig: Nicht alle Kreditinstitute nehmen am Sperrnotruf-Verfahren teil. Auf der Website steht, wer mitmacht.



www.sperr-notruf.de

Bargeld.

Am besten ist es, nur soviel Bargeld bei sich zu tragen, wie man tagsüber braucht. Verliert man es, kann man mit der im Hotel eingeschlossenen Kreditkarte schnell für Nachschub sorgen. Verliert man alles auf einmal, kann einem der heimische Bankberater mit einer Überweisung helfen, so man dort persönlich bekannt ist. Manche Banken beschaffen auch kurzfristig Bargeld als Kredit.

Papiere.

Wenn Sie im Ausland Ihre Papiere verlieren oder wenn diese gestohlen werden, melden Sie sich bei der örtlichen Polizei. Dort wird ein Protokoll erstellt. Mit diesem können Sie sich über das nächstgelegene Konsulat Ersatzdokumente ausstellen lassen. Die Adressen kennt die Deutsche Botschaft in Ihrem Reiseland.

Wenn Ihnen Ihr neuer Personalausweis abhanden kommt, können Sie die aktivierte Online-Ausweisfunktion über den Sperrnotruf 0180-1-33 33 33 unverzüglich sperren lassen. Sie brauchen dazu Ihr Sperrkennwort, das Ihnen im PIN-Brief mitgeteilt wurde. Falls Sie den Personalausweis auch für die elektronische Signatur nutzen, müssen Sie die Unterschriftsfunktion bei dem Anbieter, bei dem Sie das

Signaturzertifikat erworben haben, separat sperren lassen. Grundsätzlich muss der Verlust eines Personalausweises bei der zuständigen Ausweisbehörde gemeldet werden.

Wenn Ihnen Fahrzeugpapiere verloren gehen oder gestohlen werden, müssen Sie die zuständigen Behörden informieren. Führerschein oder Fahrzeugschein können nur von der Verwaltungsbehörde in Deutschland (Führerschein-/Kfz-Zulassungsstelle) ausgestellt werden. Im Urlaubsland gibt es nur vorübergehend gültige Papiere.

Handy.

Bei Diebstahl oder Verlust rufen Sie am besten sofort Ihren Mobilfunkanbieter an, um die SIM-Karte zu sperren. Dann zeigen Sie den Verlust bei der Polizei an. Dort werden Sie nach der Seriennummer Ihres Gerätes gefragt, damit es identifiziert werden kann.

Koffer.

Fehlt Ihr Koffer nach der Landung, melden Sie sich am „Lost & found“-Schalter. Sie brauchen dazu Ihr Ticket mit dem Registriernummeraufkleber Ihres Gepäcks. Die Mitarbeiter versuchen herauszufinden, wo Ihr Gepäckstück bleibt. Je nachdem wann es eintrifft, können Sie warten oder es sich ins Hotel liefern lassen. Verspätet sich der Koffer, dürfen Sie notwendige Dinge wie Kleider und Pflegemittel für den Aufenthalt kaufen und die Quittungen der Fluggesellschaft einreichen. Es darf aber nur das gekauft werden, was auch wirklich benötigt wird. Sollte der Koffer nicht mehr auftauchen, haben Sie nach dem so genannten Montrealer Abkommen einen Schadensersatzanspruch von maximal 1.200 Euro. Zeigen Sie den Verlust so schnell wie möglich schriftlich bei der Fluggesellschaft an.

Richtig verhalten bei Panne und Unfall.

Eine Autopanne im Urlaub ist unangenehm, aber zum Glück ist das Hilfenetz recht dicht. Bewahren Sie in jedem Fall die Ruhe – auch wenn Sie einmal in einen Verkehrsunfall verwickelt werden sollten. Wir sagen Ihnen, wer hilft und worauf Sie achten sollten.

Notruf.

In vielen Fällen müssen Sie auch im Ausland die Polizei rufen, beispielsweise bei einem Diebstahl oder einem Unfall mit dem Mietwagen. Genauso wichtig ist es, den direkten Draht zum Rettungsdienst zu kennen.

Unter der kostenlosen Rufnummer 112 erreicht man in der Regel in Europa (911 in Nordamerika) eine Leitstelle, die je nach Notfall Polizei, Rettungsdienst oder Feuerwehr alarmiert. Detaillierte Notrufnummern finden Sie auf unserer Website.



www.aktiv-leben.de/entspannt-verreisen

Strafbar macht sich, wer absichtlich oder wissentlich Notrufe oder Notzeichen missbraucht oder einen Notfall vor täuscht (§ 145 StGB) und wer bei Unglücksfällen, Gefahr oder Not keine Hilfe leistet (§ 323c StGB). Sollte sich der Notruf später als nicht erforderlich erweisen, entstehen Ihnen in keinem Fall Unannehmlichkeiten.

Bei einer Panne.

Die Automobilklubs leisten Pannenhilfe rund um die Uhr. Die Kosten hierfür müssen in der Regel sofort bar oder mit Kreditkarte bezahlt werden. Im Ausland kennt die Polizei die Rufnummern von Pannenhelfern.

Zu Ihrer eigenen Sicherheit schalten Sie immer zuerst das Warnblinklicht ein und sorgen für eine Absicherung der Gefahrenstelle mit einem Warndreieck. Alle Fahrzeuginsassen sollten aussteigen, Warnwesten anziehen und an einer sicheren Stelle (bei Autobahnen immer hinter der Leitplanke) warten.

Pannen-App und Handy-Notruf der Autoversicherer.

Schnelle Hilfe bei einer Fahrzeugpanne bietet die App „PAKOO“. Per Tastendruck auf dem Smartphone werden Sie mit den Service-Mitarbeitern der Notrufzentrale in Hamburg verbunden. Gleichzeitig wird Ihr Standort geortet. Der Pannenkoordinator vermittelt den nächstgelegenen Pannenservice oder informiert auf Wunsch einen Hilfeleister im Rahmen eines vorhandenen Schutzbriefs einer Kfz-Versicherung.

Der gebührenfreie Handy-Notruf der deutschen Autoversicherer ist jederzeit als mobile Notrufsäule für Kraftfahrer unter der Nummer 0800 NOTFON D (0800 – 668366 3) erreichbar. Bei Bedarf wird beispielsweise ein Abschleppwagen organisiert oder ein Ersatzfahrzeug beschafft. Um schnell und zuverlässig helfen zu können,

geben die Mitarbeiter in der Notrufzentrale den Standort des Anrufers in ein Kartensystem ein und veranlassen umgehend die Hilfeleistung.



www.gdv-dl.de

Bei einem Unfall.

Wenn Sie in einen Unfall verwickelt werden, entfernen Sie sich nicht unerlaubt von der Unfallstelle. Wenn Sie nicht selbst beteiligt sind, verlassen Sie die Unfallstelle zügig – es sei denn, Sie kümmern sich als Helfer. Notarztteams und Rettungsdienste beklagen immer wieder die Behinderung durch Schaulustige.

Bei Unfällen ohne Gegner, wenn Sie beispielsweise ein parkendes Auto beschädigt haben, warten Sie eine angemessene Zeit, notieren dann das Kennzeichen, hinterlassen am beschädigten Fahrzeug Ihre Personalien und melden den Schaden der Polizei.

Sofortmaßnahmen an der Unfallstelle

Eigenabsicherung

- Sichern Sie zuerst sich selbst.

Unfallstelle sichern

- Warnblinklicht einschalten.
- Warnweste anziehen und an einer sicheren Stelle (bei Autobahnen hinter der Leitplanke) warten.
- Warndreieck am rechten Fahrbahnrand aufstellen – ca. 100 Meter vor der Unfallstelle oder an einer Kurve, dass der nachfolgende Verkehr die Unfallstelle rechtzeitig erkennen kann.

Notruf 112 absetzen

- Beachten Sie die fünf W: Was ist passiert? Wo ist es passiert? Wie viele Verletzte? Welche Verletzungen? Warten auf Rückfragen!
- Handy für Rückfragen eingeschaltet lassen.

Verletzte versorgen helfen

Personalien austauschen

- Notieren Sie Name, Anschrift, Autokennzeichen und die Versicherung des Unfallgegners sowie Unfallort, Datum und Uhrzeit. Lassen Sie sich gegebenenfalls den Ausweis zeigen. Bei Fahrzeugen, die im Ausland zugelassen sind, fragen Sie nach der grünen Versicherungskarte.

Europäischen Unfallbericht ausfüllen und unterzeichnen

- Wichtig: Sprechen Sie kein Schuldanerkenntnis aus.

Beweise sichern

- Fotos oder Skizze der Unfallstelle anfertigen. Bei Bagatellschäden Fahrzeugpositionen mit Kreide aus dem Verbandkasten markieren.
- Anschriften neutraler Zeugen erfragen.

Die Polizei rufen?

Bei leichten Blechschäden und Einigkeit mit dem Unfallgegner reicht der Europäische Unfallbericht aus. Sie sollten die Polizei auf jeden Fall rufen, wenn

- es Verletzte gibt,
- der Sachschaden sehr hoch ist,
- keine Einigung mit dem Unfallgegner möglich ist,
- der Unfallgegner den Unfallort unerlaubt verlässt oder
- der Unfallgegner ein Fahrzeug mit ausländischem Kennzeichen führt und keinen Versicherungsnachweis beibringen kann.

Die Polizei erstellt ein Protokoll mit Aktenvermerk. Notieren Sie sich die Dienststelle und fordern das Protokoll an. Dazu ist die Polizei jedoch nicht immer verpflichtet und berechnet eventuell eine Gebühr. Der Aktenvermerk ist für die Regulierung des Schadens wichtig. Sollten Sie diesen nicht ausgehändigt bekommen, können Sie ihn auch über Ihren Versicherer einfordern.

Nothelfer Deutsche Botschaften.

Wenn Sie im Ausland Hilfe brauchen, können Sie sich an die deutschen Auslandsvertretungen wie Botschaften, Generalkonsulate oder Konsulate wenden. Zum Beispiel, wenn Sie bei einem Konflikt mit der Polizei oder einer örtlichen Behörde Verständigungsprobleme haben. Oder wenn Sie bestohlen wurden und neue Papiere brauchen. Eine Liste der Deutschen Botschaften finden Sie im Kapitel „Nützliche Informationsquellen“.



www.auswaertiges-amt.de

Reisemängel



So wehren Sie sich bei Reisemängeln.

Über geringfügige Mängel sehen erfahrene Reisende hinweg. Bei einer bösen Überraschung setzen Sie sich ruhig zur Wehr. Als Pauschalreisender wenden Sie sich an Ihren Reiseveranstalter, zum Beispiel an einen Reiseleiter. Individualreisende müssen bei ihrem jeweiligen Vertragspartner, zum Beispiel bei der Fluggesellschaft oder dem Hotel, reklamieren. Oft ist es schwierig, Schadenersatz- und Minderungsansprüche geltend zu machen. Haben Sie direkt im Ausland gebucht, gilt das Recht des jeweiligen Reiselandes.

Egal ob pauschal oder individuell gebucht – Leistungen, die im Vertrag oder Katalog versprochen wurden, müssen auch eingehalten werden. Wenn das „Komforthotel“ einer Baustelle gleicht, der Blick ins Grüne völlig verbaut ist oder sich Ihr Zimmer mit Dusche und WC als Schlafraum mit Etagenbad herausstellt, müssen Sie das nicht hinnehmen. Es ist Ihr gutes Recht, auf Mängel hinzuweisen und Abhilfe zu verlangen. Gelingt das nicht, können Sie nach Rückkehr versuchen, einen Teil des Reisepreises vom Veranstalter

zurückzubekommen oder als Individualreisender bei der Abreise weniger zu bezahlen. Je schneller, je besser, denn eine Minderung des Reisepreises können Sie beispielsweise nur ab dem Tag, an dem Sie reklamiert haben, fordern.

- Reagieren Sie sofort! Schreiben Sie die Mängel auf und übergeben Sie die Liste dem Reiseleiter oder faxen Sie sie an den Reiseveranstalter. Individualreisende wenden sich direkt an den Hotelier.
- Setzen Sie eine kurze Frist. Wenn die Reiseleitung oder das Hotel begründeten Mängeln nicht nachgeht, können Sie selbst aktiv werden, indem Sie ein anderes Hotelzimmer suchen und die Kosten dem Veranstalter oder Ihrem Vertragspartner in Rechnung stellen.
- Wichtig für mögliche Schadenersatzansprüche: Namen und Adressen von Zeugen, die schriftliche Bestätigung der Reiseleitung oder Fotos und Videos.
- Pauschalreisende müssen Ihre Ansprüche nach deutschem Reiserecht innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise gegenüber dem Veranstalter beziehungsweise dem Reisebüro geltend machen. Als Orientierungshilfe für die Höhe Ihres Schadenersatzes gilt die „Frankfurter Tabelle“. Sie wird vom Frankfurter Landgericht angewendet zur Berechnung von Reisepreisminderungen. Einen Gutschein für eine neue Reise müssen Sie nicht akzeptieren.
- Für Individualreisende gelten das Recht und die Fristen des Landes, in dem die Leistung gebucht wurde. Die Ansprüche sollten daher unverzüglich vor Ort nachweisbar geltend gemacht werden.

Mit wie viel Erstattung Sie bei Reismängeln rechnen können, sagt Ihnen der Reisekostenminderungs-Rechner auf unserer Website.



www.ARAG.de/kostenrechner



Buchtip: Keine Reise ohne Aufregung?

Lesen Sie auf 411 Seiten alles über Rechte und Pflichten im Reiserecht: Verlegte Flugtickets, verlorenes Gepäck, geplatzter Transfer, defekte Klimaanlage. Sie erhalten das informative Taschenbuch mit

exemplarischen Fällen und Gerichtsurteilen in Ihrer ARAG Geschäftsstelle oder auf unserer Website.



www.ARAG.de/ratgeber

So hilft Ihnen die ARAG



Für unsere Kunden.

Wir lassen Sie mit keinem Problem allein. Rechnen Sie mit uns, wo immer Sie unterwegs sind. Wir sind im Notfall rund um die Uhr für Sie erreichbar – auch an Feiertagen und am Wochenende. Nutzen Sie unser internationales Netz.

ARAG Online Rechts-Service.

Mit dem ARAG Online Rechts-Service lösen Sie Standardrechtsfragen im Internet selbst. Nutzen Sie kostenlos rund 1.000 rechtlich geprüfte Musterdokumente und Vorlagen. Diese können Sie interaktiv Ihrem Bedarf anpassen, ausdrucken oder downloaden.

- Checkliste Reisemängel
- Mängelprotokoll für Reisen mit und ohne Reiseleitung
- Musterbriefe an Reiseveranstalter
- Musterschreiben wegen einer Entschädigung bei Verspätung, Überbuchung oder Annullierung
- Einspruch gegen Bußgeldbescheid aus dem EU-Ausland

- Erste-Hilfe-Paket nach einem Verkehrsunfall mit Unfallprotokoll, Schreiben an das Deutsche Büro Grüne Karte, Anfrage an den Zentralruf der Autoversicherer und Halteranfrage an das Straßenverkehrsamt



www.ARAG-rechtsservice.de

Das passende Angebot.

Reisen Sie sicher und entspannt und genießen Sie die Zeit. Mit der ARAG haben Sie einen starken Partner an Ihrer Seite, der Ihnen unterwegs vollen Schutz garantiert und sofort aktiv wird, wenn Sie Probleme haben.

- Die ARAG Auslandsreise-Krankenversicherung schließt Ihre Versorgungslücke im Ausland als Kassenpatient. Als Privatpatient sparen Sie die Selbstbeteiligung und wahren den Anspruch auf Beitragsrückerstattung. Wichtig für Sie: ARAG Auslandsreise-Notruf rund um die Uhr und Rückflug bei medizinischer Notwendigkeit.
- Voller Schutz überall mit dem ARAG Top-Schutzbrief: mit Fahrrad, Auto, Bahn, Flugzeug, Schiff oder zu Fuß. Wir helfen in allen Notsituationen, auch bei Verlust von Geld und Papieren, bei Autopannen und mit einem Krankentrücktransport (Flugrückholung).
- Die ARAG Unfallversicherung bietet weltweit rund um die Uhr Schutz – auf Reisen und im Urlaub.
- Wann und wo immer Sie eine rechtliche Frage haben oder ein Rechtsstreit droht – der ARAG Aktiv Rechtsschutz ist rund um die Uhr für Sie da. Bei einem Verkehrsunfall

im Urlaub oder bei Ärger wegen Reismängeln rufen Sie einfach den ARAG Rechts-Service an und lassen sich von einem Anwalt telefonisch beraten.

Wenn Sie aus dem Ausland anrufen, nennen wir Ihnen einen deutsch sprechenden Anwalt in Ihrer Nähe und die nächstgelegene ARAG Auslandsgesellschaft.

- Unsere Hausratversicherung versichert Ihr Hab und Gut auch im Hotel, in Schiffskabinen, Schlafwagen oder Booten. Auf dem Weg in die Ferien sichert unser Hausratenschutz (Komfort/Premium) sogar Ihr Gepäck bis zu 500 bzw. 1000 Euro. Und wenn zu Hause mit Ihrem Hausrat etwas passiert, übernehmen wir Ihre Rückreisekosten (bei Schäden über 5.000 Euro) falls Ihre Anwesenheit erforderlich ist.

Praktisch ist auch der Urlaubs-Service mit House-Sitting. Wir vermitteln Ihnen auf Wunsch jemanden, der während Ihrer Abwesenheit nach Ihrem Haus sieht oder den Briefkasten leert. Im Ausland helfen wir Ihnen in Notfällen, beispielsweise bei der Beschaffung von Ersatzausweisen oder wenn Ihr Hotel überbucht ist.

Lassen Sie sich in einer unserer Geschäftsstellen in Ihrer Nähe beraten. Wir haben das passende Angebot für Sie – nicht nur zur Reisezeit. Auch auf unserer Website finden Sie alle Informationen zu unseren Versicherungen. Dort können Sie gleich ausrechnen, was es kostet. Und finden auch die Adresse der nächsten ARAG Geschäftsstelle.



www.ARAG.de/versicherungen

Nützliche Informationsquellen

Adressen, Rufnummern, Internet.

Das Auswärtige Amt

Werderscher Markt 1

10117 Berlin

www.auswaertiges-amt.de

Telefon (24-Stunden-Service) +49 (0) 3018-17-0

Bürgertelefon des Luftfahrt-Bundesamtes

Telefon +49 (0) 5 31 23 55 115

Beschwerden Bahnverspätungen

Servicecenter Fahrgastrechte

60647 Frankfurt

www.fahrgastrechte.info

söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr

Fasanenstraße 81

10623 Berlin

www.soep-online.de

Sperrnotruf

Deutschland 116 116

mobil und aus dem Ausland in der Regel +49 116 116

(sonst mit der abweichenden Landesvorwahl)

Landesvorwahlen

Vom Ausland nach Deutschland

+49 plus Ortsvorwahl ohne Null plus Teilnehmernummer

Von Deutschland nach

Belgien	0032
Dänemark	0045
Frankreich	0033
Griechenland	0030
Großbritannien	0044
Italien	0039
Kroatien	00385
Luxemburg	00352
Niederlande	0031
Norwegen	0047
Österreich	0043
Polen	0048
Portugal	00351
Schweden	0046
Schweiz	0041
Slowenien	00386
Spanien	0034
Tschechische Republik	00420
Türkei	0090
Ungarn	0036
USA	001

Deutsche Botschaften

Belgien

Rue Jacques de Lalaingstraat 8-14

BE – 1040 Brüssel

Telefon (00 32 2) 787 18 00

Internet www.bruessel.diplo.de

Dänemark

Stockholmsgade 57

DK – 2100 Kopenhagen

Telefon (00 45) 35 45 99 00

Internet www.kopenhagen.diplo.de

Frankreich

13/15, Avenue Franklin D. Roosevelt

F – 75008 Paris

Telefon (00 33 1) 53 83 45 00

Internet www.paris.diplo.de

Griechenland

Karaoli & Dimitriou 3

GR – 10675 Athen – Kolonaki

Telefon (00 30 210) 728 51 11

Internet www.griechenland.diplo.de

Großbritannien

23 Belgrave Square

GB – London SW1X 8PZ

Telefon (00 44 20) 78 24 13 00

Internet www.london.diplo.de

Italien

Via San Martino della Battaglia 4

I – 00185 Rom

Telefon (00 39 06) 49 21 31

Internet www.rom.diplo.de

Kroatien

Ulica Grada Vukovara 64

HR – 10000 Zagreb

Telefon (00 385 1) 630 01 00

Internet www.zagreb.diplo.de

Luxemburg

20 – 22 Avenue Emile Reuter

L – 2420 Luxemburg

Telefon (00 352) 45 34 45 – 1

Internet www.luxemburg.diplo.de

Niederlande

Groot Hertoginnelaan 18–20

NL – 2517 Den Haag

Telefon (00 31 70) 3 42 06 00

Internet www.niederlande.diplo.de

Norwegen

Oscarsgate 45

N – 0244 Oslo

Telefon (00 47) 23 27 54 00

Internet www.oslo.diplo.de

Österreich

Metternichgasse 3

A – 1030 Wien

Telefon (00 43 1) 71 15 40

Internet www.wien.diplo.de

Polen

ul. Jazdow 12

PL – 00-467 Warschau

Telefon (00 48 22) 584 17 00

Internet www.warschau.diplo.de

Portugal

Campo dos Mártires da Pátria, 38

P – 1169-043 Lisboa

Telefon (0 0351 21) 881 02 10

Internet www.lissabon.diplo.de

Schweden

Skarpögatan 9

SE – 115 27 Stockholm

Telefon (00 46 8) 670 15 00

Internet www.stockholm.diplo.de

Schweiz

Willadingweg 78

CH – 3006 Bern

Telefon (00 41 31) 359 41 11

Internet www.bern.diplo.de

Slowenien

Presernova 27

SL – 1000 Ljubljana

Telefon (00 386 1) 479 03 00

Internet www.ljubljana.diplo.de

Spanien
Calle Fortuny 8
E – 28010 Madrid
Telefon (00 34) 91 557 90 00
Internet www.madrid.diplo.de

Tschechische Republik
Vlašská 19
CZ – 118 01 Prag 1
Telefon (00 420 2) 57 11 31 11 o. 57 53 14 81
Internet www.prag.diplo.de

Türkei
Atatürk Bulvari 114
TR – 06540 Ankara
Telefon (00 90 312) 455 51 00
Internet www.ankara.diplo.de

Ungarn
Úri utca 64-66
H – 1014 Budapest
Telefon (00 36 1) 488 35 00 o. 488 35 67 (nach
Dienstschluss)
Internet www.budapest.diplo.de

USA
2300 M Street NW
US – Washington, DC 20037
Telefon (001 202) 298 40 00
Internet www.germany.de

Fremdenverkehrsämter

Belgien	www.belgien-tourismus.de
Dänemark	www.visitdenmark.com
Frankreich	www.franceguide.com
Griechenland	www.visitgreece.gr
Großbritannien	www.visitbritain.com
Italien	www.italia.it
Kroatien	www.croatia.hr
Luxemburg	www.visitluxembourg.lu
Niederlande	www.niederlande.de
Norwegen	www.visitnorway.de
Österreich	www.austria.info
Polen	www.polska.travel/de
Portugal	www.visitportugal.com
Schweden	www.sweden.se
Schweiz	www.myswitzerland.com
Slowenien	www.slovenia-tourism.si
Spanien	www.spain.info
Tschechische Republik	www.czechtourism.com
Türkei	www.goturkey.com
Ungarn	www.ungarn-tourismus.de
USA	siehe je Bundesland

Die Informationen wurden nach den derzeit gültigen Bestimmungen zusammengestellt. Eine Gewährleistung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Informationen kann nicht übernommen werden.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Herausgebers. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Ihre Unabhängigkeit liegt uns am Herzen.
Wir halten Ihnen den Rücken frei, damit
Sie aktiv und unbeschwert leben können.

Mit unserer Erfahrung aus über 75 Jahren als unabhängiges, internationales Familienunternehmen suchen wir für Sie ständig nach den besten Versicherungslösungen rund um Recht und Absicherung, Gesundheit und Vorsorge.

Als Rechtsschutzpionier haben wir in Deutschland Maßstäbe gesetzt. Seit mehr als 45 Jahren sind wir auch international einer der führenden Anbieter in diesem Bereich – mit knapp sechs Millionen Kunden in 15 Ländern. In Italien und Spanien sind wir die Nummer 1, in den USA und den Niederlanden gehören wir zu den führenden Rechtsdienstleistern.

In der Sportversicherung bieten wir seit über 45 Jahren spezialisierten Service für fast 21 Millionen Menschen in Sportvereinen und -verbänden. Unser Wissen bringen wir in die Sportunfallforschung ein und tragen so wesentlich dazu bei, den Breiten- und Spitzensport sicherer zu machen.