

**Stiftung  
Warentest**

**Finanztest**



**Jahrbuch 2020**

Abrufkredite  
Altersvorsorge  
Anlegen mit ETF  
Autoversicherung  
Bausparen  
Berufsunfähigkeitsschutz  
Fondspolizen  
Früher in Rente  
Geld abheben im Ausland  
Genossenschaften  
Girokonto  
Haftpflichtversicherung  
Immobilienfinanzierung  
Immobilienfonds  
Krankenkassen  
Kreditkarten  
Lebensversicherung  
Onlinebanking  
Pflegeversicherung  
Rechtsschutz  
Reiseversicherung  
Rentenirrtümer  
Riester-Rente  
Sparpläne  
Steuern sparen  
Verkehrsrechtsschutz  
Wechselhelfer für Strom  
Zahnzusatzversicherung

**90  
Tests  
und  
Reports**





# Finanztest Jahrbuch 2020

Über 90 Tests und Reports





## Vom Berufsstart bis zur Rente

**Liebe Leserin, lieber Leser,**

kleine wie große Änderungen im Leben sind ein guter Anlass, einen Blick auf die eigenen Finanzen zu werfen. Wenn zum Beispiel Ihre Tochter oder Ihr Sohn den 25. Geburtstag feiert, fallen häufig Kindergeld, Kinderfreibetrag, Ausbildungsfreibetrag und die Riester-Zulage weg. Damit fehlen Ihnen schnell jeden Monat einige Hundert Euro auf dem Konto. Wir zeigen Ihnen, wie Sie solche Verluste wieder ausgleichen können.

Starten Sie hingegen gerade mit Ihrem ersten Job in den Beruf, sollten Sie Ihren Chef nach vermögenswirksamen Leistungen fragen. Viele Firmen zahlen für Sie bis zu 40 Euro monatlich in einen Sparplan ein. Weit wichtiger noch ist die Frage nach ausreichendem Schutz für den Fall, dass Sie Ihren Beruf aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr ausüben können. Unser Test zeigt, wo Sie eine sehr gute Berufsunfähigkeitsversicherung günstig bekommen, die Ihnen eine Rente zahlen würde.

### **Vom Berufsstart bis zur Rente – unsere Tipps für alle Lebenslagen**

In diesem Jahrbuch finden Sie Tipps für viele weitere Lebenssituationen: Wenn Sie mit einem Partner zusammenziehen und eine Familie gründen, sollten Sie sich nicht scheuen, auch Vermögensfragen klar zu regeln. Eventuell ist es auch sinnvoll, einen Ehevertrag abzu-

schließen und ein Testament zu machen. Stehen Sie kurz vor der Rente, helfen wir Ihnen, Ihren Finanzplan inklusive Steuern und Sozialabgaben aufzustellen.

### **Einfach und kostengünstig anlegen mit unserem Pantoffeldepot**

Und egal, wo Sie im Leben stehen: Möchten Sie einfach und flexibel Geld anlegen, ist unser Anlagevorschlag mit dem Pantoffel-Portfolio genau richtig. Sie vermeiden hohe Kosten und können eine Anlage ganz nach Ihren Sparzielen und Ihrer Risikoneigung stricken. Sie können regelmäßig sparen, größere Summen investieren oder von Ihrem Ersparten leben.

Ich hoffe, dass Sie mit unseren Tests und Reports gut durchs Jahr kommen und wünsche Ihnen viel Erfolg für 2020.

Ihr  
Heinz Landwehr  
Chefredakteur Finanztest

chefredaktion.finanzttest@stiftung-  
warentest.de

# Die besten Finanztipps für 2020

## Guten Fluch!

Ändern Reiseveranstalter nach der Buchung Abflugzeit oder Flughafen, sinkt die Laune. Doch Urlauber müssen sich nicht alles gefallen lassen. **Seite 12**

## Keine Frage des Alters

Ein Testament braucht fast jeder. Das gilt auch für junge Leute, zum Beispiel für Eltern mit kleinen Kindern und für Patchworkfamilien. **Seite 50**

## Pantoffel-Portfolio für Sparer

Ob 50 Euro monatlich oder 10 000 Euro auf einmal – ein Pantoffel-Portfolio aus Aktienfonds (ETF) und sicherem Tagesgeld eignet sich für viele zum Sparen und Anlegen. **Seite 70**

## **Die Gunst der Stunde nutzen**

Immobilieeigentümer bekommen Anschlusskredite zu Topkonditionen – auch Jahre im Voraus. Eine Anleitung in sieben Schritten. **Seite 146**

## **Nur drei gute digitale Helfer**

Neue Anbieter von Steuersoftware versprechen eine einfache Steuererklärung bei maximaler Erstattung. Doch die neuen Programme rechnen schlecht, andere waren besser. **Seite 170**

## **Bei Anruf schnelle Hilfe**

Spezielle Versicherungen bieten Unterstützung im Alltag, wenn ältere Menschen verunglücken. 17 Tarife aus dem jüngsten Test sind empfehlenswert. **Seite 232**

# Inhalt 2020



## Recht und Leben

Geld abheben im Ausland .....	10
Flugänderung .....	12
Fluggastrechte .....	14
Kreuzfahrt .....	18
Reisemangel melden .....	22
Scheidungsstreit um Hunde .....	23
Irrtümer zur Scheidung .....	24
Dokumente aufbewahren .....	26
Dokumente beglaubigen .....	30
Verkehrsrechtsschutz .....	32
Fahrrad codieren .....	35
Jugendgirokonten .....	36
Nach dem Studium .....	38
Abrufkredit .....	40
Onlinebanking .....	42
Finanzcheck für Paare .....	46
Testament .....	50
Grabpflegeverträge .....	56
Weihnachtsshopping .....	58

## Geldanlage und Altersvorsorge

ETF-Sparpläne .....	62
Vermögenswirksame Leistungen .....	64
Pantoffel-Portfolio .....	70

ETF für alle .....	74
Aktienfonds Schwellenländer .....	78
Depotcheck .....	82
Irrtümer über ETF .....	86
Genossenschaften .....	88
Lebensversicherung fällig .....	91
Altersvorsorge für Frauen .....	94
Früher in Rente .....	96
Gesetzliche Rentenberatung .....	102
Vor der Rentenberatung .....	104
Irrtümer rund um die Rente .....	106
Private Rentenversicherung .....	108
Finanzplan 50 plus .....	112
Finanzplan Rente .....	116

## Bauen und Wohnen

Irrtümer rund ums Mieten .....	122
Schönheitsreparaturen .....	124
Wechselhelfer für Stromkunden .....	126
Versorger wechseln .....	129
Digitale Stromzähler .....	130
Schornsteinfeger .....	132
Bausparen .....	134
KfW-Darlehen .....	136



FOTO: LOX FOTO

Immobilienkauf .....138  
 Immobiliendarlehen .....140  
 Baukindergeld .....143  
 Eigenkapital .....144  
 Anschlussfinanzierung .....146  
 Rechtsschutz rund um Immobilien ....149  
 Heizung modernisieren .....152  
 Haus- und Grundbesitzerhaftpflicht ...154  
 Gewässerschadenhaftpflicht .....156  
 Eigentumswohnung .....158

**Steuern**

Irrtümer zu Steuern .....162  
 Kindergeld für Volljährige .....164  
 Mein Kind wird 25 .....166  
 Freiberuflich arbeiten .....169  
 Steuerprogramme .....170  
 Elster .....174  
 Hilfe von Steuerprofis .....177  
 Kinderbetreuungskosten .....180  
 Immobilie zur Vermietung .....182  
 Mehrwertsteuer .....184  
 Immobilie steuerfrei schenken .....186

**Gesundheit und Versicherungen**

Gesetzlich oder privat versichern .....190  
 Private Krankenversicherung .....192  
 Gesetzliche Krankenkassen .....196  
 Zahnzusatzversicherung .....199  
 Auslandskrankenversicherung .....202  
 Berufsunfähigkeitsversicherung .....206  
 Berufsunfähigkeitsrente .....210  
 Privathaftpflichtversicherung .....213  
 Autoversicherung .....216  
 Regulierung nach Autounfall .....218  
 Carsharing .....220  
 Irrtümer zu Versicherungen .....224  
 Hamburger Modell .....226  
 Medizinische Reha .....228  
 Pflegeheim .....230  
 Assistance-Leistungen für Senioren ...232  
 Haushaltshilfe von der Krankenkasse 236

**Service**

Adressen .....238  
 Impressum .....240



# Amelie Link musste für ein paar Minuten im Internet auf einer Fähre 120 Euro zahlen. Jetzt weiß sie, wie sie hohe Handykosten vermeidet.

Seite 18

Geld abheben im Ausland .....	10	Fahrrad codieren .....	35
Flugänderung .....	12	Jugendgirokonten .....	36
Fluggastrechte .....	14	Nach dem Studium .....	38
Kreuzfahrt .....	18	Abrufkredit .....	40
Reisemangel melden .....	22	Onlinebanking .....	42
Scheidungsstreit um Hunde .....	23	Finanzcheck für Paare .....	46
Irrtümer zur Scheidung .....	24	Testament .....	50
Dokumente aufbewahren .....	26	Grabpflegeverträge .....	56
Dokumente beglaubigen .....	30	Weihnachtsshopping .....	58
Verkehrsrechtsschutz .....	32		

# Teure Euro-Falle

Beim Geldabheben oder Bezahlen in Nicht-Euro-Ländern fallen oft dreierlei Kosten an. Reisende können sie kaum vermeiden. Das ist neu.

**Finanztest 6/2019** In Ländern außerhalb der Euro-Zone wenden viele Geldautomatenbetreiber den Trick mit der Sofortumrechnung an, um saftige Gebühren zu kassieren. Wenn Reisende Bares in ausländischer Währung abheben wollen, erscheint am Geldautomaten das Angebot, den Betrag gleich in die Heimatwährung umzurechnen. Der Tourist verliert damit Geld – der Wechselkurs ist meist viel schlechter als der Kurs, mit dem die Heimatbank abrechnet.

Dieser Masche können Reisende kaum entgehen – auch nicht beim Bezahlen im

Geschäft. Das zeigt unser Test. In 15 von 23 Nicht-Euro-Ländern stießen die Tester auf die teure Sofortumrechnung. Wären sie der Empfehlung gefolgt, hätte der Verlust meist mehr als 5 Prozent betragen, in der Spitze sogar 13,7 Prozent (CSOB Bank, Tschechien). 30 Testpersonen waren in 6 Euro- und 23 Nicht-Euro-Ländern unterwegs. Sie haben mit Girocard und Kreditkarte 330-mal Geld am Automaten abgehoben und 132-mal damit bezahlt.

## Wahl zwischen Pest und Cholera

Dabei haben sie Neues entdeckt: In sechs Ländern – Island, Polen, Serbien, Tschechien, Ungarn und der Türkei – gab es bei einigen Anbietern für die Tester keine günstige Lösung. Entweder wurde eine Geldautomatengebühr fällig oder ein schlechter Wechselkurs, der teilweise noch mit einer Gebühr kombiniert war. In der Türkei fanden die Tester aber auch

## Reisekasse

### Der richtige Mix

**Informieren.** Erkundigen Sie sich vor Ihrer Reise bei Ihrer Bank, dem Reiseveranstalter, in einem Reiseführer oder in Internetforen, welche Zahlungsmittel im Land üblich sind.

**Mischen.** Verlassen Sie sich nie auf nur ein Zahlungsmittel. Sie sind überall auf der Welt flüssig, wenn Sie etwas Bargeld für die ersten Ausgaben wie Taxi oder Imbiss, Ihre Girocard und eine Kreditkarte dabeihaben.

**Pauschalreise.** Wenn Sie in Europa eine Pauschalreise antreten, also Flug oder Zugfahrt, Übernachtung und Verpflegung im Paket gebucht haben, genügen in der

Regel etwas Bargeld und die Girocard Ihrer Hausbank.

**Individualreise.** Planen Sie Ihre Reise selbst oder geht sie über Europa hinaus, sollten Sie darauf achten, welche Zeichen Ihre Girocard trägt: „Maestro“ steht für die weltweite Einsatzmöglichkeit, „V-Pay“ funktioniert im Wesentlichen nur in Europa. Zusätzlich brauchen Sie eine Kreditkarte.

**Sperren.** Lassen Sie eine gestohlene Karte sofort sperren. Das geht meist telefonisch über 116 116 mit Deutschland-Vorwahl. Sie können auch folgende Nummer nutzen: +49 30/40 50 40 50.

positive Beispiele: Reisende gehen zum Geldabheben am besten zur Halkbank, zur Yapi Kredi oder der Ziraat Bank. Diese verlangen keine Gebühr für das Nutzen von Geldautomaten und sie bieten nicht an, den Abhebebetrag sofort in Euro umzurechnen.

### Bewusste Irreführung am Automaten

Wenn ein Reisender am Geldautomaten die Sofortumrechnung ablehnt und den richtigen Button drückt, wird oft nochmals nachgehakt, um ihn zu verunsichern.

Reisende können aber auch nicht davon ausgehen, dass bekannte Banken fairer sind. Die Commerzbank in Tschechien etwa war eine der frechsten Banken im Test. Wer dort am Automaten die Sofortumrechnung wählt, zahlt 12,9 Prozent drauf.

Ob ein angegebener Wechselkurs in Ordnung ist, können Reisende nur einschätzen, wenn sie sich unmittelbar vorher kundig gemacht haben. Da hilft es auch nichts, wenn es am Automaten heißt: garantierter fixer Wechselkurs, 0 % Provision oder 0 % Umrechnungsgebühr. Das alles soll nur vom schlechten Wechselkurs ablenken.

### Vorsicht vor Extra-Automatengebühr

Auf DCC (Dynamic Currency Conversion, zu deutsch dynamische Währungsumrechnung) – wie die Sofortumrechnung in der Fachsprache heißt – treffen Reisende vor allem in Europa.

Anderorts – wie in den USA und in Südostasien – gibt es am Automaten nur Extragebühren. Die bewegen sich zwischen umgerechnet gut 2 Euro (Singapur) und rund 6 Euro (Thailand). Dieser Gebühr können Reisende entgehen, wenn sie sich einen Automaten suchen, der günstiger oder gar gratis ist. Das geht nicht immer, in Thailand etwa wird immer die gleiche Gebühr verlangt.

### Gute Karten auf Reisen

Für den Karteneinsatz im Ausland verlangen oft auch die Kartenherausgeber Gebühren: fürs Bargeldabheben am Automaten und fürs

## Unser Rat

**Landeswährung.** Lehnen Sie außerhalb der Euro-Länder am Geldautomaten die Sofortumrechnung in Euro ab. Wählen Sie die Abrechnung in Landeswährung. Wählen Sie – wenn möglich – auch beim Bezahlen an der Ladenkasse die Abrechnung in Landeswährung.

**Automatengebühr.** Vor allem außerhalb Europas berechnen viele Geldautomatenbetreiber Gebühren. Sie werden auf dem Display angezeigt. Suchen Sie einen Automaten, der eine geringere Gebühr erhebt oder ganz darauf verzichtet.

**Kartenkosten.** Vielreisende sollten eine Karte nutzen, deren Einsatz keine oder nur geringe Gebühren kostet (siehe test.de/girokonten).

Umrechnen der Fremdwährungen. Finanztest nennt Gebühren von sieben Banken, die ein Girokonto inklusive Girocard und Kreditkarte gratis anbieten: 1822direkt, Comdirect Bank, Consorsbank, DKB, ING, N26 und Norisbank. Nur mit der DKB-Kreditkarte ist Geldabheben und Bezahlen im Ausland kostenfrei.

Andere kostenlose Kreditkarten, mit denen Abheben im Ausland gratis ist und die nicht an ein Girokonto gebunden sind, sind wegen der voreingestellten Teilzahlung kaum empfehlenswert. Teilzahlung bedeutet, dass monatlich immer nur ein kleiner Teil der Rechnung beglichen wird und für den übrigen Betrag sehr hohe Zinsen berechnet werden.

### Postbank Sparcard als Ergänzung

Mit der Postbank Sparcard können Reisende nur noch viermal im Jahr kostenlos Geld an Automaten mit dem Plus-Zeichen abheben. Das ist nicht viel, als Ergänzung taugt sie aber allemal. ■

# Guten Fluch!

Ändern Reiseveranstalter nach der Buchung Abflugzeit oder Flughafen, sinkt die Laune. Doch Urlauber haben durchaus Rechte.

**Finanztest 7/2019** Hilfe, unser Flug nach Ägypten wurde verschoben. Statt um 9 Uhr 40 fliegen wir erst um 19 Uhr 50. Außerdem wurde unser Flughafen geändert. Statt von Berlin fliegen wir nun von Dresden ab. Was nun?

Hilferufe dieser Art gibt es in Reiseforen vor Beginn der Urlaubszeit zuhauf. Es ist zur Unsitte geworden, dass Veranstalter Flugzeiten oder Flughäfen nachträglich ändern. Finanztest sagt, welche Rechte Reisende haben.

## Abflug um Stunden verschoben

Seit Juli 2018 gilt ein neues Reiserecht. Veranstalter können nun den Reiseablauf noch nach der Reisebuchung einseitig verändern, wenn die Veränderung „unerheblich“ ist. Was erheblich wäre, sagt das Gesetz jedoch nicht. In jedem Klagefall werden das die Gerichte künftig einzeln festlegen müssen. Womöglich orientieren sich die Gerichte an der alten Rechtslage. Bisher galt die Faustregel: Eine Verlegung um bis zu vier Stunden müssen Kunden als Unannehmlichkeit ersatzlos hinnehmen. Ab der fünften Stunde erhalten sie je angefangener Stunde einen Nachlass von 5 Prozent auf den Tagesreisepreis.

**Beispiel** Kostet eine 14-tägige Reise 1400 Euro und verschiebt sich der Abflug um 10 Stunden, beträgt der Nachlass 30 Euro.

Einige Gerichte waren bisher noch weniger kundenfreundlich und haben sogar Verschiebungen um mehr als vier Stunden innerhalb des Anreisetages als zumutbar betrachtet.

Wichtig für Kunden: In jedem Fall muss der Reiseveranstalter sie darüber informieren – zum Beispiel per E-Mail oder Brief –, dass der Flug verlegt wird.

## Recht zum kostenlosen Storno

Solange es noch keine Urteile zur neuen Rechtslage gibt, sollten Urlauber mit der Vier-Stunden-Faustregel rechnen: Ab einer Verschiebung um fünf Stunden kann die Vertragsänderung erheblich sein. Der Veranstalter kann den Kunden dann vor die Wahl stellen, die Änderung anzunehmen oder kostenfrei von der Reise zurückzutreten – innerhalb einer Frist. Was das bedeutet:

**Rücktritt.** Urlauber erhalten ihr Geld zurück. Außerdem ist eine Entschädigung wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit möglich – die Reise gibt es ja nicht mehr –, oder Ersatz für vergebliche Ausgaben wie Visa- oder Impfkosten. Kunden, die zurücktreten wollen, müssen auf jeden Fall innerhalb der Frist reagieren. Schweigen sie, dann gilt das als Annahme der Flugänderung.

**Annahme.** Wer mitfliegen will, muss die Flugverspätung akzeptieren. Eine kleine Entschädigung erhält der Urlauber aber durch die Minderung des Reisepreises. Dafür muss er dem Veranstalter innerhalb der Frist zurückschreiben. Er sollte mitteilen, dass er an den ursprünglichen Reisezeiten festhalten möchte und sich für den Fall einer Verlegung eine Minderung des Reisepreises vorbehält.

Nach dieser „Mängelanzeige“ hat der Reisende nach neuem Recht zwei Jahre lang Zeit, die Minderung geltend zu machen.

## Rückflug früher, Flughafen geändert

Manchmal kommt der Schock erst im Urlaub: Wenn der Veranstalter am Tag vor der Abreise mitteilt, dass der Rückflug etwa um elf Stunden nach vorne verlegt wurde und man sich schon nachts zur Abfahrt fertig machen soll.

**Reisepreis mindern.** Diese Verschiebung ist auch nach neuer Rechtslage ein Reisemangel. Urlauber sollten dem örtlichen Reiseleiter mitteilen, dass sie damit nicht einverstanden sind und eine Lösung des Problems verlangen. Schafft der Veranstalter keine Abhilfe, können

sie für einen verlegten Rückflug die Minderung des Reisepreises verlangen.

**Alternativflug buchen.** Oder sie buchen noch im Urlaub auf eigene Faust einen Alternativflug zur ursprünglichen Abflugzeit und stellen dem Veranstalter die Mehrkosten in Rechnung. Auch die Änderung des Abflug- oder Rückflughafens kann nach neuer Rechtslage als erhebliche Änderung des Vertrags einzustufen sein. Dann gelten die gleichen Rechte wie bei einer Flugzeitverschiebung.

All diese Rechte bei Änderungen gelten aber nur für Urlauber, die bei einem Reiseveranstalter ein Reisepaket, also etwa Flug und Unterkunft, gebucht haben (Pauschalreise).

### Airline ändert sich nach Buchung

Viele Urlauber beklagen sich, wenn nach der Reisebuchung die Airline ausgetauscht wird und sie beispielsweise mit der litauischen Fluggesellschaft Avion Express statt mit Condor fliegen sollen. Die Reisenden befürchten etwa, dass das Flugpersonal kein Deutsch spricht oder das Ersatzflugzeug keine Bordunterhaltung hat.

Natürlich stellt es eine Verschlechterung dar, wenn statt einer Maschine mit Entertainment-System ein Flieger ohne diesen Service zum Urlaubsziel fliegt. Die Rechtsprechung sieht den Wechsel der Fluggesellschaft jedoch in der Regel als hinzunehmende Unannehmlichkeit. Etwas anderes gilt nur in den selten Fällen, wenn der Reiseveranstalter ausdrücklich den Flug mit einer bestimmten Airline versprochen hat.

### Geld bei Ankunftsverspätung

Wer Hotel und Flug selbst organisiert, hat bei einem annullierten Flug oder einer Ankunftsverspätung von drei Stunden Anspruch auf Entschädigung von der Airline nach der EU-Fluggastrechteverordnung. Je nach Flugstrecke sind das zwischen 250 und 600 Euro.

Was viele Pauschalreisende nicht wissen: Auch sie haben diesen Anspruch gegenüber der Fluggesellschaft. Wenn bei ihrem Urlaub ganz viel schief läuft, können sie also von zwei Stellen Geld erhalten: für die Flugverschiebung

## Unser Rat

**Geld vom Veranstalter.** Bei Flugverlegungen gilt die Faustregel: Bis zu vier Stunden müssen Sie hinnehmen. Bei größeren Verschiebungen oder einem Wechsel des Flughafens kann der Veranstalter Sie mit einer Frist vor die Wahl setzen: kostenfrei zurücktreten oder Änderung akzeptieren. Ihr Schweigen gilt als Zustimmung zur Änderung. Wenn Sie die Verschiebung hinnehmen, können Sie aber vom Veranstalter eine Minderung des Reisepreises verlangen. Ab der fünften Stunde Verschiebung gibt es je angefangener Stunde 5 Prozent Nachlass auf den Tagesreisepreis.

**Geld von der Airline.** Ist Ihr Flug drei oder mehr Stunden zu spät am Ziel oder wurde er annulliert? Als Pauschalurlauber oder Nur-Flug-Kunde haben Sie Anspruch auf 250 bis 600 Euro, je nach Flugentfernung. Nutzen Sie das ADAC-Formular (<https://bit.ly/2FZ3ZGc>). Wenden Sie sich an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr SöP, wenn die Airline nicht zahlt ([soep-online.de](http://soep-online.de)).

einen Preisnachlass vom Veranstalter und für einen verspäteten oder annullierten Flug eine Entschädigung von der Airline. Das neue Reiserecht sieht allerdings eine Pflicht zur Anrechnung vor.

**Beispiel** Ein Urlauber erhält wegen einer Annullierung seines Hinflugs vom Veranstalter 80 Euro, dann macht er wegen der Annullierung bei der Airline seinen Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 250 Euro geltend. Die Airline muss nur 170 Euro auszahlen.

Der Anspruch wegen Annullierung entfällt aber, wenn Kunden mindestens zwei Wochen vor Abflug darüber informiert wurden. ■

# Geld für Flugärger

Finanztest zeigt, wie Passagiere bis zu 600 Euro Entschädigung erhalten, wenn der Flug stark verspätet, gestrichen oder überbucht ist.

**Finanztest 9/2019** Fast jeden Tag berichten uns Leserinnen und Leser von Ärger mit Flügen und Fluggesellschaften. Es scheint so, als wären Verspätungen und Ausfälle an deutschen Flughäfen eher die Regel als die Ausnahme. Doch gestrandete Passagiere müssen das nicht hinnehmen. Sie haben in vielen Fällen Anspruch auf Entschädigung.

Anspruchsgrundlage für Ausgleichsleistungen bei Flugärger ist immer die Fluggastrechteverordnung der Europäischen Union (EU). Diese Verordnung können Fluggäste für eine finanzielle Entschädigung heranziehen, wenn ihr Flug annulliert oder überbucht war oder ihr Ziel mindestens drei Stunden zu spät erreicht. Weitere Voraussetzung: Der Flug ist von einem Flughafen in der EU gestartet oder wurde von einem Unternehmen mit Sitz in der EU durchgeführt und das Flugziel lag in einem Mitgliedsstaat.

Die Höhe der Entschädigung richtet sich nach der Flugdistanz. Bei Verbindungen mit Anschlussflügen zählt die direkte Luftlinie zwischen Start und Ziel (Europäischer Gerichtshof, Az. C-559/16). Je nach Streckenlänge beträgt die Entschädigung 250 bis 600 Euro pro Person.

## Entscheidend sind Umstände

Die Gründe für Verspätungen und Ausfälle sind vielfältig: Unwetter, Vulkanasche, Streik und technische Probleme an der Maschine sind nur einige Beispiele.

Knackpunkt beim Prüfen eines Entschädigungsanspruchs ist die Frage, ob außergewöhnliche Umstände vorlagen. Konnte die Fluggesellschaft das Ereignis weder beeinflussen noch vermeiden?

In diesem Fall gehen Passagiere leer aus. Eindeutig ist das nicht immer. Regelmäßig treffen die höchsten Gerichte grundsätzliche Entscheidungen zu der Frage, was außergewöhnliche Umstände sind und was nicht. Liegen keine vor, gibt es eine Entschädigung, etwa bei technischen Problemen – die sich bei der Wartung von Flugzeugen zeigen oder infolge einer unterbliebenen Wartung auftreten – oder erkrankten Crewmitgliedern.

Kein Geld gibt es bei außergewöhnlichen Umständen wie Vogelschlag und Systemausfall am Flughafenterminal.

## Streithema Streik

Wie sieht es mit einer Entschädigung für Ausfälle aus, wenn das Flugpersonal streikt? Zählen Streiks als außergewöhnliche Umstände? Dieses Thema ist ein juristischer Dauerbrenner. Die Gerichte stufen das unterschiedlich ein. Berufen sich Fluggesellschaften auf einen Streik von eigenem Flugpersonal oder Beschäftigten am Abflug- oder Zielflughafen, können Passagiere trotz Verspätung oder Annullierung ihres Fluges leer ausgehen. Der Bundesgerichtshof (BGH) hat im Jahr 2012 den Pilotenstreik bei der Lufthansa als „außergewöhnlichen Umstand“ angesehen (Az. X ZR 138/11; X ZR 146/11). Ein neueres BGH-Urteil jedoch zeigt: Ein Streik ist keine Generalausrede für eine Fluggesellschaft.

Im Jahr 2015 waren die für Passagierkontrollen zuständigen Beschäftigten am Hamburger Flughafen in den Streik getreten. Ein Easyjet-Flugzeug blieb am Boden – mit dem Hinweis auf Sicherheitsbedenken. Andere Unternehmen führten ihren Flugbetrieb trotz Streiks normal weiter. Vor Gericht verteidigte Easyjet sich vor allem damit, dass wegen des Streiks die Gefahr bestanden habe, dass die Passagiere nicht mehr ordentlich kontrolliert würden. Dem BGH reichte diese abstrakte Gefahr nicht (Az. X ZR 111/17). Easyjet musste entschädigen.

## Geld bei „wildem Streik“

Der „wilde Streik“ bei Tuifly im Oktober 2016 landete vor dem Europäischen Gerichtshof. Kündigt eine Fluggesellschaft ihren Piloten und Flugbegleitern überraschend Umstrukturierungen an und reagiert die Belegschaft darauf mit unüblich vielen Krankmeldungen, durch die es zu Flugausfällen und Ankunftsverspätungen kommt, kann sich die Airline nicht auf „außergewöhnliche Umstände“ berufen – darf also die Entschädigungszahlungen nicht verweigern. Nach Ansicht des EuGH sei der wilde Streik eine Folge der Unternehmenspolitik und damit beherrschbar gewesen (Az. C-195/17 und andere).

## Anschlussflug von Nicht-EU-Airline

Im Juli 2019 klärte der Europäische Gerichtshof (EuGH) ein weiteres Problem: Verspätungen von Anschlussflügen bei Langstreckenflügen mit Zwischenstopps – etwa in den arabischen Emiraten bei Flügen Richtung Asien.

In diesem Fall hatten elf Urlauber bei der tschechischen Fluggesellschaft Česká Aerolinie eine Reise von Prag nach Bangkok gebucht, mit Zwischenstopp in Abu Dhabi. Den ersten Flug von Prag nach Abu Dhabi führte die tschechische Airline ohne Verspätung durch. Der zweite Flug erfolgte mit dem arabischen Unternehmen Etihad Airways und kam mit mehr als acht Stunden Verspätung in Bangkok an.

Weil die Urlauber die gesamte Reise beim tschechischen Luftfahrtunternehmen gebucht hatten und beim ersten Teil der Reise auch eine Maschine des Anbieters nutzten, entschied der EuGH: Den Passagieren steht Entschädigung nach der EU-Fluggastrechteverordnung zu (Az. C-502/18).

## Problem Überbuchung

Fluglinien verkaufen üblicherweise mehr Tickets, als Plätze im Flugzeug vorhanden sind. Denn einige Reisende erscheinen nicht am Gate, weil sie spontan umbuchen, stornieren oder schlicht zu spät kommen. Um ungenutzte Kapazitäten zu vermeiden, kalkulieren Fluggesellschaften Überbuchungen ein.

## Unser Rat

**Rechte.** Kommt Ihr Flug mindestens drei Stunden zu spät an, haben Sie je nach Flugstrecke gegenüber der Fluggesellschaft Anspruch auf bis zu 600 Euro. Das gilt auch bei Überbuchung und Annullierung. Wichtig: Startflughafen oder Hauptsitz der Airline müssen in der EU liegen. Diese Rechte haben auch Urlauber, die eine Pauschalreise mit Flug gebucht haben. Nach Ende des Reisejahres haben Sie drei Jahre Zeit, um Ihre Rechte geltend zu machen. Entschädigungen für Flüge aus dem Jahr 2019 können Sie bis Ende 2022 durchsetzen.

**Musterbriefe.** In Verspätungsfällen nutzen Sie unseren Musterbrief auf der übernächsten Seite, um die Entschädigung bei der Fluggesellschaft zu fordern. Muster für den Fall einer Annullierung oder Überbuchung finden Sie online ([test.de/fluggastrechte](http://test.de/fluggastrechte)). Lehnt die Airline eine Zahlung ab oder reagiert sie innerhalb von zwei Monaten nicht, sollten Sie die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr einschalten ([soep-online.de](http://soep-online.de)).

Erscheinen jedoch mehr Passagiere als erwartet, können einige nicht mitfliegen. Denjenigen, die freiwillig auf ihren Platz verzichten, bieten Airlines Umbuchungen und Entschädigungen an. Verzichtet niemand freiwillig, entscheidet die Fluglinie, wer nicht mitdarf. Grundsätzlich gilt: Wer zuerst am Gate ist, fliegt zuerst.

Zurückgelassenen steht – wie bei Verspätung oder Flugausfall – die Ausgleichszahlung nach der EU-Fluggastrechteverordnung zu, wenn sie wegen Überbuchung nicht mitgenommen werden, aber rechtzeitig am Gate waren.

### So setzen Sie Ihr Recht durch

Fluggäste, die Ansprüche gegen eine Airline haben, brauchen oft Hilfe. Welche Hilfe Passagiere am besten in Anspruch nehmen, hängt von ihren Vorlieben ab. Finanztest skizziert detailliert vier Wege zum Geld.

#### Schlichtungsstelle Söp:

##### Chance auf volle Entschädigung

**Vorteil:** Die Schlichtungsstelle für öffentlichen Personenverkehr (Söp) vermittelt bei Streit zwischen Passagier und Fluggesellschaft. Kunden haben hier die Chance auf volle Entschädigung ohne Kosten. Laut Jahresbericht der Schlichtungsstelle haben die teilnehmenden Luftfahrtunternehmen 2018 in fast jedem zweiten Schlichtungsverfahren (44,8 Prozent) die Ansprüche sofort zu 100 Prozent anerkannt. Die Passagiere bekamen also innerhalb weniger Wochen ihr Geld.

Die Schlichtung ist für Verbraucher stets kostenfrei, auch bei erfolglosem Verfahren. An das Ergebnis ist ein Passagier nur gebunden, wenn er sich auf den Vorschlag des Schlichters einlässt. Sieht die Empfehlung weniger als 100 Prozent der Entschädigung vor, kann der Kunde ablehnen.

Weitere Vorteile der Söp: Fluggäste können auch Ansprüche wegen Gepäckschäden geltend machen und die Erstattung von Hotelkosten fordern, die wegen einer Annullierung entstanden sind.

Die Söp ist die Adresse für Kunden aller deutschen und vieler ausländischer Airlines wie Ryanair und Easyjet. Für alle übrigen ist das Bundesamt für Justiz zuständig ([bundesjustizamt.de](http://bundesjustizamt.de)).

**Nachteil:** Die Schlichtung kann einige Monate dauern. Angestrebt ist zwar eine dreimonatige Verfahrensdauer. Laut Söp-Jahresbericht hat es in 2018 aber in „zahlreichen Fällen länger gedauert“.

Wer sich an die Stelle wenden will, muss vorher selbst das Unternehmen zur Zahlung aufgefordert haben. Das ist zwar nicht schwer, Fluggäste können dafür den Musterbrief (siehe

rechts) verwenden. Dennoch scheuen einige die Mühe. Für diese Gruppe ist ein Fluggastrechte-Portal oder ein Sofortentschädiger die richtige Adresse.

#### Kunde mit Anwalt:

##### Recht durchsetzen mit Kostenrisiko

**Vorteil:** Mithilfe eines Reiserechtsexperten kann die Zahlung sehr schnell kommen. Manche Airlines wissen, dass Juristen nach dem Ablauf einer Frist sofort klagen und zahlen dann, um nicht auch noch Prozesskosten zahlen zu müssen. Fluggäste finden Profis etwa über die Anwaltsdatenbank der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht ([dgfr.de](http://dgfr.de)).

**Nachteil:** Wer selbst einen Anwalt einschaltet, hat immer ein Kostenrisiko. Auch zunächst ganz sicher scheinende Rechtsfälle können verloren gehen. Die Anwalts- und Gerichtskosten trägt dann der Kunde.

Wegen dieses Risikos und weil es bei der Fluggastentschädigung nur um relativ geringe Beträge geht, kommt für viele dieser Weg nur infrage, wenn sie eine Rechtsschutzversicherung haben. Der Mandant muss bei einer Niederlage nur den mit dem Versicherer vereinbarten Selbstbehalt zahlen, das sind meist 150 Euro.

#### Fluggastrechte-Portal:

##### Bei Erfolg wird Provision fällig

**Vorteil:** Kunden haben keine Arbeit. Sie müssen auf der Website des Dienstes nur die Flugdaten eingeben und Angaben zur Person machen. Das Portal prüft, ob ihnen eine Entschädigung zusteht. Wenn ja, nimmt es den Fall an. Anschließend versucht es, zunächst außergerichtlich eine Zahlung zu erreichen. Klappt das nicht, reichen die Partneranwälte der Dienste Klage ein.

**Nachteil:** Viele Portale nehmen nur Fälle, bei denen eine Zahlung der Airline sicher ist. Weist ein Portal einen Kunden ab, heißt das nicht, dass er keinen Anspruch hat. Weiterer Nachteil: Weil die Dienste die Entschädigung teilweise

Musterbrief

**Entschädigung bei Flugverspätung**

Name und Anschrift des Fluggastes

■ über 3500 km

**Einwurfeinschreiben**Es bestehen daher Ansprüche auf Ausgleichszahlung in Höhe von<sup>2)</sup>

Fluggesellschaft, Straße, PLZ, Ort

■ 250,00 Euro pro Person

■ 400,00 Euro pro Person

■ 600,00 Euro pro Person

**Anmeldung von Ansprüchen nach VO (EG) Nr. 261/2004**

Datum

Ich bitte Sie, die Ausgleichszahlung auf mein Konto bei der XX-Bank (IBAN DE XX XXXX) binnen einer Frist von 3 Wochen ab Zugang dieses Schreibens zu überweisen.

Flug von (Abflugort) nach (Zielort)  
am (Datum)

Sehr geehrte Damen und Herren,

am \_\_\_\_\_ war ich gemeinsam  
mit \_\_\_\_\_

Fluggast auf dem oben näher bezeichneten Flug. Dieser Flug mit der Flugnummer \_\_\_\_\_ erreichte das Endziel mit einer Verspätung von mehr als 3 Stunden. Die große Verspätung verpflichtet Sie, Ausgleichszahlung zu leisten. Die Flugstrecke betrug<sup>1)</sup>

■ bis zu 1 500 km

■ bis zu 3 500 km

Sofern Sie sich auf Leistungsfreiheit infolge des Vorliegens außergewöhnlicher Umstände berufen, bitte ich Sie, mir diese so detailliert zu beschreiben, dass eine eigene Beurteilung ermöglicht wird.

Mit freundlichen Grüßen

1) Zutreffende Entfernung ankreuzen.

2) Zutreffenden Betrag ankreuzen.

**Quelle:** Führich/Staudinger, Reiserecht,  
8. Aufl. 2019

erst einklagen müssen, dauert es zum Teil mehr als ein Jahr, bis der Kunde das Geld auf seinem Konto hat – gekürzt um die Erfolgsprovision für das Portal.

**Sofortentschädiger:****Sofort Geld bei zum Teil hohen Abzügen**

**Vorteil:** Kunden, die sofort und bequem ihr Geld haben wollen, fahren am besten mit den Sofortentschädigern. Der Kunde gibt auf der Internetseite des Portals nur seine Flugdaten ein. Der Dienst prüft, ob es sich lohnt, dem Passagier seinen Anspruch abzukaufen. Wenn ja, schließen Kunde und Sofortentschädiger

einen Kaufvertrag. Je nach Anbieter hat der Fluggast innerhalb weniger Stunden sein Geld und kann die Sache abhaken.

**Weiterer Vorteil:** Geht die Fluggesellschaft später pleite, bleibt der Passagier nicht auf seiner Forderung sitzen.

**Nachteil:** Sofortentschädiger prüfen noch strenger als Portale, die mit Erfolgsprovision arbeiten, ob sie einen Fall übernehmen. Und kauft ein Sofortentschädiger einen Fall, zahlt er nur einen Bruchteil der Entschädigung, die dem Kunden von der Airline zusteht. Je nach Anbieter betragen die Abzüge mehr als 40 Prozent. ■

# Entspannt in See stechen

Mit unseren Tipps reisen Passagiere unbeschwert. Wir sagen, welche Rechte sie haben und wie sie Kostenfallen einfach umschiffen können.

**Finanztest 1/2019** Exotische Länder sehen, Seeluft genießen, jeden Tag einen neuen Hafen anlaufen – davon schwärmen Kreuzfahrer. Das Abenteuer in der Ferne kann die Passagiere aber teuer zu stehen kommen als gedacht – wenn sie zum Beispiel an Bord erkranken oder unbedarft mit dem Handy telefonieren.

Finanztest hat erstmals spezielle Versicherungspakete für Kreuzfahrten untersucht, die Versicherer und Kreuzfahrtunternehmen anbieten. Zudem haben wir uns die Angebote großer Kreuzfahrtunternehmen und großer Netzbetreiber für Mobilfunk auf See angesehen. Wichtig ist auch, dass Kreuzfahrer ihre Rechte kennen, wenn nicht alles nach Plan läuft.

## **Pauschalreisen: Neue Vorteile für Kreuzfahrtpassagiere**

Alle Schiffsreisen von Veranstaltern aus der Europäischen Union fallen unter das EU-Pauschalreiserecht. Ein Vorteil für Passagiere: Bei Reisemängeln können sie nachträglich bis zwei Jahre nach Ende der Reise den Preis mindern. Voraussetzung ist, dass sie den Mangel sofort dem Veranstalter gemeldet haben. In besonderen Fällen haben sie ein Anrecht auf Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude. Das EU-Pauschalreiserecht gilt auch für Reisen mit Fähren oder Frachtschiffen.

## **Reisemängel: Schlechtes Essen, enge Kabinen und andere Ärgernisse**

Die Kabine ist zu eng, das Essen reicht nicht, die Toiletten sind schmutzig, Schiffsmotoren dröhnen so laut, dass an Schlaf nicht zu denken ist – Missstände melden Pauschalurlauber am

besten sofort dem Veranstalter, denn er muss die Chance haben, nachzubessern und Probleme zu beheben.

Weisen Reisende berechnete Mängel an ihrer Kabine nach, sollte der Veranstalter ihnen eine neue zuweisen. Klappt das nicht, können Kreuzfahrer im Nachhinein eine Minderung des Reisepreises durchsetzen. Richter sprachen einem Kläger 15 Prozent des Reisepreises zu, weil er vom Bullauge seiner Kabine nicht wie gebucht aufs Meer blickte, sondern auf eine Schiffswand. Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (SÖP) hilft. Sie bietet seit März 2019 auch Schlichtung im Pauschalreiserecht an und ist zum Beispiel auch bei Mängeln in der Unterbringung Ansprechpartner.

## **Anreise: Selbst organisiert bleibt sie ein Risiko**

Gleich mitbuchen oder selbst organisieren? Das ist die Frage, die sich viele Schiffsreisende stellen, wenn es um den Weg zum Hafen geht, von dem ihr Schiff ablegt. Wenn Urlauber auf eigene Faust mit Flugzeug, Auto oder Bahn anreisen, können sie in vielen Fällen eine Menge Geld sparen. Manchmal ist die selbst organisierte Anfahrt auch bequemer – etwa wenn Veranstalter nur Flüge mit langen Umsteigezeiten anbieten.

Wer seine Anreise selbst organisiert, trägt aber das Risiko, falls sie schiefliegt. Buchen die Urlauber den Transport dagegen beim Veranstalter, ist dieser verantwortlich dafür, dass sie pünktlich an Bord kommen. Klappt das nicht und sie verpassen die Abfahrt, muss er die Anschlussreise zum Schiff organisieren, sodass sie später an Bord können.

## **Routenänderungen: Wenn die Reise anders verläuft als geplant**

Der Landgang in St. Petersburg sollte der Höhepunkt der Reise sein, doch das Schiff steuert den Hafen nicht an – manche Kreuzfahrt

## Unser Rat

**Reisemängel.** Melden Sie sich umgehend beim Veranstalter, wenn Ihre Reise anders als vereinbart abläuft. Der Veranstalter ist verpflichtet, für Abhilfe zu sorgen, wenn Sie zum Beispiel mit dem Essen oder Ihrer Kabine unzufrieden sind und dafür Gründe vorbringen. Gelingt es ihm nicht nachzubessern, dann können Sie in einigen Fällen nachträglich den Reisepreis mindern.

**Neues Reiserecht.** Als Kreuzfahrkunde haben Sie nach dem neuen EU-Pauschalreiserecht die Möglichkeit, bis zu zwei Jahre nach Ende der Reise Ansprüche geltend zu machen und eine Minderung des Reisepreises durchzusetzen. Das kann bei Mängeln der Fall sein, bei Routenänderungen oder wenn Landgänge ausfallen.

**Versicherungen.** Prüfen Sie, welchen Schutz Sie haben und welchen Sie brauchen. Eine Auslandsreise-Krankenversiche-

rung ist unverzichtbar. Bei teuren Reisen lohnt oft eine kombinierte Reiserücktritts- und Reiseabbruchversicherung. Die von uns untersuchten Versicherungspakete für Kreuzfahrten bieten soliden Schutz – mit Einzelpolicen sind Sie aber meist besser und oft günstiger versichert. Zum Preisvergleich sind Ergebnisse von Auslandskranken-, Reiserücktritts- und Reiseabbruchversicherungen kostenpflichtig abrufbar ([test.de/thema/reiseversicherung](http://test.de/thema/reiseversicherung)).

**Mobilfunk.** Informieren Sie sich vorab beim Kreuzfahrtveranstalter und Ihrem Mobilfunkanbieter, was Mobilfunk an Bord kostet. Meist ist es günstiger, wenn Sie ein Telefonie- oder Datenpaket beim Kreuzfahrtanbieter buchen. Ihr Smartphone kann auf See hohe Kosten verursachen, auch wenn Sie nicht telefonieren oder surfen. Bevor Sie an Bord gehen, können Sie es in den Flugmodus versetzen.

weicht von ihrer geplanten Route ab. Ändert der Veranstalter die Tour vorab erheblich oder verschiebt er das Datum, dann können Kreuzfahrer zurücktreten. Fällt ein geplanter Landgang aus, können sie im Nachhinein den Reisepreis mindern, wenn der Veranstalter schuld daran ist – beispielsweise weil das Schiff kaputt war. Grundsätzlich können Reisepreise meist nur für denjenigen Tag gemindert werden, an dem der Landgang ausgefallen ist.

Sind Unwetter, hoher Wellengang oder politische Unruhen Ursache für die Änderung der Route, gehen Passagiere leer aus.

### Flaggenrecht: Für Deutsche gelten auf hoher See besondere Rechte

Aktuell fährt kein einziges Hochsee-Kreuzfahrtschiff unter deutscher Flagge. Aida und Costa sind unter der Flagge Italiens unterwegs,

Tui unter maltesischer und MSC unter panamaischer sowie unter maltesischer Flagge. Das hat unter anderem Einfluss auf die Steuern, die eine Reederei zahlt, und auf die Arbeitsbedingungen der Crew.

Ein Vorteil für deutsche Kreuzfahrtpassagiere: Sie können auf hoher See rechtsgültig heiraten, wenn ein Schiff unter der Flagge Maltas, der Bermudas oder der Bahamas fährt. Interessierte müssen Formalien beachten und sollten sich vorher gut informieren. So müssen zum Beispiel im Ausland oft Ehefähigkeitszeugnisse vorgelegt werden.

### Versicherungen: Welche Policen auf hoher See unverzichtbar sind

Wichtig ist, dass Reisende vor der Kreuzfahrt ihren Versicherungsschutz überprüfen. Eine Auslandsreise-Krankenversicherung ist ein

Muss bei Urlaub außerhalb Deutschlands. Sie übernimmt Kosten für notwendige Behandlungen und Krankentransporte. Sehr guten Schutz gibt es bereits ab knapp 8 Euro im Jahr. Eine Reiserücktrittsversicherung kann sinnvoll sein, wenn Passagiere eine teure Kreuzfahrt gebucht haben. Sie erstattet Kosten, wenn sie vor der Abfahrt schwer erkranken oder ein anderer versicherter Vorfall eintritt und sie nicht reisen können. Eine Reiseabbruchversicherung zahlt, wenn es notwendig wird, die Reise abzubrechen, zu unterbrechen oder zu verlängern. Wir empfehlen Kombitarife, die Reiserücktritts- und -abbruchversicherungen enthalten (test.de/reiseruecktritt). Kreuzfahrer sollten darauf achten, dass auch vorab gebuchte Landausflüge oder Tauchgänge mit der Versicherungssumme abgedeckt sind.

### **Versicherungspakete: Solider Schutz, Einzelpolicen meist günstiger**

Versicherer und Kreuzfahrtunternehmen bieten zudem spezielle Versicherungspakete für Kreuzfahrten an. Sie enthalten meist Auslandsreise-Kranken- und Reiserücktrittsversicherungen. Das Besondere an den Paketen ist der enthaltene Verspätungsschutz, der sinnvoll sein kann, wenn Kreuzfahrer auf eigene Faust zum Hafen reisen. Die Versicherer erstatten zwischen 800 und 1500 Euro pro Person für die Anschlussreise zum verpassten Schiff, wenn sich die Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln um mehr als zwei Stunden verzögert. Bei der Anfahrt mit dem Auto greift der Schutz nicht.

Mitunter sind auch Seekrankheitsversicherungen, Gepäckversicherungen, Haftpflichtversicherungen und Unfallversicherungen in den Kreuzfahrt-Versicherungspaketen enthalten. Finanztest hat die Pakete zum ersten Mal untersucht. Das Fazit: Die meisten bieten soliden Schutz – mit den Einzelpolicen, die in unseren letzten Untersuchungen gut oder sehr gut bewertet wurden, fahren Kreuzfahrer aber in der Regel besser. Für sehr günstige oder teure Seereisen lohnen die Spezialpakete jedoch in einigen Fällen. Ein Beispiel dafür sind

Senioren, da sie bei den Versicherungspaketen keinen Alterszuschlag zahlen müssen. Eine Übersicht der Tarife finden Interessierte kostenlos unter [test.de/pdf-kreuzfahrtpolicen](https://test.de/pdf-kreuzfahrtpolicen).

### **Mobilfunk: Auf hoher See ein teures Vergnügen**

Ein WhatsApp-Filmchen auf der Kreuzfahrt geguckt – 60 Euro! 470 Megabyte Daten auf der Fähre beim Surfen verbraucht – Handyrechnung über 12000 Euro! Solche Geschichten über horrenden Mobilfunkkosten nach Kreuzfahrten sind nicht erfunden. Auf hoher See bauen Schiffe ein eigenes Mobilfunknetz auf, das mit einem teuren Satellitennetz verbunden ist. Finanztest hat die Mobilfunktarife der Kreuzfahrtunternehmen Aida Cruises, Costa Crociere, MSC Kreuzfahrten und Tui Cruises angesehen und bei den Netzbetreibern Telefónica, Telekom und Vodafone gefragt, was es kostet, das Smartphone auf See zu nutzen. Das Fazit: In vielen Fällen ist es günstiger, ein Daten- oder Mobilfunkpaket bei den Kreuzfahrtanbietern zu buchen. Telefonieren und Surfen bleibt auf diese Weise zwar teuer, die Kosten sind aber besser kalkulierbar.

### **Deaktivieren: Flugmodus schützt vor hohen Rechnungen**

Smartphone und Tablet können an Bord auch zu einem teuren Begleiter werden, wenn ein Nutzer weder surft noch telefoniert. Werden etwa Apps automatisch aktiviert, fallen meist hohe Kosten an. Wenn auf einem Mobilfunkgerät die Funktion „automatische Netzwahl“ aktiviert ist, wählt es sich von alleine in das stärkste Netz ein – auf Kreuzfahrtschiffen fast immer ins teure Bordnetz. Passagiere sollten die Voreinstellung deaktivieren und stattdessen die „manuelle Netzwahl“ anwählen. Wenn das Schiff im Hafen liegt und Reisende von Bord gehen, können sie unter diesem Menüpunkt checken, welche Netze dort aktiv sind. Mit ein wenig Glück können sie in Europa das kostenlose EU-Roaming nutzen. Wer auf Nummer sicher gehen will, versetzt sein Smartphone an Bord in den Flugmodus. ■

## Auf Kreuzfahrtschiffen anrufen, chatten und surfen

Passagiere können bei den Kreuzfahrtunternehmen Pakete zum Telefonieren, Chatten oder Surfen buchen. Der Preis hängt von der Dauer oder dem Datenvolumen ab. Die Tabelle zeigt Angebote für sieben Tage auf See in europäischen Gewässern. Eine vollständige Liste ist kostenlos auf [test.de/pdf-kreuzfahrt-mobilfunk](http://test.de/pdf-kreuzfahrt-mobilfunk) zu finden.

Aida Cruises		Costa Crociere		MSC Kreuzfahrten		Tui Cruises	
Angebot	Preis (Euro)	Angebot	Preis (Euro)	Angebot	Preis (Euro)	Angebot	Preis (Euro)
<b>Nur Social-Media-Anwendungen</b>							
<b>Social Media Flat 2–10 Tage</b>	24,43 (3,49/Tag)	<b>Social 7 days</b>	19,00	<b>Chat und Social App mind. 1 GB für 5 bis 7 Nächte</b>	Ab 24,90 <sup>2(3)</sup>	<b>Social Media Reisetarif<sup>5)</sup></b>	29,00
<b>Internet</b>							
<b>Paket XL Europa 3 GB<sup>1)</sup></b>	99,90	<b>Internet XL 3 GB</b>	109,00	<b>Standard Paket für mind. 2 GB für 5 bis 7 Nächte</b>	Ab 47,90 <sup>2(4)</sup>	<b>Volumentarif Europa L 3 GB<sup>6)</sup></b>	55,50
<b>Telefonie (Direktwahl möglich) / abgehende Gespräche</b>							
4,90/Min.		7,95 USD/Min.		1,90/Min. + 1 Euro Verbindungsgebühr		4,99/Min.	

### Preise laut Anbieterbefragung im November 2018.

- 1) Bei Vorausbuchung von Internetpaketen über MyAida erhält der Kunde 5 Prozent Rabatt auf den Paketpreis.
- 2) WLAN ist nicht in allen Kabinen verfügbar. Die Preise können je nach Schiff, Destination, Dauer und Datenvolumen variieren.
- 3) Dieses Paket kann nur an Bord gebucht werden.

- 4) Preise gelten bei Vorausbuchung. Bei Vorausbuchung von Internetpaketen erhält der Kunde bis zu 20 Prozent Rabatt auf den Paketpreis.
- 5) Nur buchbar für „Mein Schiff 1“, das neue „Mein Schiff 2“ und „Mein Schiff 6“.
- 6) Die WLAN-Verfügbarkeit hängt vom Schiff ab. Für Gäste in den Suiten und Junior-Suiten ist ein kostenfreier Internetzugang inklusive.

## Das kostet Mobilfunk an Bord beim Netzbetreiber

Nutzen Passagiere für Mobilfunk kein Paket ihres Kreuzfahrtunternehmens, greift ein spezieller Tarif ihres Netzbetreibers. Vor allem Surfen wird dann sehr teuer.

Anbieter	Telefonie Preis für Gespräche pro Minute (Euro)		Einmalige Verbindungsgebühr (Euro)	SMS Preis pro SMS (Euro)	Internet Preis pro MB (Euro)
	abgehend	eingehend			
<b>O<sub>2</sub> Telefónica<sup>1)</sup></b>	1,34–4,46	1,59–5,16	0,74 <sup>2)</sup>	0,99	25,00
<b>Telekom</b>	3,99	1,99	Entfällt	0,99	19,80
<b>Vodafone<sup>3)</sup></b>	6,09/6,70	1,82/2,19	Entfällt	0,55/0,84	23,60

### Preise laut Anbieterbefragung im November 2018. MB = Megabyte.

- Preise gelten für Verbindungen nach Deutschland.**
- 1) Preise sind abhängig vom Betreiber des zur Verfügung stehenden Netzes. Teils sind die Dienste nur

eingeschränkt verfügbar.

- 2) Wird nicht von allen Netzbetreibern berechnet.
- 3) Preise unterscheiden sich nach Postpaid- und Prepaid-Tarif.

# Reisemangel melden

## Sie benötigen

- Katalog- und Reiseunterlagen
- Fotos, Zeugen
- Internetzugang oder Fax am Urlaubsort

**Finanztest 7/2019** Baustelle am Strand, Blick auf eine Wand statt wie gebucht aufs Meer? Wenn eine Pauschalreise Mängel hat, können Sie den Preis mindern. Geld zurück erhält nur, wer korrekt reklamiert. So gehts:

**Schritt 1** Ihre Pauschalreise muss so sein, wie der Veranstalter sie angeboten hat. Weichen die Reiseleistungen von den im Vertrag versprochenen ab, liegt ein Reisemangel vor. Dazu gehören auch Verspätungen von Flügen, Bus- oder Zugtransfers, sofern sie Bestandteile Ihrer Reise sind. Nehmen Sie am besten Reiseunterlagen und Katalogseiten mit. So können Sie Versprechen und Realität leicht vergleichen.

**Schritt 2** Fällt Ihnen ein Mangel auf, müssen Sie diesen sofort bei Ihrem Reiseleiter oder einem anderen Ansprechpartner des Veranstalters anzeigen und Abhilfe fordern. Sichern Sie Beweise: Machen Sie Fotos und Videos, zum Beispiel von Dreck und Ungeziefer im Hotelzimmer, notieren Sie Aussagen und Daten von Zeugen. Bei Flugverspätung lassen Sie sich von der Fluggesellschaft eine Bestätigung geben. Zeigen Sie Mängel der Reiseleitung schriftlich an, setzen Sie eine Frist zur

Abhilfe und verlangen Sie, dass der Reiseleiter die Anzeige unterschreibt. Gibt es keinen Ansprechpartner vor Ort, schicken Sie die Anzeige direkt an den Veranstalter. Bequem sind E-Mail oder Fax. Ist eine sofortige Mängelanzeige nicht möglich, sollten Sie sie gleich nach der Rückkehr nachholen.

**Schritt 3** Werden die Mängel vor Ort nicht behoben, können Sie nach Ihrer Rückkehr vom Veranstalter schriftlich Geld zurückverlangen und gegebenenfalls Schadenersatz fordern. Dafür haben Sie bis zu zwei Jahre Zeit. Beschreiben Sie die Mängel detailliert und fügen Sie Nachweise bei.

**Schritt 4** Um die Höhe der Ansprüche zu bestimmen, helfen Ihnen die „Frankfurter Tabelle“ und die „Kemptener Tabelle“, die Sie schnell im Internet finden können. Dort finden Sie wichtige reiserechtliche Urteile und Hinweise, welche Minderung bei welchem Mangel üblich ist. Wichtig: Die Prozentangaben, die dort stehen, beziehen sich nicht auf den Preis für die gesamte Reise, sondern nur auf den Anteil für jene Tage, an denen der Mangel vorlag.

# Zu ihm oder zu ihr?

Dauert ein Hundeleben länger als eine Partnerschaft, klären oft Gerichte, wer das Tier behält. Was Hundebesitzer bedenken sollten.

**Finanztest 9/2019** In den vergangenen Jahren ist die Zahl der Hunde in Deutschland stark gestiegen: Im Jahr 2000 waren es noch fünf Millionen, heute sind es mehr als neun. Vor Gericht kommt es nicht selten zu erbitterten Auseinandersetzungen, um zu klären, wo Bella, Balu oder Luna nach der Trennung von Herrchen und Frauchen leben wird.

## Tiere sind Haushaltsgegenstände

Bei Scheidungsverfahren werden Haustiere und damit auch Katzen, Pferde oder Papageien als Haushaltsgegenstände bewertet. Tiere, die während der Ehe angeschafft wurden, gehören genau wie Möbel beiden Partnern.

## Unser Rat

**Vereinbarung.** Wenn Sie beide Kontakt zum Hund behalten wollen, vereinbaren Sie das schriftlich. Wichtige Punkte sind: Wer darf den Hund wie oft sehen? Wer trägt mögliche Tierarztkosten?

**Mediation.** Ist das Verhältnis zwischen Ihnen und Ihrem ehemaligen Partner eher angespannt, kann eine Mediation sinnvoll sein.

**Vor Gericht.** Bei Scheidungsverhandlung wird zunächst geklärt, wem das Tier gehört. Halten Sie dafür den Kaufvertrag bereit. Wichtig ist aber auch die Frage, bei wem er es besser hat.

Der Hausrat inklusive Vierbeiner soll nach dem Willen des Gesetzgebers aufgeteilt werden. Es ist also juristisch erwünscht, dass sich die Parteien einigen und zum Beispiel sagen: „Du bekommst unseren Jack-Russell-Terrier für 1200 Euro und ich die Stereoanlage, die genauso teuer war.“ Klappt die Aufteilung nicht, sind Ausgleichszahlungen möglich.

Wenn Tiere Eigentum eines der beiden Ehepartner sind – zum Beispiel weil sie bereits vor der Hochzeit gekauft wurden – ist der Fall juristisch klar: Der Hund bleibt beim Eigentümer, der andere Ehepartner hat keinen Anspruch auf ein Leben mit ihm.

## Freiwillige Vereinbarungen sinnvoll

Paare, die sich scheiden lassen, können freiwillig ein Umgangsrecht vereinbaren. Das Gleiche gilt für Unterhaltszahlungen, die dem Gesetz nach für Tiere ebenfalls nicht vorgesehen sind. Sinnvoll sind solche individuellen Regelungen auch für nicht verheiratete Paare. Sind sich beide grundsätzlich einig, können sie solche Verträge ohne rechtlichen Beistand aufsetzen. Am besten treffen sie die Vereinbarungen schriftlich und unterschreiben beide.

## Tierschutz soll berücksichtigt werden

In der Rechtsprechung spielen aber auch tierschutzrechtliche Aspekte und sogenannte Gründe der Billigkeit eine Rolle: Vor Gericht wird geklärt, was in dem Fall vernünftig und angemessen ist. So entschied das Oberlandesgericht Nürnberg (OLG), dass vier Hunde aus einem Rudel eines ehemaligen Ehepaars nicht getrennt werden sollen (Az. 10 UF 1249/16). Zu dem Rudel hatten ehemals sechs Tiere gehört, zwei waren kurz nach der Trennung verstorben. Der Ehemann forderte im Zuge der Haushaltsaufteilung, dass er zwei der verbliebenen Hunde bekommt. Die Richter lehnten ab: Die Hunde hätten durch die Trennung und den Tod ihrer Artgenossen genug durchgemacht. Sie durften zusammenbleiben. ■