

Extremwetter

im Urlaub

Was Reisende wissen müssen



EXTREMWETTEREREIGNISSE ...

- sind außergewöhnliche und sehr seltene Naturereignisse
- können große Schäden anrichten
- treten außerhalb der landestypischen, jahreszeitlich bedingten Witterungen auf
- werden durch den Katastrophenschutz des jeweiligen Landes bewertet

Waldbrände, Erdbeben, Überschwemmungen:

Durch Klimaveränderungen sind auch beliebte Urlaubsregionen immer häufiger von Extremwettersituationen betroffen. Wie können sich Reisende auf solche Situationen vorbereiten? Was müssen sie bedenken? Hier lohnt sich ein Blick auf die Sicherheiten und Services, die Pauschalreisen bieten – denn Reiseveranstalter sind umfassend verantwortlich für ihre Gäste.

Für den Fall, dass Urlaubsziele plötzlich von Waldbränden, Erdbeben oder anderen Naturkatastrophen betroffen sind, greifen umfassende Mechanismen im Sicherheitsmanagement von DERTOUR. Mit welcher Unterstützung DERTOUR-Pauschalreisende konkret im Fall von Extremwetterereignissen rechnen können, zeigt die nachfolgende Übersicht.

BEI EXTREMWETTER

Individualreisende

Pauschalreisende mit DERTOUR

Individualreisende sollten sich stets über die Sicherheitslage informiert halten.

Daher gilt es, die aktuelle Medienberichterstattung kontinuierlich zu verfolgen und Informationen des Auswärtigen Amtes vor Abreise zu prüfen.

DERTOUR-Pauschalreisegäste werden über alle eventuellen Risiken informiert.

Sie werden bei Sicherheitshinweisen oder Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes umgehend von DERTOUR kontaktiert und erhalten fortlaufende SMS-Updates über die aktuelle Lage.

1 Wie erfahre ich von den Risiken vor Ort?

Reisende müssen die jeweiligen Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaft und des Hotelanbieters prüfen.

Wenn die Airline den Flug nicht absagt und der Tarif keine Umbuchung inkludiert, gibt es keine Möglichkeit, kostenfrei davon zurückzutreten.

Auch bei Hotelbuchungen tragen Individualreisende das Risiko, da ein kostenfreier Rücktritt meist nicht möglich ist.

DERTOUR-Pauschalreisegäste erhalten bei einer offiziellen Reisewarnung des Auswärtigen Amtes regelmäßig die Möglichkeit, von der Reise zurückzutreten oder kostenlos umzubuchen.

2 Wie kann ich bei einem Extremwetterereignis stornieren oder umbuchen?

Individualreisende sind auf die Unterstützung durch Behörden und freiwillige Helferinnen und Helfer vor Ort angewiesen.

DERTOUR-Betreuungseinheiten leisten in Abstimmung mit den lokalen Behörden und Hotels Hilfe bei Evakuierungen und betreuen die Pauschalreisegäste.

3 Wer unterstützt mich vor Ort im Falle einer Evakuierung?

Individualreisende haben keinen Anspruch auf eine alternative Unterkunft oder die kostenlose Verlängerung des Hotelaufenthalts.

Verzögert sich die Rückreise, kümmert sich DERTOUR um alternative Unterkünfte und/oder eine kostenlose Verlängerung des Hotelaufenthalts, sollte dies notwendig sein. Für etwaige Verlängerungskosten von bis zu drei Tagen kommt DERTOUR auf und übernimmt die komplette Koordination – bei Flugpauschalreisen sogar unbegrenzt.

4 Wer kümmert sich um verlängerte oder alternative Unterkünfte?

Grundsätzlich wird sich die Bundesrepublik in Katastrophensituationen um Rückreisen von Staatsangehörigen kümmern. Die Kosten müssen dabei von den Reisenden selbst getragen werden.

DERTOUR organisiert die Rückreise nach Deutschland und übernimmt die Kosten dafür. Das DERTOUR-Sicherheitsmanagement und die Reiseleitung kümmern sich um die Abwicklung und das Informieren der Gäste vor Ort. Von Ersatztransferen bis zur Übermittlung von neuen Flugdaten wird alles geplant und organisiert.

5 Wie komme ich wieder nach Hause?

Hier sind die Behörden vor Ort sowie das deutsche Konsulat und die deutsche Botschaft zuständig, an die sich Reisende wenden müssen.

Das DERTOUR-Sicherheitsmanagement hat enge Kontakte zu den lokalen Behörden und zu deutschen Auslandsvertretungen.

6 Wer unterstützt mich bei verlorengegangenen Reisedokumenten?

Individualreisende müssen sich um Transporte vor Ort selbst kümmern und diese zahlen.

Die DERTOUR-Reiseleitungen organisieren den Transport zum Flughafen vor Ort und übernehmen die Kosten dafür.

7 Wie sind die Transporte zum Flughafen vor Ort zu organisieren?

Reisegäste koordinieren mit dem Hotel den direkten Kofferrücktransport und zahlen in der Regel per Nachnahme die Liefergebühr.

Die DERTOUR-Reiseleitungen holen die Koffer vom Hotel ab und versenden diese an die Gäste. Für Gepäck, das unverschuldet zurückgeblieben ist, fällt keine Gebühr an.

8 Wie bekomme ich zurückgebliebenes Gepäck zurück?