



המועצה הישראלית לצרכנות

Israel Consumer Council

Reiseführer und Tipps für Touristen, die zum ESC kommen

Liebe Touristen, willkommen in Israel zum ESC, der dieses Jahr in Tel Aviv stattfindet! Wir freuen uns, Sie in unserem Land als Gastgeber begrüßen zu dürfen. Wir hoffen, dass Sie eine gute Zeit verbringen werden und die besten unserer kulinarischen Genüsse in Restaurants landesweit kosten werden. Natürlich sind Sie auch eingeladen in Geschäften und Einkaufszentren einzukaufen.

Der Verbraucherrat Israel, die repräsentative Verbraucherorganisation des Staates Israel, hat für Sie eine Reihe von Verbrauchertipps zusammengestellt, die Ihren Aufenthalt erleichtern können.

Art und Weise der Preisangabe

Preisangabe an Produkten in Geschäften: Das israelische Gesetz verpflichtet jedes Unternehmen, Preise nur in Israelischen Schekel (ILS) anzugeben und nicht (zusätzlich) in einer Fremdwährung (Euro, Dollar usw.), ausgenommen in Duty-Free-Shops. Der Preis des Produkts sollte alle Komponenten enthalten, einschließlich Mehrwertsteuer und Gebühren. Sie müssen den auf dem Preisschild angegebenen Preis zahlen, und nicht mehr! Das Gesetz legt fest, dass bei Abweichungen zwischen dem auf dem Etikett angegebenen Preis, dem Schild oder der Ware und dem Preis an der Kasse, der Verbraucher den jeweils niedrigeren Preis zu zahlen hat.

Preise für Hotel- und Fahrzeugdienstleistungen: Es besteht keine Verpflichtung, den Touristen die Preise in Israelischen Schekel anzugeben. Das Gesetz sieht vor, dass ein Hotel überall da, wo ein Preis angegeben ist, den Preis für Touristen, einschließlich Unterkunft und andere mit der Unterkunft verbundene Dienstleistungen, abzüglich des Steuerfreibetrags, der für Touristen anfällt, in der Fremdwährung anzugeben hat, und - sofern ausdrücklich angegeben - muss sichtbar angegeben sein, dass dieser Preis ausschließlich für den Touristen bestimmt ist. Der Preis für einen Touristen, der in einem Hotel übernachtet, wird an der Rezeption und in den Zimmern ausgehängt; der Preis für zusätzliche Dienstleistungen, einschließlich der mit der Unterkunft verbundene Dienstleistungen für den Touristen, werden dort angezeigt, wo diese zur Verfügung stehen.

Preisangaben in Restaurants und Pubs: In jedem Restaurant, Café oder Pub muss eine Preisliste in Israelischen Schekel an einem sichtbaren Ort ausgehängt sein. Auch auf der Speisekarte im Restaurant müssen Sie neben jeder Portion oder jedem Getränk einen Preis in Israelischen Schekel angeben. Sie dürfen nicht aufgefordert werden, mehr zu bezahlen. Die Bezahlung des Trinkgeldes für den Kellner erfolgt nach Ihrem Ermessen. In Israel ist es üblich, in Restaurants und Dienstleistern 12% Trinkgeld zu geben. Eine zu bezahlende Rechnung, die neben den bestellten Speisen- und Getränken auch Service- oder Sicherheitsgebühren enthält, verstößt gegen das Gesetz. Beachten Sie außerdem, dass das Gesetz in Israel vorschreibt, dass es in jedem Restaurant obligatorisch ist, dem Gast einen Krug mit kaltem Wasser ohne Aufpreis zu servieren.

Stornierung eines Rechtsgeschäfts

Stornierung eines Einkaufs von Kleidungsstücken und Schuhwaren: Nach Israelischem Gesetz können Sie den Einkauf eines Bekleidungsartikels im Geschäft, innerhalb von zwei Tagen nach dem Kaufdatum (der Tag des Einkaufs nicht mitgerechnet) stornieren lassen und Ihr Geld, abzüglich einer Stornierungsgebühr von 5% oder 100 NIS, den jeweils niedrigeren Betrag, zurück bekommen, unter der Bedingung, dass das Produkt nicht benutzt/getragen und das Preisetikett nicht entfernt wurde. Die Rückerstattung erfolgt binnen 7 Tagen in bar oder auf die gleiche Art und Weise in der die Zahlung getätigt wurde (z.B. Rückerstattung auf Ihre Kreditkarte). In Bezug auf den Ersatz des Artikels schreibt das Gesetz in Israel vor, dass in jedem Bekleidungsgeschäft in der Nähe der Kasse eine "Rückgaberichtlinie für Produkte" ausgehängt sein muss. Wenn keine solche Mitteilung sichtbar angeschlagen ist, haben Sie das Recht, die Transaktion innerhalb von 7 Tagen, ab dem Datum der Ablehnung, ohne Stornierungsgebühr zu stornieren.

Stornierung eines Einkaufs eines Elektrogerätes: Sollten Sie sich zum Kauf eines Elektrogerätes in Israel entscheiden (Mobiltelefon, Kopfhörer, Rasierapparat, Tablet usw.), schreibt das Gesetz in Israel vor, dass die Transaktion nicht storniert werden kann, wenn das Gerät bereits an das Stromnetz angeschlossen oder das Gerät bereits benutzt wurde. Wenn das Produkt nicht benutzt wurde, kann die Transaktion innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Produkts, abzüglich 5% Stornierungsgebühr oder 100 NIS, der jeweils niedrigere Betrag, storniert werden. Die Rückerstattung erfolgt binnen 7 Tagen in bar oder auf die gleiche Art und Weise in der die Zahlung getätigt wurde (z.B. Rückerstattung auf Ihre Kreditkarte). In jedem Fall wird empfohlen, den Zustand des Produkts sofort nach Erhalt zu überprüfen. Benachrichtigen Sie umgehend einen Missetand oder Defekt oder jegliche Unstimmigkeit und bitten Sie um sofortigen Ersatz/Umtausch.

Kauf von Eintrittskarten für Veranstaltungen: Es wird empfohlen, Eintrittskarten nur von offiziellen Webseiten zu kaufen (es gibt zahlreiche Webseiten für den Wiederverkauf von Tickets, gegen die bereits viele Beschwerden eingegangen sind). In Israel ist es verboten, Tickets aus dem Wiederverkauf zu kaufen. Wenn Sie von einer Privatperson kaufen, schützt Sie das Gesetz nicht. Vergewissern Sie sich, dass die Karte nicht gefälscht ist und ihre Kosten mit dem darauf angegebenen Preis übereinstimmen.

Die Stornierung des Kaufs einer Eintrittskarte kann durch Mitteilung an die Verkaufsstelle/Webseite, wo die Eintrittskarten erworben wurden, binnen 14 Tagen ab dem Datum des Kaufs vorgenommen werden, sofern die Stornierung nicht später als 7 Tage, die keine Ruhetage sind, erfolgt. Sie haben außerdem, auf Grundlage des tatsächlich gezahlten Preises, abzüglich einer Stornierungsgebühr von 5% des Kaufpreises oder NIS 100, Anspruch auf Erstattung. Die Transaktion kann zwei Wochen nach dem Kauf und eine Woche oder weniger vor der Veranstaltung nicht mehr storniert werden.

Transportwesen

Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln: In Autobussen im Zentrum des Landes (Gush Dan Region) und in den Zügen in Israel können keine Fahrkarten beim Fahrer erworben werden. Sie müssen sich eine sogenannte „RAV KAV“ Karte (= Multi-Linien Karte) kaufen, die an vielen Orten erhältlich ist und aufgeladen werden kann. Die Liste der Automaten und die Ausstellung eines Tickets in Tel Aviv finden Sie hier: <http://www.trans-reform.org.il/ChargingMap.aspx>

Es ist auch möglich, an diesen Automaten Fahrkarten für einzelne Fahrten zu erwerben. Ab dem 1.3.2019 betragen die Kosten für eine einzelne Busfahrt in Tel Aviv NIS 5,90. Wenn Sie eine RAV KAV Karte gekauft haben, müssen Sie sich vergewissern, dass diese für die Fahrt ausreichend geladen ist. Weitere Informationen (auf Hebräisch) finden Sie unter diesem Link >>

<https://ravkavonline.co.il>

Fahrten mit dem Taxi: Taxifahrer müssen die Preise in Israelischen Schekel anzeigen. Es wird empfohlen, den Fahrer zu bitten, den Zähler zu aktivieren. Der Kunde hat das Recht auf den Zähler zu verzichten und mit dem Fahrer vor der Fahrt einen Preis zu vereinbaren.

Beim Verlassen des Flughafens wird empfohlen, nur mit zugelassenen Taxis zu fahren. Folgen Sie den Schildern am Ausgang des Terminals.

Wichtige Anmerkung: Wenn Sie von einer Stadt zur anderen fahren, und der Zähler wurde auf Wunsch des Fahrgastes nicht aktiviert, gibt es eine Preisliste unter staatlicher Aufsicht.

Wir empfehlen bereits zu Beginn der Taxifahrt stets eine Quittung für die Fahrt zu verlangen.

Weitere Tipps für Ihre Verwendung

Nichterhalten der Koffers: Sind Sie in Israel gelandet, aber ihr Gepäck ist nicht angekommen? Verlassen Sie den Flughafen nicht, bevor Sie nicht ein Anweisungsformular am dafür bestimmten Schalter in der Gepäckaufbewahrungshalle abgegeben haben. Sie sollten sich mit der Fluggesellschaft telefonisch in Kontakt setzen und sich bei ihr über die voraussichtliche Ankunft des Gepäcks erkundigen und über die Höhe der Entschädigung, die Ihnen zur Deckung der ersten Ausgaben (Ersatzkleidung, Waschbeutel, Medikamente usw.) zusteht.

Mehrwertsteuer-Rückerstattung für Touristen: Das Gesetz in Israel legt fest, dass ein Tourist bei seiner Abreise aus Israel Anspruch auf die Erstattung der Mehrwertsteuer hat, die er beim Kauf von Produkten in einem Geschäft in Israel bezahlt hat. Der Mindestwert eines Einkaufs am Tag des Kaufs, der den Touristen zum Bezug von Mehrwertsteuererstattungen berechtigt, beträgt ILS 125. Beim Kauf des Produkts müssen Sie sicherstellen, dass alle Angaben zu Ihrem Produkt und zu Ihren persönlichen

Daten ordnungsgemäß in Ihrem angegebenen Dokument und Ihrer Steuerrechnung eingetragen sind. Bei der Ausreise aus Israel, muss der Reisende an den Schalter für die Rückerstattung der Mehrwertsteuer und dort seinen Reisepass, die Ware samt Rechnung, sowie das Dokument zur Rückerstattung der Mehrwertsteuer vorlegen.

Entschädigung für verspätete oder stornierte Flüge: Das Gesetz in Israel ist dem Gesetz in Europa ähnlich. Es kann jedoch für Sie von Vorteil sein, die Fluggesellschaft in Ihrem Land in Europa und nicht in Israel zu verklagen.

Wenden Sie sich im Falle einer Verspätung des Fluges an die Vertreter der Fluggesellschaft am Flughafen und fordern Sie umgehend eine Antwort mit Bezug auf den Grund der Verspätung und den voraussichtlichen Abflug des Fluges. Bei einer Verspätung von mehr als zwei Stunden haben Sie Anspruch auf Speisen, Getränke und Kommunikationsdienste. Bei einer Verspätung von 5 bis 8 Stunden haben Sie außerdem Anspruch auf ein alternatives Flugticket und eine Rückerstattung. Wenn der Flug auf den nächsten Tag verschoben wird, haben Sie auch Anspruch auf Unterkunft. In einigen Fällen hat der Verbraucher auch Anspruch auf eine finanzielle Entschädigung, abhängig von der Entfernung der Reise.