

SPICKZETTEL FÜRS HANDGEPÄCK: NOTFALL-NUMMERN FÜR DEN URLAUB

Diebe schlagen zu oder das Portmonee bleibt versehentlich unterwegs liegen: Wenn Sie im Urlaub etwas verlieren oder bestohlen werden, müssen Sie sich **schnell kümmern**. Hier sind die wichtigsten Informationen für alle, die im Ausland Zugänge und Konten sperren müssen - in kompakter Form zum Mitnehmen im Handgepäck.

Bankkarte / Kreditkarte

Bis zur Sperrung haften Sie für unberechtigte Abhebungen und Zahlungen mit bis zu 150 Euro.

Haben Sie Ihre Sorgfaltspflichten grob fahrlässig verletzt (etwa Pin und Karte gemeinsam aufbewahrt), müssen Sie auch für höhere Schäden gerade stehen. Zeigen Sie einen Diebstahl bei der Polizei an und lassen Sie die Karten sperren.

Viele Bank- und Kreditkarten können Sie unter der Nummer **0049 / 116116** sperren lassen. Im Ausland funktioniert zusätzlich die **0049 / 30 40504050**.

In manchen Ländern müssen Sie eine andere Nummer als die 0049 vorwählen. Wo Sie die korrekte Landesvorwahl finden und feststellen, ob Ihre Bank / Sparkasse bei dem System mitmacht, zeigen wir unter

www.verbraucherzentrale.de/wertsachen-weg.
Die direkte Sperrnummer Ihrer Bank / Sparkasse können Sie hier notieren:

Bescheinigungen für Hotels / Mietwagen / Flüge

Viele Anbieter verschicken vor der Reise so genannte Voucher für Hotels und Mietwagen, am Flughafen hilft ein Ausdruck des Online-Check-ins. Bei Letzterem keine Sorge, wenn Sie ihn verlieren: Der hat am Schalter keine wesentliche Funktion. Wichtig sind hier Personalausweis / Reisepass. Es kann aber helfen, wenn Sie sich Ihre elektronische Buchungsnummer für jeden Flug notieren:

Voucher können Sie vor der Reise **mehrfach ausdrucken / kopieren** und an einem anderen Ort im Gepäck verstauen als das Original. Manche Anbieter bestehen vor Ort tatsächlich auf dem Voucher, der als Zahlungsbestätigung dient. Sollten

Smartphone verloren:

Das erste Problem ist die **Sim-Karte** des Mobiltelefons. Wird damit telefoniert, die Internetverbindung genutzt oder bei Drittanbietern eingekauft, haften Sie nach einem Diebstahl dafür.

Überlegen Sie, eine **Drittanbietersperre** einzurichten. Informationen dazu haben wir zusammengestellt:

www.verbraucherzentrale.de/smartphone-abzocke

Von unterwegs lässt sich die Sim-Karte vieler Anbieter auch über die 116116 **sperren** (siehe "Bankkarte / Kreditkarte"). Eine direkte Durchwahl Ihres Providers können Sie notieren:

Zweites Problem: Sie können das gesamte Smartphone nur aus der Ferne **sperren / die Daten darauf löschen**, wenn Sie den Dienst vorher aktiviert haben. Apple und Google bieten das für ihre Geräte an und es gibt einige Apps. Aber: Sie erkaufen sich das mit einem höheren Sicherheitsrisiko.

Ihnen die Voucher verloren gehen, wenden Sie sich an Ihren Reiseveranstalter. Dessen Nummer können Sie notieren:

Ausweis / Reisepass

Bei einem Verlust müssen Sie sich unverzüglich bei der Passbehörde Ihrer Gemeinde melden. deren Telefonnummer und die Nummern der Dokumente können Sie notieren:

Ist die Online-Ausweisfunktion aktiviert, müssen Sie auch diese sperren lassen. Das klappt grundsätzlich über die zentrale Nummer 116116 (siehe „Bankkarte / Kreditkarte“), aber auch unter der **0049 / 30 40504050**. Einen Diebstahl sollten Sie außerdem bei der örtlichen Polizei melden.

Für **vorläufigen Ersatz** sorgen im Ausland die deutschen Vertretungen - Sie müssen ja zurückreisen können. Die zuständige Stelle für Ihr Reise-land finden Sie auf den Seiten des Auswärtigen Amts: **www.auswaertiges-amt.de**. Adresse und Nummer können Sie notieren:

Schlüssel

Die Schlüssel zum heimischen Wohnhaus / zum Büro stellen auch für andere ein Sicherheitsrisiko dar. Informieren Sie darum Ihren Vermieter / Arbeitgeber. Die Nummern können Sie notieren:

Wird bei Ihnen mit einem gestohlenen Schlüssel eingebrochen, zahlen Hausratversicherungen nicht in allen Fällen. Besteht ein Einbruchrisiko, dann kümmern Sie sich zeitig darum, dass die Schlösser ausgetauscht werden.

Verlieren Sie Ihren eigenen **Autoschlüssel**, müssen Sie Ihre Teil- / Vollkaskoversicherung informieren. Fahren Sie im Ausland einen Mietwagen, müssen Sie den Verleih informieren. Die Nummern können Sie notieren:

Zeigen Sie einen gestohlenen Autoschlüssel außerdem bei der örtlichen Polizei an.

Die Sperrnummer 116116

Die meisten Banken und Sparkassen machen bei der von einem Verein betriebenen und **rund um die Uhr** besetzten Anlaufstelle mit. Aus dem Ausland wählen Sie zusätzlich die Ländervorwahl für Deutschland.

Der Service sperrt nicht selbst, sondern verbindet Sie an Ihren Anbieter weiter. Bei diesem wiederum müssen Sie sich mit persönlichen Daten, Kontonummern oder ähnlichem **identifizieren**.

*Mehr Informationen, Wissen und Beratung zum Thema Reisen finden Sie unter **www.verbraucherzentrale.de***

*Die Verbraucherzentrale hilft gerne bei Schwierigkeiten mit Fluggesellschaften oder Reiseanbietern. Eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe finden Sie unter **www.verbraucherzentrale.de/beratung***

Stand: August 2016