



## Reisereklamationen -

... was tun, wenn am Urlaubsort Reisemängel auftreten.

Unser Credo ist, Sie nach bestem Wissen zu beraten und Ihnen mit Reiseempfehlungen, die wir in langjähriger Erfahrung und Befragung unserer Kunden gesammelt haben, "schöne Ferien" zu ermöglichen.

Dennoch kann auch die bestmögliche Vorbereitung nicht vollständig ausschließen, dass es auch einmal zu Problemen und Mängeln am Urlaubsort kommen kann. Falls, wider Erwarten, solche Probleme den Urlaub überschatten, sollten Sie als Verbraucher einige wichtige Regelungen bezüglich der Geltendmachung Ihrer Rechte kennen, die wir Ihnen nachfolgend kurz formulieren möchten:

Eine der häufigsten Ursachen für Reklamationen, vor allem in der Hauptsaison, liegt darin, dass Hotels überbuchen. Ausgehend davon, dass ein gewisser Prozentsatz an Kunden nicht anreist, werden mehr Zimmer verkauft als vorhanden sind, um letztendlich eine 100%-Auslastung zu erreichen. Diese Unart führt dann aber zum Crash, wenn alle Kunden die gebuchten Zimmer in Anspruch nehmen wollen.

Lassen Sie sich an der Rezeption nicht beirren und sich schon gar nicht erzählen, das Reisebüro hätte die Situation gekannt oder hätte einen Fehler gemacht.

Zunächst ist es wesentlich, sich nochmals über die Reiseleistungen Klarheit zu verschaffen. Vergleichen Sie zunächst Ihre Reisebestätigung und Katalogbeschreibung mit den tatsächlich vor Ort gebotenen Leistungen.

(Hierbei sind Sonderwünsche (wie Zimmer in der obersten Etage, Poolblick usw.) ebenso unverbindlich wie Flugzeiten und damit nie Vertragsbestandteil.)

Halten Sie die vertraglich garantierten Leistungen (auf der Reisebestätigung) für nicht erbracht, ist wie folgt vorzugehen:

### 1. Schritt: Im Urlaub

Vorliegende Mängel müssen vor Ort schnellstmöglich angezeigt werden und zwar nicht beim Hotelier, sondern beim Veranstalter, bzw. dessen Vertreter, also der zuständigen Reiseleitung. Denn nur mit dem Veranstalter selbst ist ein Vertrag geschlossen worden.

In der Regel wird der Reiseveranstalter/Reiseleiter(in) versuchen umgehend Abhilfe zu schaffen. Einige Veranstalter sind auch, im Zuge einer unbürokratischen Wiedergutmachung, dazu übergegangen, schon im Urlaub eine Entschädigung in Form von Gutscheinen, Ausflügen usw. zu gewähren. Im Gegenzug verzichtet der Kunde, sofern er dieses Angebot annimmt, damit auf jede weitere Entschädigung.

Wichtig ist in jedem Fall, dass sich der Reisende die Reklamation schriftlich von der Reiseleitung bestätigen lässt (hierzu ist diese verpflichtet). Zusätzlich ist eine möglichst umfangreiche Dokumentation der Beanstandungen wichtig, wie das Benennen von Zeugen (Adressen austauschen!) oder das Sammeln anderer Beweise (Fotos, Videos), um später nicht in Beweisschwierigkeiten zu kommen.

Letztendlich ist der Reiseveranstalter nach dem Gesetz "verpflichtet, die Reise so zu erbringen, dass sie die zugesicherten Eigenschaften hat und nicht mit Fehlern behaftet ist", so die Gesetzesfassung. Ist die Reiseleitung einer Aufforderung, für Abhilfe zu sorgen - beispielsweise ein Hotel der gebuchten Kategorie oder die angekündigte Zimmerqualität zu beschaffen - nicht in angemessener Frist nachgekommen, so kann der Reisende sich selbst darum kümmern und den Zusatzaufwand vom Veranstalter ersetzt verlangen.



In besonders schweren Fällen, etwa einem völlig überfüllten Hotel und der Zumutung, mit vier Personen ein kleines Zimmer teilen zu müssen, kann die Reise auch vorzeitig abgebrochen werden. Auch hier ist es aber auf jeden Fall ratsam, sich die Mängel vom Reiseleiter "offiziell" bestätigen zu lassen. Ein Schrieb des Hotelbesitzers reicht dafür, wie erwähnt, nicht aus.

## **2. Schritt: Nach der Rückkehr**

Statt der "Abhilfe" kann der Reisende - dies liegt in seinem Belieben - auch nachträglich eine Minderung des Reisepreises verlangen. Das heißt: Er nimmt die Unzulänglichkeiten hin (die er dennoch bei der Reiseleitung reklamieren und sich bescheinigen lassen muss), besteht aber nicht darauf, dass sie behoben werden - beziehungsweise er nimmt zur Kenntnis, dass im Augenblick nichts zu ändern ist. Nach der Rückkehr verlangt er eine Reisepreisminderung. Dieser zweite Schritt, die "Geltendmachung einer Preisminderung" muss spätestens "vier Wochen nach dem vertraglich vorgesehenen Rückreisetermin" (normalerweise das Rückreisetermin) folgen.

Hierfür ist es erforderlich, dass der Reisende in einem Schreiben an den Veranstalter konkret darlegt, für welchen Zeitraum und in welcher Form die Reise beeinträchtigt war.

War der Urlaub ganz oder teilweise durch Reisemängel nicht nur unwesentlich beeinträchtigt, so stehen dem Reisenden ohne Rücksicht auf das Verschulden des Reiseveranstalters Minderungsansprüche zu. Hinzu kommen gegebenenfalls auch Schadenersatzansprüche, wenn die Mängel auf einem Umstand beruhen, den der Reiseveranstalter zu vertreten hat.

Bei einer erheblichen Beeinträchtigung - davon wird im Allgemeinen ausgegangen, wenn die Minderungsansprüche bezogen auf die gesamte Urlaubszeit mindestens 50 % betragen - kann sogar ein Schadenersatzanspruch wegen vertaner Urlaubszeit entstehen.

Neben der Minderung, also dem Schadenersatz, kann der Reisende ggf. Entschädigung für "vertanen Urlaub" geltend machen, wenn das Ziel des Urlaubs (oder auch nur ein Teil dieses Ziels, etwa ein Tauchkurs, der ausgefallen ist) nicht erreicht wurde. Das heißt: Der Urlauber kann in solchen Fällen einen Teil des Reisepreises und außerdem Geld dafür (zurück-)verlangen, dass er Zeit dafür aufgewandt hat, die er an sich anders nutzen wollte.

Zur Höhe solcher Zahlungen haben die Gerichte die unterschiedlichsten Entscheidungen gefällt. Eine Orientierung hinsichtlich der Beträge, die vom Reisepreis zurückverlangt werden können, bietet die "Frankfurter Tabelle", nach der sich inzwischen viele Gerichte richten, wenn sie über Reisepreisminderungen zu entscheiden haben.

Haben Sie innerhalb der oben genannten "4-Wochen-Frist" Ihre Ansprüche formuliert und zum Veranstalter geschickt (am besten per Einschreiben mit Rückschein) bestätigt der Veranstalter in der Regel das Schreiben und bittet um etwas Zeit zur Klärung der Lage. Dies kann einige Wochen dauern, da z. B. die Reiseleitung vor Ort um eine Stellungnahme gebeten wird (und die sollte dann eine Kopie Ihrer im Urlaub schriftlich eingereichten Beschwerde in den Unterlagen haben).

Die weiteren Schritte verschieben sich so lange, bis der Veranstalter eindeutig Stellung bezogen hat. Das kann ein Angebot von Veranstalterseite sein oder etwa eine komplette Ablehnung der geforderten Ansprüche.

Ab diesem Datum hat der Urlauber sechs Monate Zeit, den Veranstalter ggf. zu verklagen. Wer erst nach Ablauf des halben Jahres vor Gericht zieht, dem kann "Verjährung" entgegengehalten werden.