

DIEROLF

RECHTSANWÄLTE

MANDANTEN-RATGEBER
»REISERECHT«

Ansprüche bei einer Pauschalreise

So verhalten Sie sich richtig! – 10 wichtige Tipps

RECHTSGEBIETE

A

Allgemeines Zivilrecht

Arbeitsrecht

Architektenrecht

Arzthaftungsrecht

Autorecht

B

Bankrecht

Baurecht (privates)

Betreuung

Bußgeldsachen

C

Computerrecht

D

Darlehensrecht

Deliktsrecht

E

E-Commerce

Eherecht

Erbrecht

F

Familienrecht

Filmrecht

Finanzrecht

Franchiserecht

G

Gesellschaftsrecht

Grundstücksrecht

Gewerberaummietrecht

H

Haftungsrecht

Handelsrecht

Haus- und Grundbesitz

I

Immobilienrecht

Inkasso

Insolvenzrecht

Internetrecht

J

Jugendstrafrecht

K

Kaufrecht

Kfz-Recht

Kreditrecht

L

Leasingrecht

Luftfahrtrecht

M

Maklerrecht

Markenrecht

Medienrecht

Mietrecht

N

Nachbarschaftsrecht

Nachlassverwaltung

Namensrecht

O

Onlinerecht

Ordnungswidrigkeiten

P

Pachtrecht

Presserecht

Privatinsolvenzen

Produkthaftungsrecht

R

Reiserecht

Rentenangelegenheiten

Rundfunkrecht

S

Schadensersatzrecht

Scheidungsrecht

Sportrecht

Strafverteidigung

Straßenverkehrsrecht

T

Telekommunikationsrecht

Testamentsvollstreckung

Transportrecht

U

Unfallsachen

Unterhaltsrecht

Unternehmensgründung

Urheberrecht

V

Vereinsrecht

Verlagsrecht

Versicherungsrecht

Vertragsrecht

Verwaltungsrecht

Vollstreckung

W

Werkvertragsrecht

Wettbewerbsrecht

Wirtschaftsrecht

Wohnungseigentumsrecht

Z

Zivilrecht

Zwangsvollstreckung

Urlaub als Pauschalreise – Grundsätzliches für den Reisenden

Bucht man eine Reise bei einem Reiseveranstalter mit mindestens zwei Komponenten, wie z. B. Hotel und Flug, so handelt es sich juristisch um eine Pauschalreise.

Das Reiserecht kommt zur Anwendung.

Der Reisevertrag wird zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter geschlossen. Der Reisende hat somit sämtliche Kommunikation mit seinem Vertragspartner, das heißt dem Reiseveranstalter durchzuführen.

Das gegebenenfalls vermittelnde Reisebüro ist für den Reiseveranstalter als Handelsvertreter nur für die Buchung der Reise und nicht für die Abwicklung tätig.

Vertragsgrundlage zwischen dem Reiseveranstalter und dem Reisenden sind die vertraglichen Vereinbarungen inkl. Urlaubsprospekt, das Bürgerliche Gesetzbuch und die weiteren reiserechtlichen Gesetze.

Ein Reisevertrag kommt zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter durch Angebot und Annahme zustande. Das Angebot wird durch die Reiseanmeldung des Reisenden gegenüber dem Reisebüro übermittelt. Durch die entsprechende Bestätigung des Reiseveranstalters wird die Annahme erklärt.

TIPP 2

Leistungsumfang und vertragliche Pflichten des Reiseveranstalters und des Reisenden

Aufgrund des geschlossenen Reisevertrages haben beide Vertragspartner, das heißt der Reiseveranstalter und der Reisende, Rechte und Pflichten. Der Reisende muss den vereinbarten Reisepreis zahlen. Der Reiseveranstalter seine vertraglich geschuldete Leistung vollständig erbringen. Die Leistungspflicht des Reiseveranstalters ergibt sich aus dem Inhalt des Kataloges und den weiteren Zusicherungen gemäß Reisebestätigung bzw. Anmeldung.

Es empfiehlt sich vor Buchung der entsprechenden Reise eine intensive Beschäftigung mit diesen Unterlagen. Die zu beanspruchende Gegenleistung des Reiseveranstalters ist intensiv zu prüfen. Die üblichen Beschreibungsfloskeln im Katalog bedeuten häufig nicht die damit verbundenen Leistungen und Gegebenheiten. Wie z. B. bei Arbeitszeugnissen hat sich auch im Bereich von Reisekatalogen eine eigene Sprache herausgearbeitet, die es zu beachten gilt.

BEISPIEL:

- Zimmer zur Meerseite bedeutet nicht Meerblick.
- Ein Direktflug ist kein Flug ohne Zwischenstop; dies wäre ein „Nonstopflug“.

Ankunft am Urlaubsort

Sobald Sie den Urlaubsort erreicht haben, ist es wichtig, die örtlichen Gegebenheiten mit den zugesicherten Leistungen gemäß TIPP 2 zu vergleichen. Stellen Sie Unterscheidungen bzw. Mängel fest, so müssen Sie diese unverzüglich gegenüber dem Reiseveranstalter, häufig vertreten durch die Reiseleitung, rügen.

Nicht zuständig ist der Hotelier, da dieser (siehe TIPP 1) nicht Ihr Vertragspartner ist.

Sämtliche Leistungen der Pauschalreise können grundsätzlich mit Mängeln behaftet sein oder nicht den Zusicherungen entsprechen. Untersuchen Sie den Transport, die Unterkunft, Verpflegung und die zusätzlich gebuchten Leistungen aufmerksam. Stellen Sie die entsprechenden Positionen zusammen und berichten Sie schnellstmöglich, evtl. auch durch Fax an den Reiseveranstalter oder die Reiseleitung diese Mängel. Wichtig dabei ist die konkrete Angabe der Mängel in der Form, dass sie nachvollziehbar und verständlich gerügt werden. Über diese Mängelrüge sollten Sie sich durch die Reiseleitung eine schriftliche Bestätigung fertigen lassen.

Ein Unterlassen dieser Rüge gegenüber dem Reiseveranstalter oder der Reiseleitung führt zum Verlust der diesbezüglichen Ansprüche, da die Reiseleitung bzw. der Reiseveranstalter so nicht in Kenntnis über die Mängel gesetzt wurde und eine Chance für eine Abhilfe, das heißt eine Behebung der Mängel, nicht möglich war.

TIPP 4

Beweissicherung der Mängel

Da es sich bei Reiseveranstaltern um größere Unternehmen handelt, die ihre Aufgaben auf verschiedene Abteilungen verteilt haben, ist die Beweissicherung besonders wichtig. Nur die Reiseleitung vor Ort hat überhaupt die Möglichkeit, sich ein Bild über die tatsächlichen Gegebenheiten zu verschaffen. Die weiteren Mitarbeiter des Reiseveranstalters, die die entsprechenden späteren Ansprüche beurteilen müssen, und ein eventuell mit der Sache befasstes Gericht können nur aufgrund der vorgelegten Beweise über die Situation entscheiden.

Sie sollten sämtliche Mängel und sonstige rügefähige Punkte soweit möglich durch Fotos dokumentieren. Eine dezidierte Aufstellung, differenziert nach Art des Mangels, Datum, Dauer der Beeinträchtigung und der weiteren Umstände, ist geboten. Diese Liste sollten Sie sich durch Mitreisende schriftlich bestätigen lassen, da diese Personen in einer späteren Auseinandersetzung als Zeugen die Situation bestätigen können. Besonders wichtig ist dabei, Name und Anschrift der potentiellen Zeugen zu notieren.

Selbstverständlich sollten Sie Ihren Mitreisenden ebenfalls anbieten, dass Sie für eventuelle Mängel im Gegenzug auch als Zeuge zur Verfügung stehen.

Reaktion des Reiseveranstalters bzw. der Reiseleitung auf Ihre Mängelrüge

Es besteht die Möglichkeit, dass der Reiseveranstalter, vertreten durch die Reiseleitung, die Mängel unverzüglich beseitigt, so dass Ihre Ansprüche damit erledigt wären. Für die Zeit bis zur Mängelbeseitigung können Sie selbstverständlich Ansprüche aufgrund nicht vertragsgerechter Leistung des Reiseveranstalters geltend machen. Werden durch den Reiseveranstalter nur teilweise Mängel beseitigt, so gilt das vorgenannte für die beseitigten Mängel, und für die nichtbeseitigten Mängel können Sie selbstverständlich vollständig Ihre Rechte geltend machen.

Beachtenswert ist, dass viele Reiseleitungen vor Ort versuchen, evtl. vorhandene Mängel zu bestreiten oder durch eine Gegenleistung abzugelten. Es werden häufig Tagesausflüge, freie Cocktails oder ähnliche Angebote dem Reisenden gemacht. Hier ist größte Vorsicht geboten, da Sie häufig durch Annahme dieser Angebote Ihre Rechte aufgrund Ihrer Rügen vollständig verlieren und somit später keine Ansprüche mehr geltend machen können.

Sie sollten solche Angebote nur annehmen, wenn Sie sich nachweislich Ihre weiteren Rechte bezüglich der Mängel vorbehalten haben oder damit zufrieden sind.

TIPP 6

Gravierende Mängel der Reiseleistung „Kündigung und Abbruch der Reise“

Sind die Mängel der Reise wie z. B. Unterkunft, Verpflegung oder sonstige Gründe so erheblich, dass es dem Reisenden nicht mehr zugemutet werden kann den Urlaub fortzusetzen, so ist gesetzlich eine Kündigung des Reisevertrages vor Ort vorgesehen.

Die Rechtsprechung lässt eine Kündigung der Reise nur bei erheblichen Mängeln zu. Anhand der sogenannten Minderungsquote, das heißt der Addition der bewerteten Mängel, sollte mindestens eine Minderungsquote des Reisepreises von 50 % vorhanden sein. Wegen erheblicher Mängel kann dann die Reise durch Kündigung abgebrochen werden.

Aufgrund der hiermit einhergehenden Risiken und der Schwierigkeit der Einordnung der Mängel als „erheblich“ sollte sehr vorsichtig mit dem Abbruch der Reise und der Kündigung umgegangen werden. Die Kündigung des Reisevertrages stellt die ultima ratio bei unerträglichen Gesamtumständen dar. Akzeptiert der Reiseveranstalter die Kündigung, so muss er den Reisenden wieder an den Ausgangsort zurückbringen.

Man sollte versuchen, eine Einigung mit dem Reiseveranstalter vor Ort herzustellen, um nicht vorher die Kosten der Rückreise selbst aufbringen müssen. Ist dieses nicht möglich, so bliebe nur der letztgenannte Weg und die Geltendmachung der Schadensersatzansprüche von zu Hause.

Bewertung von Reisemängeln

Anhand der weitreichenden Rechtsprechung haben wir eine Bandbreite der möglichen Mängel und der sich hieraus möglicherweise ergebenden Minderungsquote zusammengestellt.

	Beschreibung des Mangels	Prozentuale Reisepreisminderung
I. Unterkunft	1. Abweichung vom gebuchten Objekt (je nach Entfernung)	10–25 %
	2. Abweichende örtliche Lage (Strandentfernung)	5–15 %
	3. Abweichende Art der Unterbringung (Hotel statt Bungalow, etc.)	5–10 %
	4. Abweichende Art der Zimmer (DZ statt EZ, etc.) <i>Entscheidend ist, ob Personen der gleichen Buchung oder unbekannte Reisende zusammengelegt werden.</i>	20–30 %
	5. Mängel der Ausstattung (bei Zusage/je nach Buchung o. Reisezeit)	5–25 %
	6. Schäden, Risse, Feuchtigkeit, Ungeziefer	10–50 %
	7. Ausfall von Versorgungseinrichtungen	5–20 %
	8. Schlechter Service	5–25 %
	9. Beeinträchtigungen durch Lärm, Gerüche, etc.	5–40 %

	Beschreibung des Mangels	Prozentuale Reisepreisminderung
II. Verpflegung	1. Vollkommener Ausfall	50 %
	2. Inhaltliche Mängel, z. B. eintöniger Speisezettel, etc.	5–10 %
	3. Schlechter Service	5–15 %

	Beschreibung des Mangels	Prozentuale Reisepreisminderung
III. Sonstiges	1. Fehlender Pool (bei Zusage)	10–20 %
	2. Fehlende Sport- und Unterhaltungsmöglichkeiten (bei Zusage)	3–10 %
	3. Unmöglichkeit des Badens im Meer (je nach Prospekt und zumutbarer Ausweichmöglichkeiten)	10–20 %
	4. Fehlende Reiseleitung (bei Zusage)	0–5 %
	5. Zeitverlust durch Umzug a) innerhalb des gleichen Hotels b) in ein anderes Hotel	$\frac{1}{2}$ Tag 1 Tag
	<i>Anteiliger Reisepreis</i>	

	Beschreibung des Mangels	Prozentuale Reisepreisminderung
IV. Transport	1. Zeitlich verschobener Abflug (mindestens vier Stunden) <i>Anteil des Reisepreises für einen Tag für jede weitere Stunde</i>	5 %
	2. Mangelnder Service	3–5 %
	3. Auswechslung des Transportmittels <i>Der auf die Transportverzögerung entfallende anteilige Reisepreis</i>	
	4. Fehlender Transfer vom Flughafen oder Bahnhof zum Hotel <i>Kosten des Ersatztransportmittels</i>	

Schadensersatz neben Reisepreisminderung

Neben der Reisepreisminderung gemäß TIPP 7 können Schadensersatzansprüche zugunsten des Reisenden bestehen. Auch hierfür ist unabdingbar, dass die Mängel vor Ort gegenüber dem Reiseveranstalter, vertreten durch die Reiseleitung, angezeigt wurden. Diese Mängel müssen durch den Reiseveranstalter verschuldet sein, wobei sein Verschulden zuerst vermutet wird. Sind dann tatsächlich Schäden entstanden, so können diese eingefordert werden.

Konnte aufgrund evtl. Mängel und Gegebenheiten die Urlaubszeit nicht genutzt werden, so besteht ein Schadensersatzanspruch in Bezug auf entgangener Urlaubsfreuden. Die Gerichte legen hier Tagessätze von 50,00 € bis 100,00 € zugrunde.

Verhalten nach der Rückkehr ins Heimatland

Sobald Sie aus dem gebuchten Urlaub zurückgekommen sind, müssen Sie die bereits vor Ort gerügten Mängel dem Reiseveranstalter erneut mitteilen. Hier gilt es, die Monatsfrist ab dem Datum Ihrer Ankunft zu wahren. Versäumen Sie diese Frist, so ist Ihr Anspruch auf Schadensersatz und Reisepreisminderung ausgeschlossen. Anlässlich dieser Mitteilung sollten Sie dem Reiseveranstalter sämtliche Reisedaten, eine detaillierte Aufstellung der Mängel und Beanstandungen und die weiteren Geschehnisse ausführlich darlegen.

Haben Sie Beweisfotos angefertigt, so können Sie diese in Kopie beifügen. Es ist dabei wichtig, dass der Reiseveranstalter durch Ihre Informationen in die Lage versetzt wird, eine ordnungsgemäße Prüfung Ihrer Ansprüche durchzuführen.

Ihr Schreiben sollte mittels „Einschreiben mit Rückschein“ versandt werden, damit der Zugang innerhalb der Frist auch gerichtlich nachgewiesen werden kann.

TIPP 10

Verjährung Ihrer Ansprüche

Grundsätzlich verjähren Ihre Ansprüche in zwei Jahren nach dem vertraglichen Reiseende. Diese Frist kann aber durch den Reiseveranstalter durch seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf ein Jahr verkürzt werden. Von diesem Recht haben die Reiseveranstalter intensiv Gebrauch gemacht.

Reagiert der Reiseveranstalter auf Ihre Anspruchsanmeldung nach Rückkehr aus dem Urlaub nicht in einer angemessenen Frist von sechs bis acht Wochen, so sollten Sie Klage vor dem zuständigen Amtsgericht (Sitz des Reiseveranstalters) erheben.

Spätestens jetzt sollten Sie anwaltliche Hilfe in Anspruch nehmen, da eine Klage für Laien schwer durchzuführen ist und verschiedene Problemfelder auftauchen können. Aus anwaltlicher Erfahrung ist es am sinnvollsten, wenn man unverzüglich nach Reiserückkehr einen auf Reiserecht spezialisierten Rechtsanwalt aufsucht, um ab diesem Zeitpunkt seine Rechte ordnungsgemäß geltend zu machen.

NOTIZEN

Jetzt anfordern!



MANDANTEN-RATGEBER
»ARBEITSRECHT«
Kündigung des Arbeitsplatzes

Absender:

Bitte freimachen.

Danke.

DIEROLF

RECHTSANWÄLTE

Kalbacher Straße 7 · 61352 Bad Homburg v.d.H.
Tel.: 06172 - 1713-0 · Fax: 06172 - 1713-13
E-Mail: Kanzlei@Dierolf.org · www.Dierolf.org

MANDANTEN-RATGEBER

- Ja, ich habe Interesse an weiteren Mandanten-Ratgebern. Bitte senden Sie mir diese kostenlos zu.

ANTWORTKARTE

Dierolf Rechtsanwälte
Kalbacher Straße 7

D-61352 Bad Homburg

DIEROLF RECHTSANWÄLTE

Kalbacher Straße 7 · 61352 Bad Homburg v.d.H.
Tel.: 061 72 - 1713-0 · Fax: 061 72 - 1713-13
E-Mail: Kanzlei@Dierolf.org · www.Dierolf.org