

Der „verpatzte“ Urlaub

Die Rechte des Reisenden

Da geht sie nun, die langersehnte Urlaubszeit. Das ganze Jahr über haben Sie sich darauf gefreut. Endlich weg von zu Hause, endlich dauerhaft Sonne, prima Essen und die totale Erholung.

Das Hotel, das Sie gebucht hatten, hat nichts — aber auch gar nichts — mit der Beschreibung in dem Urlaubskatalog ihres Reiseveranstalters zu tun. Weder die Unterkunft, die Verpflegung, die Ausstattung oder der Service entsprachen dem Gebuchten.

Nachfolgend wird beschrieben, wie Sie richtig reagieren: Sie befinden sich in Ihrem Urlaubsort, in Ihrem Hotel oder in der Anlage und finden eine der oben genannten Situationen vor.

Als erstes müssen Sie den Reiseveranstalter von der gegebenen mangelhaften Situation in Kenntnis setzen, das heißt Sie müssen die Mängel rügen (§ 651 c II 1 BGB). Am besten wenden Sie sich schnellstmöglich an den Reiseleiter Ihres Veranstalters vor Ort. Verlangen Sie, daß der Mangel bis zu einem bestimmten Datum behoben wird (je nach Sachlage reichen hier ein bis zwei Tage als Frist aus). Dies kann sowohl mündlich als auch schriftlich erfolgen. Zur späteren Beweissicherung empfiehlt sich natürlich die schriftliche Geltendmachung. Die Entgegennahme Ihrer Mängelrüge lassen Sie sich am besten durch den Reiseleiter oder die Reiseleiterin schriftlich bestätigen. Sollte die Reiseleitung hierzu nicht bereit sein, bitten Sie einen Mitreisenden die Übergabe und damit die Mitteilung der Mängelrüge kurz schriftlich für Sie zu bestätigen. Schreiben Sie sich Namen und Anschrift des Mitreisenden auf, so daß Sie ihn später im Falle einer gerichtlichen Auseinandersetzung erreichen können.

Im Regelfall wird sich die Reiseleitung — sofern möglich — um die Behebung der von Ihnen mitgeteilten Mängel bemühen. Für diesen Fall wäre Ihr Problem behoben, und Ihr Tätigwerden hat sich sofort gelohnt. Der Urlaubsspaß kann beginnen.

In manchen Fällen ist eine Behebung des Mangels nicht möglich, oder aber für den Reiseveranstalter uninteressant, da für ihn eventuell zu hohe Kosten entstehen würden. In dieser Situation haben Sie verschiedene Möglichkeiten:

a) Gravierender Mangel

Sollte ein erheblicher Mangel vorliegen, besteht grundsätzlich die Möglichkeit der Kündigung des gesamten Reisevertrages (§ 651 e BGB). Die Feststellung und Bewertung ob ein erheblicher Mangel vorliegt ist für den Reisenden zum Teil schwer zu erkennen. (Als Faustformel: In aller Regel liegt ein erheblicher Mangel erst ab mindestens 50 % Minderungsquote vor.) Sollte ein erheblicher Mangel vorliegen, und Sie entscheiden sich dazu die gesamte Reise zu kündigen, könnten Ihnen z. B. folgende Ansprüche zustehen: Rückzahlung des Reisepreises, Schadensersatz gemäß § 651 f BGB, unentgeltliche Rückbeförderung.

Aufgrund der Schwierigkeit der Einordnung eines Mangels als „erheblich“, und der damit verbundenen Risiken für den Reisenden, sollte dieses Instrument nur in gravierenden und nahezu unerträglichen Situationen angewandt werden. Für den Fall der Kündigung wäre der Urlaub zu Ende, und die entstehenden Kosten kämen erst einmal hinzu. Ob, und wenn wie hoch, später der entstandene Schaden durch den Reiseveranstalter ersetzt würde ist für diesen Fall offen. Der Reisende riskiert neben dem verpatzten Urlaub auch noch auf dessen Kosten sowie den Anwalts- und Gerichtsgebühren sitzen zu bleiben, wenn das Gericht zu einer anderen Wertung kommt. Also Vorsicht!

b) Der Mangel wird nach kurzer Zeit behoben

Ab der Behebung des Mangels steht Ihrer Urlaubsfreude nichts mehr im Wege. Trotz dessen bietet es sich hier an, die Reiseleitung vor Ort darauf anzusprechen, ob die Möglichkeit eines Ausgleiches für die Zeit bis zur Behebung des Mangels besteht. Denken Sie daran, Sie haben Ihre Leistung, das heißt den Reisepreis, voll erbracht. Aus diesem Grunde fragen Sie eine Kulanzleistung des Reiseveranstalters bei der Reiseleitung an. Hierbei bietet sich an, daß Sie Leistungen ansprechen die die Reiseleitung vor Ort selbst gewähren kann, wie zum Beispiel kostenlose Ausflüge, kostenlose Nebenleistungen in dem Hotel oder Club oder ähnliche Leistungen die Ihnen zusagen. Wichtig hierbei ist, daß die „Gegenleistung“ für die mangelbehafteten Tage für Sie akzeptabel ist, denn durch die Annahme dieser Leistung vor Ort wird ein weiterer Anspruch ausgeschlossen.

c) Der Mangel bleibt für den gesamten Urlaub bzw. zu lange bestehen

In diesem Fall teilen Sie der Reiseleitung mit, daß Sie nach

Ihrer Rückkehr zu Hause den Reisepreis entsprechend mindern und Ihre Rechte vollständig geltend machen werden. Bedenken Sie, daß zum Teil die Reiseleitung nicht in der Lage ist, Ihnen zu helfen, da sie auch nur „Befehlsempfänger“ des Reiseveranstalters ist, und nur eingeschränkte Möglichkeiten hat. Ärgern Sie sich deswegen ab diesem Zeitpunkt nicht mehr über den Mangel, sondern machen Sie das Beste aus der Situation vor Ort.

Sobald Sie von der Reise zurückgekehrt sind, müssen Sie Ihren Anspruch bei Ihrem Reiseveranstalter melden (§ 651 g I BGB).

Hierbei haben Sie eine unaufschiebbare Maßnahme durchzuführen. Sie haben ab Ihrer Rückkehr eine Frist von einem Monat zur Anspruchsanmeldung. Diese müssen Sie in jedem Fall wahren.

In Ihrem Anspruchsschreiben an den Reiseveranstalter müssen folgende Daten enthalten sein: Daten der Reise (z. B. Zielort, Datum, Hotel etc.), Bezeichnung der Person des Anspruchstellers (eventuell auch für Familienangehörige), eine exakte Aufstellung der Beanstandungen (Fotografien, detaillierte Erläuterungen, etc. sollten beigefügt werden. Dieses Schreiben müssen Sie an Ihren Reiseveranstalter übersenden. Um sicherzugehen, daß dieses Schreiben dem Reiseveranstalter auch fristgerecht zugeht übersenden Sie es als Einschreiben mit Rückschein. Durch diese Anmeldung ist die Verjährung Ihres Anspruches erst einmal gehemmt, das heißt, Sie laufen keine Gefahr Ihren eventuellen Anspruch zu verlieren.

Ab dem Tage der Zurückweisung oder Teilzurückweisung der Anmeldung durch den Reiseveranstalter beginnt die Verjährungsfrist erneut zu laufen. In jedem Fall müssen Sie innerhalb von sechs Monaten nach dem vertraglich vorgesehenen Ende der Reise Klage erheben, wobei die Zeit zwischen Ihrem ersten Schreiben an den Reiseveranstalter und der Zurückweisung der Ansprüche nicht mitgerechnet wird (§ 651 g Abs. II BGB). Sollten Sie diese Frist nicht einhalten wäre Ihr Anspruch ausgeschlossen. Er wäre verjährt.

Sollte sich der Reiseveranstalter überhaupt nicht melden oder nur ein unbefriedigendes Angebot unterbreiten, empfiehlt es sich einen Anwalt einzuschalten. Zur Vermeidung von Fehlern sollte der Rechtsanwalt möglichst sofort nach Ende der Reise kontaktiert werden, denn so stellen Sie sicher, daß Sie keine Fehler machen. Sollten Sie eine Rechtsschutzversicherung abgeschlossen haben, werden in aller Regel die Kosten durch diese ersetzt.

Der Verfasser dieses Artikels, Rechtsanwalt Axel Dierolf, ist Partner der Sozietät Dierolf Rechtsanwälte in Bad Homburg / Ober-Eschbach.

Viele Rückenschmerzen lassen sich vermeiden!

Richtig liegen: Lattoflex-Bettssystem



MÖBEL-ZENTGRAF GMBH

An der Walkmühle 17
60437 Ffm.-Nieder-Eschbach
Telefon (069) 5 07 29 11

Nur wenn Ihr Rücken richtig liegt, entspannen die Bandscheiben, nehmen Flüssigkeit auf und regenerieren.

ANZEIGENANNAHME:

Telefon (069) 5 07 30 49 — Telefax 5 07 30 16