



CHECKLISTE

Reisemängel – was tun bei Urlaubsfrust?

Urlaub – die schönste Zeit des Jahres. Endlich kann man den Alltagsstress ablegen, die Seele baumeln lassen und sich erholen. Doch nicht immer entsprechen die Erwartungen der Realität. Baustelle vor dem Hotel, ungenießbares Essen, Ungeziefer im Zimmer – schnell kann aus dem Traumurlaub ein Albtraum werden.

Dann haben **Reisende**, die eine **Pauschalreise** gebucht haben, unter Umständen einen Anspruch auf **Minderung** des Reisepreises sowie auf **Schadenersatz** oder **Entschädigung** wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit. Voraussetzung ist, dass die Mängel richtig und rechtzeitig beanstandet werden. In dieser Checkliste zeigen wir Ihnen auf, worauf Sie achten müssen, um Ihre **Ansprüche** erfolgreich durchzusetzen.

Den Mangel vor Ort richtig anzeigen

Der Reisende muss den **Mangel** unverzüglich dem Reiseveranstalter oder einem Vertreter vor Ort (Reiseleiter) **anzeigen**, damit dieser den Mangel prüfen und ggf. beheben kann. Der Reisende sollte sich die Mängelanzeige **schriftlich bestätigen** lassen. Der richtige Adressat lässt sich den Reiseunterlagen entnehmen, auf keinen Fall ist es das Reisebüro zu Hause. Der Reiseleiter ist verpflichtet, den Mangel aufzunehmen. Weigert er sich, sollte sich der Gast das schriftlich bestätigen lassen – zur Not vom Hotelpersonal. Der Urlauber sollte ein **schriftliches Mängelprotokoll** verfassen und dieses ebenfalls vom Reiseleiter vor Ort unterschreiben lassen.

Beweise sichern

Reisende müssen beweisen, dass **Mängel** vorgelegen und wie stark sie die Reise beeinträchtigt haben. Dazu können **Fotos oder Videos** angefertigt sowie Dokumente wie z.B. der Reisekatalog, Kopien der Reisebestätigung und eventuelle Bestätigung der Fluggesellschaft über einen verspäteten Flug aufbewahrt werden. Zudem können Aussagen und Adressen von Miturlaubern gesammelt werden.

Selbstabhilfe

Bei schwerwiegenden Mängeln können Urlauber in **Eigenregie** in ein **anderes Hotel** umziehen oder die Heimreise antreten. Zu bedenken ist, dass hier immer die beabsichtigte Konsequenz (Umzug, Kündigung) **schriftlich angedroht** sowie eine **angemessene Frist** zur Abhilfe des Mangels gesetzt werden müssen.



Nach der Rückkehr: Ansprüche geltend machen

Nach der Rückkehr gilt es, schnell zu handeln. Denn der Urlauber hat nach Reiseende nur

Achtung: Hält der Reisende die Frist von einem Monat nicht ein, verfallen seine Rechte!

einen Monat Zeit, um beim Reiseveranstalter eine Minderung geltend zu machen.

Entscheidend für die Fristberechnung ist das vertraglich festgelegte Reiseende, nicht das tatsächliche. Die Reklamation sollte schriftlich – am besten per **Einwurf-Einschreiben** erfolgen. Dies bietet den Vorteil, dass der Versender mit der auf dem Einlieferungsbeleg vermerkten Sendungsnummer den Status der Sendung online abrufen kann. Adressat ist der **Reiseveranstalter**, nicht das Reisebüro! Die Mängel müssen **genau beschrieben** werden. Ein konkreter Erstattungsbetrag muss dagegen nicht benannt werden, es muss lediglich zum Ausdruck kommen, dass der Urlauber aufgrund eines Mangels eine **Rückerstattung** verlangt.

Höhe der Minderung

Für die Höhe der Minderung des Reisepreises oder der Entschädigung kann die Frankfurter **Tabelle** als Orientierungshilfe herangezogen werden. Die Tabelle wurde vom Landgericht Frankfurt entwickelt. Die angegebenen Prozentsätze richten sich nach Art und Umfang der **Reisemängel**. Andere Gerichte sind bei der Beurteilung ihrer Fälle nicht an diese Tabelle gebunden – es handelt sich vielmehr um eine Richtschnur.

Abfindungsvereinbarung und Gutscheine

Reisende sollten **auf keinen Fall** vorgelegte **Abfindungsvereinbarungen** unterschreiben. Ein Rechtsanwalt kann überprüfen, ob tatsächlich ein gerechter Ausgleich entsteht. Denn durch die Unterschrift können Rechte verloren gehen. Viele Reiseveranstalter schicken ihren Kunden nach Beschwerden und Minderungsforderungen Gutscheine zu. Wenn Reisende den **Gutschein** annehmen, schließen sie einen Vergleich und verzichten somit auf eventuell ihnen zustehende, weitergehende Ansprüche. Uralubern ist daher zu empfehlen, den Gutschein unverzüglich zurückzuschicken.

Verjährung

Minderungsansprüche verjähren **innerhalb von zwei Jahren** ab dem vertraglich festgelegten Reiseende. Dies bedeutet, dass spätestens in dieser Zeit Urlauber ihre Ansprüche einklagen müssen. Voraussetzung hierfür ist allerdings, dass die Mängel



innerhalb eines Monats nach dem vertraglich festgelegtem Reiseende **geltend gemacht** wurden.

Bevor Reisende eine **Klage** einreichen, sollten sie versuchen, sich mit dem Reiseveranstalter **außergerichtlich** zu einigen. Ein fachkundiger **Rechtsanwalt** wird darüber aufklären, ob eine Klage Erfolg haben könnte.

Ihre Ansprechpartnerin

–

Charleen Pfohl
Rechtsanwältin

Tel.: 0202 24 56 70

Mail: info@gks-rechtsanwaelte.de
www.gks-rechtsanwaelte.de

