

Ärger im Urlaub – Kostenerstattung bei Reisemängeln

In den nächsten Wochen starten viele Oldenburger in den Sommerurlaub. Spätestens mit Beginn der Sommerferien in vier Wochen beginnt die Reisewelle. Häufig hält der Urlaub nicht, was der Reiseveranstalter versprochen hat. Nach der Rückkehr aus dem Urlaub verlangen Reisende vom Veranstalter Entschädigung für enttäuschende Urlaubstage. Sogenannte Reisemängel sind der häufigste Streit in Reiseangelegenheiten.

Ob ein Mangel vorliegt oder nur eine bloße Unannehmlichkeit, die der Reisende hinzunehmen hat, prüfen die Gerichte im Einzelfall. Es gibt im Reiserecht unzählige Urteile zu Baulärm neben der Hotelanlage, schlechtem Essen, verschmutzten Pools und Verspätungen. Entscheidend für eine erfolgreiche Forderung von Entschädigungsleistungen (Geld) vom Reiseveranstalter ist eine bestimmte Vorgehensweise des Reisenden vor Ort. Während des Urlaubs entscheidet sich, ob ein späterer Reiseprozess Erfolg haben wird oder nicht. Versäumnisse am Urlaubsort können nach Urlaubsende nicht nachgeholt werden. Mängel sind in der Regel dann gegeben, wenn die Reiseleistungen von den Vereinbarungen im Reisevertrag (dazu zählt auch die Prospektbeschreibung und die Reisebestätigung) abweichen.

Gehen Sie bei Mängeln wie folgt vor:

1. Informieren Sie die örtliche Reiseleitung oder den Reiseveranstalter (ggf. telefonisch oder per Fax). Nur ausnahmsweise ist zum Beispiel der Hotelier zu informieren.
2. Melden Sie dort den bzw. die Mängel sofort nach dem Sie sie bemerkt haben
3. Die aufgetretenen Mängel sind genau zu beschreiben.
4. Verlangen Sie, dass die Mängel abgestellt werden und setzen Sie eine Frist.
5. Ziehen Sie nach Möglichkeit zu sämtlichen oben genannten Punkten Zeugen hinzu. Neben Mitreisenden bieten sich Hotelgäste an, die in einem evtl. anschließenden Gerichtsprozess als Zeugen zur Verfügung stehen.
6. Das Abhilfeverlangen sollte von der Reiseleitung schriftlich bestätigt werden. Es bietet sich zumindest an, dass der Zeuge das Abhilfeverlangen an die Reiseleitung unterzeichnet.

Ist abzusehen, dass sich nichts ändert (zum Beispiel Baulärm), erstellen Sie ein Beschwerdeprotokoll, um in einen späteren Rechtsstreit die Reklamation zu belegen. Auch dieses sollte schriftlich bestätigt werden.

7. Sollte die Reiseleitung Abhilfeangebote machen, vermerken Sie diese im Beschwerdeprotokoll.

Entscheidend für eine erfolgreiche Minderung ist somit die Beweissicherung vor Ort. Es kommen Fotos, Adressen von Mitreisenden als Zeugen, Hotelprospekte, Videoaufzeichnungen aber auch Beschreibungen der konkreten Mängel in Betracht.

Bei der Auswahl der Zeugen achten Sie darauf, dass die Zeugen Ihre Mängeldarlegung, das Abhilfeverlangen und die Blockadehaltung der Reiseleitung in einem Prozess bestätigen können. Lässt sich das Problem vor Ort nicht beheben und klären oder ist – was immer wieder vorkommt – eine Reiseleitung nicht erreichbar, muss der Reisende einen Monat nach Urlaubsende schriftlich gegenüber dem Veranstalter eine Beschwerde einreichen. Darin muss der Reisemangel genau beschrieben werden. Eine Reisepreisminderung (Betragsangabe) ist zu empfehlen. **Wichtig:** Das Schreiben an den Reiseveranstalter schicken Sie per Einschreiben mit Rückschein.

Bleibt eine Reaktion aus, bieten sich gerichtliche Schritte an. Minderungsansprüche verjähren in zwei Jahren.

Für die angemessene Minderungsquote gibt es Tabellen, z. B. die Frankfurter Reisemängeltabelle, die aber nicht verbindlich ist. Das zuständige Gericht (in der Regel am Ort des Reiseveranstalters) entscheidet im Einzelfall.

Nochmals zusammengefasst:

1. Mangel sofort der Reiseleitung/Veranstalter melden
2. Abhilfe fordern und eine angemessene Frist setzen
3. Beweise sichern (Fotos, Filme, Zeugen, Hotelprospekte am Urlaubsort)
4. Spätestens einen Monat nach Urlaubsende schriftliche Minderungsforderungen bzw. Schadensersatzforderungen beim Veranstalter anmelden.

Einige Beispiele zu Minderungsquoten:

- Appartement (49 m²) statt zugesicherter 85 m²: Höhe der Minderung 35 % des Reisepreises bei einem Ferienhausurlaub
- Fehlen eines gebuchten Zustellbettes für das Kind: 50 % des Reisepreises für das Kind
- Fehlende Minibar trotz Zusicherung bei der Buchung: 5 % des Reisepreises
- Ganztägiger Baulärm mit Staubeentwicklung: 50 % des Reisepreises
- Diskothekenlärm bis vier Uhr nachts, wenn „ruhige Lage“ gebucht: 20 % des Reisepreises
- Nutzung von Swimming-Pool und Garten wegen freilaufender Wachhunde unmöglich: 50 % des Reisepreises

* * * * *

Der Autor dieses Artikels ist der 38jährige Rechtsanwalt Henning Gralle aus der Anwaltskanzlei Arens & Groll aus Oldenburg. Er ist zugleich Fachanwalt für Familienrecht und schwerpunktmäßig im Scheidungs- und Unterhaltsrecht tätig. Der Autor ist auch Dozent an der Fachhochschule Oldenburg/Ostfriesland/Wilhelmshaven.