

## 1. Reiserecht

Was kann ich tun, wenn ich im Urlaub bin und vor Ort feststelle, dass das Hotel viel schlechter ausgestattet ist, als im Prospekt angegeben oder es Ungeziefer gibt?

### Antwort:

Wenn Sie eine sogenannte Pauschalreise, also Flug, Hotel etc., über einen Reiseveranstalter gebucht haben, dann ist dieser Ihr alleiniger Ansprechpartner bei Reklamationen. Das Reisebüro ist reiner Vermittler und haftet nur für Falschberatung oder -vermittlung.

Ein Mangel der gebuchten Reise liegt immer dann vor, wenn versprochene Leistungen vor Ort nicht angeboten werden oder der Wert der Reise deutlich vermindert ist, weil zum Beispiel der Pool, die Dusche oder der Strand nicht nutzbar ist. Ist Ihnen der Urlaubsaufenthalt durch die Mängel unzumutbar, haben Sie ein Kündigungsrecht. Der Reiseveranstalter muss dann die Rückbeförderung bezahlen!

Dies gilt allerdings nicht für Mängel, welche der Veranstalter nicht zu vertreten hat, zum Beispiel Umweltkatastrophen oder Kriegsausbrüche.

Kleine Unannehmlichkeiten, ortsübliche Gebräuche und Gepflogenheiten oder ein allgemeines Risiko (zum Beispiel bei einem Verkehrsunfall) führen ebenso nicht zum Recht der Preisminderung.

Was sollten Sie also konkret tun im Fall des Falles:

- Beweise sichern (Fotos; Adressen von Zeugen; Prospekte; Bestätigungen vom Hotel; Bescheinigung von der Fluggesellschaft über Verspätung, Umleitung oder Kofferverlust etc.)
- Gang zur *örtlichen* Reiseleitung / Hotelservice und dort den Mangel wenn möglich schriftlich anzeigen und Abhilfe verlangen, Empfang des Schreibens bestätigen lassen und sich eine Kopie davon machen
- Zur Sicherheit den Reiseveranstalter schriftlich informieren (z.B. per E-Mail)
- Falls keine direkte Abhilfe geschaffen wurde zu Hause *innerhalb eines Monats* nach Rückreise schriftlich mit Einschreiben-Rückschein eine Mitteilung an den Reiseveranstalter mit konkreter Preisminderung (diese hängt sehr von der Art des Mangels ab)
- Falls keine Reaktion erfolgt, nochmals höflich schriftlich nachfragen, dann klagen

Übrigens: Sie müssen sich nicht mit Gutscheinen des Reiseveranstalters zufrieden geben, sondern haben ein Recht auf Barauszahlung. Vorsicht ist geboten, sollte Ihnen ein Scheck übergeben werden, der nur einen Teil der von Ihnen geforderten Summe ausweist. Nehmen Sie diesen widerspruchslos an, kann das als Verzicht auf das restliche Geld gewertet werden!

Trotzdem gute Reise !

Rechtsanwälte BÜMLEIN Rechtsanwaltskanzlei,  
Kurfürstendamm 157, 10709 Berlin  
Tel.: 030/887 11 8-0, Fax: 030/887118-20, E-Mail: [RainbueMLEIN@buema.net](mailto:RainbueMLEIN@buema.net)