

## Tipps für Reisende

Gerade in der Hauptreisezeit massieren sich idR die Beschwerden von Reisenden. Das gebuchte Hotel ist überbucht und man kommt in eine Absteige, statt „feinem Sandstrand“ findet man eine Felsenbucht, statt Ruhe quält Baulärm und was es sonst noch an regelmäßig wiederkehrenden Beschwerden gibt.

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass der Grundsatz der **Prospektwahrheit** gilt. Alles was im Reiseprospekt beschrieben oder mit bunten Fotos bebildert wird, gilt als zugesagte Eigenschaft einer Pauschalreise. Der Reiseveranstalter muss – unabhängig ob ihn an Mängeln ein Verschulden trifft oder nicht – für diese versprochenen Leistungen einstehen. Werden die Leistungen nicht in der vereinbarten Form erbracht, spricht man von **Mängeln** und die Kunden haben Rechte auf **Gewährleistung**.

Das bedeutet, dass man in erster Linie gleich vor Ort **Verbesserung** verlangen sollte. Eine Verlegung in ein anderes Zimmer oder Hotel kann den Mangel beheben und den Urlaub retten. Dafür muss man auch keine Aufzahlung leisten.

Wenn der Mangel nicht verbessert werden kann (aus der Felsenbucht wird kein Sandstrand) oder einfach nicht verbessert wird, dann sollte man **Beweise sichern**: Fotos und Videos von den Baumaschinen die lärmern, Namen und Adressen (günstig auch Handynummern und e-mail) von Leidensgenossen und schriftliche Bestätigungen von der Reiseleitung, dass man die Mängel entsprechend gerügt hat.

Zurück in der Heimat kann man nun **Preisminderung** gegen den Reiseveranstalter geltend machen. Dabei sollte man (mit eingeschriebenem Brief) die Mängel kurz darstellen und dann beziffern, welchen Betrag man rückerstattet verlangt.

Um einen Anhaltspunkt zu finden, wieviel man für welche Mängel zurückverlangen kann, ist die **Frankfurter Liste** für Reisepreisminderung eine gute Hilfe. Sie finden dort jene Prozentsätze, die nach der Judikatur eines Frankfurter Reiserechtssenates für die typischen Mängel angemessen er-

achtet wird. Auch die österreichischen Gerichte orientieren sich an dieser Liste. Es ist aber niemand – kein Gericht oder Veranstalter – gezwungen, genau die Prozentsätze zu bezahlen, die sich in der Liste finden. Das müsste im Einzelfall – kommt es zu keiner außergerichtlichen Einigung – das Gericht entscheiden. [Link auf die Frankfurter Liste auf einer Web-Site des ADAC.](#)

Trifft den Reiseveranstalter oder seine Erfüllungsgehilfen am verpatzten Urlaub gar ein Verschulden, dann steht neben der Gewährleistung **auch Schadenersatz** zu. Wenn also ein verdorbenes „All-Inclusive-Buffer“ Brech-Durchfall und Bettruhe bringt, statt dass man den erhofften Urlaub genießen kann, dann hat man auch Anspruch auf Schadenersatz für Heilungskosten und Schmerzensgeld. Wichtig ist in solchen Fällen die umfassende Dokumentation des Ausmaßes der Erkrankungen (Liste der erkrankten Urlauber in der Anlage) und die Dokumentation des eigenen Krankheitsverlaufs (ärztliche Atteste, Stuhlproben...).

Daneben kann man auch **Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreude** verlangen. Man wird Ersatzforderungen im Lichte der deutschen Judikatur mit rund 50 Euro pro Tag und Person beziffern können.

Gewährleistungsansprüche müssen binnen **2 Jahren** ab Rückkehr aus dem Urlaub, Schadenersatzansprüche binnen **3 Jahren** ab Eintritt des Schadens gerichtlich geltend gemacht werden. Doch es empfiehlt sich, seine Ansprüche so rasch wie möglich geltend zu machen, um nicht in Beweisnotstand zu geraten.

Wird der Reiseveranstalter insolvent, so besteht bei Pauschalreisen eine **Insolvenzabsicherung**. Man bekommt entweder den Reisepreis zurück oder die Kosten des Rücktransportes in die Heimat ersetzt. Reiseveranstalter müssen eine Stelle angeben, die 24 Stunden erreichbar ist und die Ihnen in dieser Situation hilft.

Die genannten Regelungen gelten für **Pauschalreisen** (zB Flug und Hotel), nicht aber 1:1 für Einzelbuchungen. Der Individualreisende muss sich selbst mit allen Vertragspartnern (Fluglinie, Hotel, Mietwagenfirma) herumschlagen. Bei Pauschalreisen ist dafür immer der Reiseveranstalter (nicht der Vermittler = Reisebüro) zuständig. An den kann man sich auch wen-

Newsletter 30. Juni 2023

den, wenn es zu **Flugverspätungen** kommt und am Rechte aus der EU Verordnung für Fluggastrechte geltend macht.

### **Wir wünschen einen schönen Sommerurlaub!**

mfg  
Peter Kolba  
Chefjurist des VSV

P.S.: Wir werden auch die beiden erste Wochen im August 2023 Betriebsurlaub machen.