

## Krokodile im Schwimmbecken - Baulärm an der Hotelbar Die Haftung des Reiseveranstalters

Wenn Sie sich in Ihrer Urlaubszeit um möglichst wenig kümmern wollen und Ihre Reiseorganisation in die Hände eines Reiseveranstalters legen, dann setzen Sie sich auch den Risiken einer schlechten Reiseorganisation aus. Dafür haben Sie aber einen Sündenbock, falls etwas schief gehen sollte.

Der Reiseveranstalter **haftet** für die ordnungsgemäße Erbringung aller von ihm angebotenen und versprochenen Leistungen, sei es für einen Pauschalurlaub (alle Leistungen einer Reise als Einheit) oder für einzelne Leistungen (z.B. nur Flug, nur Hotel, einzelner Ausflug vor Ort).

- **Reiseveranstalter** ist jeder, der Reiseleistungen in eigener Verantwortung anbietet und die Organisationsgewalt darüber innehat. Grundsätzlich dagegen nicht das Reisebüro, bei welchem die Reise gebucht wird, da dieses meistens lediglich Vermittler zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter ist. Der Reiseveranstalter selbst haftet deshalb auch nicht für Einzelangebote, z.B. für einen Kamelritt vor den Cheops-Pyramiden, wenn bei ihm der Wille zum Ausdruck kommt, nur die Verbindung herstellen zu wollen zwischen Ihnen und dem Anbieter.
- ein Reisemangel liegt vor, wenn der Reiseveranstalter seine angebotenen und versprochenen Leistungspflichten des Reisevertrages nicht oder nur schlecht erfüllt. Primär ist das Vorliegen nach objektiven Kriterien und nicht nach subjektivem Empfinden zu messen.

Beispiele:

Reisemangel ja: vier Stunden Verspätung bei Kurzreise; Wechsel der Fluggesellschaft, wenn bestimmte Gesellschaft zugesichert war; fehlende Jagdmöglichkeit auf Safari; nachts laute Diskothek, Selbstbedienungsbuffet mit 1/2 stündiger Wartezeit, fehlende Sonnenschirme in südlichem Land; Reisegepäck kommt gar nicht oder extrem spät an;

Reisemangel nein: Sturm auf Kreuzfahrt, Stechmücken am Hotelstrand in tropischem Land, kein unbegrenztes Gratis-Trinken von Alkoholika ).

Ihre Rechte (und Pflichten) bei einem Reisemangel: **Abhilfe, Minderung, Kündigung, Schadensersatz:**

- Es muss grundsätzlich **Abhilfe** Ihrerseits beim Reiseveranstalter verlangt und hierzu eine Frist zur Vornahme dieser Abhilfe gesetzt werden. Sinn und Zweck: Dem Reiseveranstalter muss Gelegenheit gegeben werden, den Mangel zu beheben. Das Abhilfeverlangen ist bei der vom Reiseveranstalter angegebenen Stelle, meistens die örtliche Reiseleitung, oder an den jeweiligen Leistungsträger vorzubringen. Die Mangelanzeige z.B. an der Hotelrezeption genügt dazu nicht ! Wichtig: Beweis für das Abhilfeverlangen sichern (Zeugen, Schriftform, usw.). Die Fristlänge richtet sich u.a. nach Art und Schwere des Mangels. Fristsetzung ist dann nicht nötig, wenn Abhilfebereitschaft von vornherein nicht da ist oder ein Interesse auf sofortige Beseitigung bei Ihnen vorliegt. Im Zweifel gilt: Lieber Abhilfe verlangen mit einer kurzen Frist !
- Es ist ratsam, sofort die **Minderung** des Reisepreises zu verlangen, wenn der Mangel angezeigt wird. Der Ablauf einer Frist muss nicht abgewartet werden. Zeitlich kann die Minderung für die Dauer der mangelhaften Leistung verlangt werden, also ab Beginn des Mangels bis zum Ende der Reise bzw. bis zur Behebung des Mangels. Die Höhe der Minderung richtet sich nach dem

Reisepreis und dem Umfang des Mangels.

So gibt es nach einem Urteil des Amtsgerichts Köln 5 % des Reisepreises zurück, wenn: regelmäßige Bedienungspersonal geschmiert werden muss, um einen ausreichenden Service zu sichern; zu wenige Liegen am Pool vorhanden sind; keine Tennishartplätze oder kein Fitnessraum, obwohl Angebot "Sport inklusive" im Katalog. 10 % gibt's zurück, wenn Ihre Vorgänger das Essens-Buffet leergeräumt haben und dieses nicht aufgefüllt wird;

Ist die Frist zur Mangelbeseitigung ergebnislos verstrichen, so können Sie

- die **Kündigung** des Reisvertrages erklären, wenn es sich bei dem Mangel um erhebliche Beeinträchtigungen oder unzumutbare Änderungen der Reiseleistungen handelt. Der Gesamtwert der Reise muss durch den Mangel betroffen und eine Minderung von ca. 50 % gerechtfertigt sein. Die Kündigung muss erfolgen, soweit noch nicht alle Reiseleistungen erbracht wurden, die Reise also noch nicht beendet ist. Der unangenehmen Dinge bis zum planmäßigen Ende der Reise müssen Sie aber nicht ausharren, da der Reiseveranstalter bei gerechtfertiger Kündigung geeignete Maßnahmen auf seine Kosten durchführen muss, um den Kunden zurückzubefördern. Bis zur Kündigung erbrachte Leistungen kann der Reiseveranstalter natürlich in Rechnung stellen, soweit sie in Ordnung sind. oder
- **Schadensersatz** wegen Nichterfüllung neben der Minderung und der Kündigung verlangen, wenn der Reiseveranstalter den Mangel zu vertreten hat, so z.B. bei täuschenden Prospektangaben, Überbuchung, ungenügendem Hinweis auf geänderte Flugzeiten, ungeeignete Pferde bei Cluburlaub mit Reitstall. Nicht, da allgemeines Lebensrisiko, z.B. Affenbiss auf Hotelgelände in Kenia. Die Höhe des Anspruchs bestimmt sich nach Ihren nutzlosen Aufwendungen oder dem Wert Ihrer nutzlos aufgewendeten Urlaubszeit (z.B. Arbeitsausfall).
- **Fristen**, innerhalb welcher diese Rechte geltend zu machen sind, müssen beachtet werden, sonst erlöschen sie. Innerhalb eines Monats nach vertraglich vorgesehener Beendigung der Reise ist das gewollte Recht dem Reiseveranstalter gegenüber vorzubringen, eine Überziehung ist nur unverschuldet möglich (z.B. Fehlinfo des Reiseleiters über die Fristen). Die Geltendmachung muss eindeutig erklärt werden, bloßes Abhilfeverlangen genügt dazu nicht. Verjährung der Ansprüche innerhalb von sechs Monaten nach vertraglich vorgesehenem Reiseende, es sei denn, Hemmung der Verjährung solange bis der Reiseveranstalter die geltend gemachten Rechte zurückweist.
- Stellt sich schon **vor Reisebeginn** heraus, dass erhebliche Mängel vorliegen bzw. vorliegen werden, so können Sie bereits vor Beginn und Antritt der Reise von dem Reisevertrag zurücktreten. Wegen **höherer Gewalt**, z.B. Naturkatastrophen, Krieg oder Kriegsgefahr, nicht aber schon bei einzelnen terroristischen Anschlägen oder Drohungen, hat außer Ihnen auch Ihr Reiseveranstalter das Recht zur Kündigung des Reisevertrages.

### Weitere Überraschungen und Tipps:

- **Reisepreis**: kann nach Buchung vom Reiseveranstalter, allerdings nur in engen Grenzen, erhöht werden. Dabei darf der Reisepreis bis grundsätzlich spätestens drei Wochen vor Antritt

beziehungsweise Beginn der Reise mit nachvollziehbarer Begründung erhöht werden, vorausgesetzt ein Erhöhungsvorbehalt wurde im Vertrag eingebaut. Ein Rücktritts

- und Kündigungsrecht wird Ihnen vom Gesetz grundsätzlich bei Preiserhöhungen über 5 % eingeräumt und auch das Recht, eine gleichwertige Reise zum ursprünglichen Preis zu verlangen.
- **Reisebeschreibungen** und Infos in Prospekten müssen mit den späteren Leistungen übereinstimmen und diesen gerecht werden. Ansonsten: "Reisemangel". Vorgeschriven ist, welche Merkmale in den Prospekten zu stehen haben (z.B. für Unterbringung: Art, Lage, Kategorie, usw.; Mahlzeiten; Reiseroute).
- Ist eine Reise gebucht, können Sie aber diese **Reise nicht antreten** (z. B. wegen Krankheit, Beruf), dann steht Ihnen das Recht zu, einen Dritten in den Vertrag einzubeziehen, welcher die Reise genießen darf. Diesem Recht kann der Reiseveranstalter widersprechen, etwa wenn ihm die Ersetzung nicht zumutbar ist, z.B. wegen fehlender Tropentauglichkeit oder fehlender Bergsteigererfahrung des Ersatzmannes
- bzw. frau. Achtung: Der Dritte und Sie als ehemaliger Reisevertragspartner haften gemeinsam für die Bezahlung des Reisepreises !
- Der Reiseveranstalter ist gesetzlich verpflichtet, durch finanzielle Vorkehrungen sicherzustellen, dass er im Falle einer Pleite **rückzahlungsfähig** bleibt; verlangen Sie einen sogenannten Sicherungsschein.
- Von den Regeln des Reisevertragsrechts kann nicht zum **Nachteil** des Reisenden abgewichen werden, d. h. dass entsprechende für Sie als Kunden nachteilige Allgemeine Geschäftsbedingungen im Vertragswerk eines Reiseveranstalters grundsätzlich unwirksam sind.
- Die anfallenden Kosten für die Geltendmachung und Durchsetzung Ihrer Rechte durch einen Rechtsanwalt sind durch eine bei der Buchung bereits bestehende **Rechtschutzversicherung** abgedeckt.