

Aktuelle Presseinformation

Urlaubszeit - Die schlimmsten Wochen des Jahres?

Reisemängel: Unter welchen Voraussetzungen können Kunden nachträgliche Preisminderungen verlangen?

Hamburg, Juni 2009. Der Sommer ist da, und damit für viele Deutsche der sauer verdiente Urlaub. Millionen zieht es jedes Jahr als Touristen in die Urlaubshochburgen von Mallorca bis Mauritius. Doch längst nicht immer hält die lang erwartete Ferienreise, was der Veranstalter im Katalog vollmundig versprochen hat. Die Advocard Rechtsschutzversicherung informiert, wann echte Reisemängel vorliegen und wie enttäuschte Urlauber Ansprüche auf Entschädigungen geltend machen können.

Was ist überhaupt ein Reisemangel?

Generell unterscheidet man bei Reisereklamationen zwischen bloßen Unannehmlichkeiten und echten Mängeln. Zu erstgenannten gehören z. B. Flugverspätungen, unfreundliches Hotelpersonal oder selbstverschuldete Unfälle. Ein echter Mangel besteht dagegen immer dann, wenn Leistungen nicht erbracht werden, die im Reisevertrag vereinbart worden sind. **Anja-Mareen Knoop, Leiterin der Advocard-Rechtsabteilung:** „Wenn im Reisekatalog Leistungen versprochen wurden, die am Urlaubsort nicht erfüllt werden, steht dem Urlauber eine Entschädigung zu.“ Dazu gehören beispielsweise fehlender Meerblick des Zimmers, eine Überbuchung des Hotels bei der Ankunft oder eine Lebensmittelvergiftung aufgrund mangelhafter Hygiene. Ist dies der Fall, kann der Reisende Gewährleistungsansprüche geltend machen. Dabei richtet sich die Höhe der Ansprüche immer nach der Schwere des jeweiligen Mangels.

Wie viel ist der Mangel wert?

Als Richtlinie gibt die „Frankfurter Tabelle“ Auskunft über die Höhe gängiger Reisepreisminderungen bei typischen Mängeln. So können Reisende zum Beispiel bei fehlendem Fernseh- oder Radiogerät mit 5%, bei Ausfall von Versorgungseinrichtungen wie Wasser oder Strom mit 10%-20% oder bei abweichender Zimmerart (Dreibett- statt Doppelzimmer) mit 20%-30% Erstattung der Reisekosten rechnen. **Advocard-Juristin Anja-Mareen Knoop** erläutert dazu: „Viele Gerichte nutzen die Frankfurter Tabelle als Orientierungshilfe, allerdings ist sie weder für den Gesetzgeber noch für die Reiseveranstalter verbindlich.“

Richtig und rechtzeitig reklamieren!

Ansprüche von Urlaubern an den Reiseveranstalter werden allerdings oft wegen Nichteinhaltung von Fristen, Formfehlern oder überhöhten Forderungen zurückgewiesen. **Advocard-Expertin Anja-Mareen Knoop:** „Reisemängel müssen unbedingt noch vor Ort bei der Reiseleitung beanstandet werden. Geht das nicht, muss der Veranstalter in Deutschland benachrichtigt werden. Ansonsten verlieren Urlauber ihre Ansprüche.“ Diese Regel soll dem Veranstalter die Chance geben, Mängel noch vor Ort zu beheben. Sorgt die Reiseleitung daraufhin nicht für Abhilfe, kann die Reklamation spätestens einen Monat nach Rückkehr beim Reiseveranstalter erfolgen. Um die Erfolgchance zu erhöhen, sollten die beanstandeten Mängel möglichst gut dokumentiert sein. **Anja-Mareen Knoop** dazu: „Die Reklamation sollte am besten mit Fotos des Mangels, genauer Beschreibung und den Anschriften möglicher Zeugen erfolgen. Vom Zeitpunkt der schriftlichen Mängelanzeige an bleibt der Anspruch des Reisenden dann zwei Jahre lang bestehen.“

Ansprechpartner für die Presse:

Advocard Rechtsschutzversicherung AG
Yorck von Hinüber
Heidenkampsweg 81
20097 Hamburg
Tel.: +49 40/2373 1279
E-Mail: yorck.vonhinueber@advocard.de

Serviceplan Brand PR
Bernhard Fuchs
Haus der Kommunikation
80250 München
Tel.: +49 89/2050 4158
E-Mail: b.fuchs@brandpr.de