

## Reisepreisminderung – Beschwerden richtig anbringen - ARAG Rechtsexperte Tobias Klingelhöfer über Reisemängel und Reisepreisminderung



ARAG Tower und Umgebung

© ARAG

**Die Ferienzeit bringt manchmal nicht nur Urlaubsfreuden, sondern auch Frust mit sich. In Zeiten, in denen Billigflieger, Last-Minute-Angebote und „Superschnäppchen“ Hochkonjunktur haben, sehen sich Urlauber häufig mit erheblichen Reisemängeln konfrontiert. Die wichtigsten Fragen zum Thema „Beschwerden richtig anbringen“ und „Reisepreisminderung“ beantwortet ARAG Rechtsexperte Tobias Klingelhöfer.**

### **Was müssen Urlauber gerade noch hinnehmen und lohnt ein Antrag auf Reisepreisminderung?**

RA Tobias Klingelhöfer: Grundsätzlich wird zwischen „Unannehmlichkeit“ und tatsächlichem Mangel unterschieden! Der leichte Dieselgeruch auf einer Kreuzfahrt wäre ersteres, Kakerlaken auf dem Büffet hingegen ein wirklicher Grund zur Reisepreisminderung. Grundsätzlich gilt bei der Buchung einer Pauschalreise, dass der Reiseveranstalter seinen Verpflichtungen, welche sich häufig mit einem Blick in den Reiseprospekt feststellen lassen, nachkommen muss. Doch auch hier ist Vorsicht geboten! Ein „Zimmer zur Meerseite“ bedeutet nicht gleich Anspruch auf Meerblick und auch die Definition „Strandlage“ lässt mehr Interpretationsraum zu, als vielen Urlaubern lieb ist.

### **Wie geht man bei Reisemängeln am besten vor?**

RA Tobias Klingelhöfer: Damit eine nachträgliche Reisepreisminderung Erfolg hat, sollte man unbedingt einige Verhaltensregeln beachten. Zunächst muss direkt vor Ort schriftlich eine Reklamation erfolgen. Dazu informiert man den Reiseveranstalter (also z.B. den Reiseleiter vor Ort) von den herrschenden Mängeln und räumt ihm eine angemessene Frist zur Schaffung von Abhilfe ein. Eine Beschwerde bei der Hotelrezeption oder dem heimischen Reisebüro reicht nicht aus! Ist die Frist verstrichen und sind die Mängel noch nicht behoben, sollte man sich an die Beweissicherung begeben. Dazu eignen sich Zeugenaussagen und Fotos, aber vor allen Dingen sollten alle Mängel schriftlich mit Zeit- und Datumsangabe festgehalten werden.

### **Lohnen sich die Mühe und der Ärger wirklich? Wie hoch sind denn die Reisepreisminderungen?**

RA Tobias Klingelhöfer: Die Höhe einer Reisepreisminderung wegen Reisemängeln wird von Urlaubern oft überschätzt. Einen ersten Überblick verschafft die Frankfurter Tabelle im [ARAG Reisepreisminderungsrechner](#), die für fast alle möglichen Mängelkategorien die dazugehörigen Prozentsätze der Reisepreisminderung errechnet. Die tendieren zwischen fünf Prozent für zum Beispiel einen eintönigen Speiseplan und 50 Prozent für starken Ungezieferbefall des Wohnbereiches. Die Reisepreisminderungstabelle der 24. Zivilkammer des Frankfurter Landgerichts gibt allerdings auch nur Anhaltspunkte und ist nicht in jedem Fall rechtsverbindlich.

### **Wie fordert man nachträglich Ersatz für die Reisemängel?**

RA Tobias Klingelhöfer: Nach dem Urlaub muss die schriftliche Reklamation binnen eines Monats beim Reiseveranstalter eingereicht werden, vorausgesetzt, vor Ort erfolgte schon eine Reklamation. Das Schreiben sollte zudem enthalten, ob die Urlauber einen Preisnachlass oder sogar Schadensersatz fordern.

### **Man kann also auch Schadensersatz fordern?**

RA Tobias Klingelhöfer: Ja, wobei das Gesetz zwischen materiellen Schäden – wie zum Beispiel beschädigten Gepäckstücken oder Behandlungskosten – und Schadenersatzansprüchen wegen entgangener Urlaubsfreuden unterscheidet. Letztere sind eher selten – aber nicht unmöglich. Sind die Mängel der Reise so erheblich, dass der

Reisepreis um mindestens die Hälfte gemindert wird, steht den Urlaubern unter Umständen auch eine Geldentschädigung zu. Zudem muss der Reiseveranstalter den Mangel verschuldet haben. In einem konkreten Fall wurde auf dem Hotelgelände täglich mit dem Presslufthammer gebaut. Dies konnten die genervten Urlauber mit Fotos belegen. Durch den Baustellencharakter der Hotelanlage während des gesamten Urlaubs war die Reise so mangelhaft, dass die Urlauber 60 Prozent des Reisepreises zurückerhielten, urteilte das Landgericht Frankfurt (Az.: 2-24 S 135/09). Da die Mängel so erheblich waren, stand den Urlaubern außerdem Schadensersatz wegen entgangener Urlaubsfreude zu.

**Pressekontakt:**

Brigitta Mehring  
Telefon: 0211 / 963 - 2560  
Fax: 0211 / 963 - 2025  
E-Mail: [brigitta.mehring@arag.de](mailto:brigitta.mehring@arag.de)

**Unternehmen**

ARAG  
ARAG Platz 1  
40472 Düsseldorf

Internet: [www.arag.de](http://www.arag.de)

**Über ARAG**

Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft bietet sie ihren Kunden in Deutschland auch attraktive, bedarfsorientierte Produkte und Services aus einer Hand in den Bereichen Komposit, Gesundheit und Vorsorge. Aktiv in insgesamt 17 Ländern – inklusive den USA und Kanada – nimmt die ARAG zudem über ihre internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in vielen internationalen Märkten mit ihren Rechtsschutzversicherungen und Rechtsdienstleistungen eine führende Position ein. Mit 3.800 Mitarbeitern erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von mehr als 1,7 Milliarden €.