

Reisemängel – Ihr Recht beim verpfuschten Urlaub

**Der Vorfreude auf einen entspannten Urlaub folgt oft die Ernüchterung während der Reise: Chaos am Flughafen, Schimmel im Zimmer und Großbaustelle statt dem versprochenen Hotelpool. Häufig wissen Urlauber nicht, wie sie in einem solchen Fall vorgehen müssen und was sie überhaupt beanstanden können.
**

28. Juni 2012 - Der Vorfreude auf einen entspannten Urlaub folgt oft die Ernüchterung während der Reise: Chaos am Flughafen, Schimmel im Zimmer und Großbaustelle statt dem versprochenen Hotelpool. Häufig wissen Urlauber nicht, wie sie in einem solchen Fall vorgehen müssen und was sie überhaupt beanstanden können. ROLAND-Partneranwältin Sabine Jung von der Kanzlei Burger aus Garbsen erklärt, welche Rechte und Möglichkeiten Urlauber haben.

Ärger am Flughafen: Ansprüche bei verspätetem Flug und Gepäckverlust

Beginnt der Ärger schon vor der Reise mit einer Verspätung des Fliegers, sind Ansprüche nach nationalem und internationalem Recht zu unterscheiden. Die internationale Fluggastrechteverordnung greift bei Flügen mit Start von einem EU-Flughafen zu einem beliebigen Ziel und bei Flügen von EU-Fluggesellschaften, die von einem Nicht-EU-Staat in die EU starten. Hebt der Flieger verspätet ab, haben Reisende je nach Distanz und Dauer der Verzögerung grundsätzlich das Recht auf Betreuungsleistungen wie Mahlzeiten, Getränke, Übernachtungen sowie auf zwei Telefonate. Wenn der Flug ganz ausfällt oder sich erheblich verspätet, hat man gegebenenfalls Anspruch auf eine Ausgleichsleistung, die sich nach der Entfernung richtet. Aufgrund der sehr komplexen Gesetzeslage ist jedoch immer der Einzelfall zu prüfen. Pauschalreisende können nach nationalem Recht ihr Geld für entgangene Urlaubstage beim Reiseveranstalter anteilig zurückfordern. Geht hingegen das Gepäck unterwegs verloren, variieren die Ansprüche je nach Fall und Fluggesellschaft. Sabine Jung rät: „Reisende sollten den Verlust sofort melden und sich genau erkundigen, wofür die Airline aufkommt.“

Hotelmängel: Urlauber können Abweichungen vom Reiseprospekt beanstanden

Der Urlauber schließt mit Buchung der Reise einen Vertrag über die mit dem Aufenthalt verbundenen Leistungen ab. Vertragspartner sind der Reiseveranstalter oder das Hotel. Daher kann der Urlauber beanstanden, was von den vereinbarten Leistungen abweicht. Wenn er statt der im Reiseprospekt versprochenen großen Pool-Landschaft nur ein kleines Schwimmbassin vorfindet, so kann er dies bemängeln. Gleiches gilt für das Hotelzimmer: „Weicht beispielsweise die Quadratmeterzahl von der im Prospekt ab oder findet der Urlauber dort Schimmel vor, kann er dies beanstanden“, erläutert die ROLAND-Partneranwältin. „Bei einer Pauschalreise ist der Reiseveranstalter für sämtliche Mängel der Reise verantwortlich, an ihn sollten sich betroffene Reisende im Mangelfall wenden.“

Beschwerden, aber richtig: Mängel umgehend vor Ort melden und dokumentieren

Um den Reisepreis zu mindern, müssen Urlauber den Veranstalter umgehend vor Ort auf Mängel aufmerksam machen. Denn: Betroffene Reisende werden pro Urlaubstag entschädigt. „Zeigt man einen Mangel erst am siebten Tag an, obwohl er schon am ersten Tag bemerkt wurde, besteht kein Anspruch auf Entschädigung für die ersten sechs Tage“, erklärt die ROLAND-Partneranwältin. Nach der Reise sind die Mängel gegenüber dem Reiseveranstalter innerhalb eines Monats erneut anzuzeigen. Nach Ablauf dieser Frist können Urlauber in der Regel keine Ansprüche mehr durchsetzen. Wichtig: Im Einzelfall sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Reiseveranstalters oder des Hotels entscheidend, hier können andere Fristen gelten. Die Rechtsanwältin empfiehlt zudem, Mängel genau zu dokumentieren und zu beschreiben: „Fotos und detaillierte Informationen zu Dauer und Umfang der Mängel helfen vor Gericht, etwaige Ansprüche durchzusetzen“, so Jung. „Auch die Aussagen von Dritten sind hilfreich. Enttäuschte Reisende sollten sich also die Namen möglicher unabhängiger Zeugen notieren.“

Anspruch auf Ausgleich: Recht auf Preisminderung im Mangelfall

Der Veranstalter mindert den Reisepreis je nach Einzelfall. Das spiegelt sich in einer umfangreichen Rechtsprechung mit verschiedensten Urteilen wider, die von einigen Institutionen regelmäßig in einer Tabelle zusammengefasst wird. „Diese Übersicht dient als erste Orientierungshilfe, um auszuloten, was den Preis mindern kann und was als allgemeines Lebensrisiko gilt“, so die ROLAND-Partneranwältin. „Wer die Chancen auf einen finanziellen Ausgleich für den verpfuschten Urlaub klären möchte, holt am besten rechtlichen Rat ein.“ Fest steht: Im Mangelfall haben Reisende das Recht auf einen geminderten Reisepreis. Einen Gutschein müssen Betroffene nicht akzeptieren.

Diebstahl im Hotel: Urlauber tragen Risiko selbst

Für Diebstähle im Hotel sind Urlauber zunächst selbst verantwortlich – diese gelten als allgemeines Lebensrisiko. Indem man eine Reisegepäckversicherung abschließt, kann man das Risiko eines finanziellen Schadens verringern. Allerdings sollten Reisende die Versicherungsbedingungen genau beachten. Sabine Jung erklärt: „Den Versicherten trifft eine Schadenminderungspflicht. Wer Schmuck oder andere Wertsachen offen im Zimmer liegen lässt, anstatt sie im Hotel-Safe aufzubewahren, kommt dieser nicht nach. Damit verringert sich sein Anspruch auf Erstattung oder entfällt sogar.“

Weitere Rechtstipps finden Sie auf unserer Internetseite unter <http://www.roland-rechtsschutz.de/service/rundumsrecht/rechtstipps/>

Kontakt:

Dr. Jan Vaterrodt
Telefon: 0221 / 8277 - 1590
Telefax: 0221 / 8277 - 17 - 1590
E-Mail: jan.vaterrodt@roland-rechtsschutz.de

Pressestelle ROLAND-Gruppe
Deutz - Kalker Str. 46
50679 Köln
Webseite: www.roland-konzern.de

Über ROLAND Rechtsschutz

Die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG ist ein Premium-Anbieter für Rechtsschutz. Die Gesellschaft zählt mit 296 Millionen Euro Beitragseinnahmen im Jahr 2011 zu den wachstumstärksten Anbietern der Branche und belegt heute Platz drei im deutschen Rechtsschutz-Markt. Zum Portfolio des Rechtsschutz-Spezialisten zählen sowohl Produkte für Privat- als auch für Gewerbekunden. Die Produktpalette im Privatkunden-Segment reicht vom Verkehrs-Rechtsschutz bis zu umfassenden Rechtsschutz-Paketen. Dazu gehört auch die Kostenübernahme bei Mediationsverfahren. Bei Produkten für Gewerbekunden zeichnet sich ROLAND Rechtsschutz durch passgenaue Lösungen für Unternehmen sowie Berufsgruppen aus, so zum Beispiel für Top-Manager, Ärzte, Steuerberater und Architekten. ROLAND Rechtsschutz übernimmt nicht nur die Kosten im Rechtsschutz-Fall, sondern beugt auch vor. Deshalb können sich Kunden rund um die Uhr einen ersten rechtlichen Rat per Telefon einholen – noch bevor es zu einem Rechtsstreit kommt. Zudem verfügt ROLAND über ein Netzwerk an 2.400 qualifizierten Partneranwälten und empfiehlt den Kunden bei Bedarf als zusätzliche Service-Leistung eine geeignete Kanzlei.

Kurzprofil der ROLAND-Gruppe, Köln

Die Gesellschaften der ROLAND-Gruppe gehören zu den führenden Anbietern von Rechtsschutz, Prozess-finanzierungs-, Schutzbrief- und Assistance-Leistungen. Die Gruppe hat 1.383 Mitarbeiter und Bruttobeitragseinnahmen von 324,9 Millionen Euro sowie Umsatzerlöse und sonstige Erträge von 47,3 Millionen Euro (Geschäftsjahr 2011).

Geschäftsbereiche und Produktprogramme:

ROLAND Rechtsschutz: 1957 gegründet; gehört heute zur Spitzengruppe deutscher Anbieter; in mehreren europäischen Ländern erfolgreich; Rechtsschutz-Lösungen für Privat-, Unternehmens- und Industriekunden

Jurpartner Rechtsschutz: bietet als Rechtsschutz-Zweitmarke im Konzern eine preiswerte Absicherung für den Privatkunden

ROLAND ProzessFinanz: finanziert Prozesse gegen Erfolgsbeteiligung

ROLAND Schutzbrief: drittgrößter deutscher Schutzbriefanbieter; innovative Schutzbriefpakete und inkludierte Schutzbriefe

ROLAND Assistance: B2B-Deckungskonzepte in den Geschäftsfeldern Fahrzeug & Mobilität, Haus & Wohnen, Gesundheit & Pflege sowie Reise & Mehrwerte

