

e-Book



KNOOP
R e c h t s a n w a l t

Reiserecht – Ihre Ansprüche bei
mangelhafter Reiseleistung

Autor: Dr. jur. Götz Knoop

Inhaltsverzeichnis:

1. VORBEMERKUNG:	3
2. ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZUM THEMA REISERECHT	3
3. REISEMÄNGEL:	4
3.1. Mängel in der Ausstattung der Zimmer	4
3.2. Mängel hinsichtlich der Verpflegung	4
3.3. Mängel hinsichtlich des Transportes	5
3.4. Lärmbelästigungen	5
3.5. Sonstige Mängel	5
4. ANSPRÜCHE DES REISENDEN	6
4.1. Abhilfe gem. § 651c BGB	6
4.2. Minderung gem. § 651d BGB	7
4.3. Kündigung wegen Mangels gem. § 651e BGB	7
4.4. Schadensersatz gem. § 651f BGB	8
4.5. Rücktritt vor Reisebeginn gem. § 651i BGB	10
4.6. Kündigung wegen höherer Gewalt gem. § 651j BGB	10
5. MAßNAHMEN ZUR DURCHSETZUNG BZW. SICHERUNG DER ANSPRÜCHE:	11
6. CHECKLISTE	13

1. Vorbemerkung:

Reisemängel nehmen in der jüngsten Vergangenheit immer mehr zu. Auf den folgenden Seiten haben wir Ihnen daher einige Informationen zusammen gestellt, welche Sie beachten sollten, falls Ihr wohlverdienter Urlaub von Reisemängeln beeinträchtigt wird.

2. Allgemeine Informationen zum Thema Reiserecht

Im Bürgerlichen Gesetzbuch sind unter den §§ 651a-651l die Vorschriften zum Reisevertragsrecht geregelt.

Das Gesetz geht dabei von drei unterschiedlichen Parteien aus.

Zum einen ist da der Reisende selbst, den lediglich die Pflicht trifft, den vereinbarten Reisepreis zu bezahlen, soweit vertraglich nicht darüber hinaus etwas anderes vereinbart wurde wie beispielsweise Zahlung vereinbarter Zusatzgebühren für Visa und Telefonkosten.

Zum anderen gibt es den Reiseveranstalter, mit dem der Reisende seinen eigentlichen Reisevertrag abschließt. Die Vertragspflichten des Reiseveranstalters sind die mangelfreie Erbringung aller derer Leistungen, die dem Reisenden von Ihm nach dem Reiseprogramm (Prospekt) angeboten worden sind, namentlich der entsprechenden Planung, Organisation und Durchführung der Reise.

Letztlich nennt das Gesetz auch noch den Leistungsträger, dessen Aufgabe darin besteht entweder eine bestimmte Art von Leistung oder eine bestimmte Einzelleistung zu erbringen, wobei es sich dabei in der Regel um Reisevertragsteilleistungen des Reiseveranstalters handelt. Das Ausführen von solchen Reiseleistungen übernimmt beispielsweise für den Flug die Fluggesellschaft und für die Unterkunft das Hotel.

Ob jedoch insoweit Rechtsbeziehungen zwischen dem Reisenden und dem jeweiligen Leistungsträger bestehen, hängt vom Einzelfall ab

3. Reisemängel:

Grundsätzlich sollte an dieser Stelle erwähnt werden, dass es zu der Thematik Reiserecht eine Fülle von Gerichtsentscheidungen mit ganz unterschiedlichen Ausführungen und Darlegungen gegeben hat und wohl auch noch geben wird. Eine allgemein gültige und pauschal zugrunde zu legende Entscheidung gibt es daher für den Einzelfall nicht. Um jedoch einen kleinen Einblick in die Rechtsprechung zu gewähren haben wir eine kurze, an der Frankfurter Tabelle orientierte, Übersicht der häufigsten Mängel und deren Folgen erstellt.

3.1. Mängel in der Ausstattung der Zimmer

Abweichende Belegung der Zimmer, d.h. Doppelzimmer statt Einzelzimmer, Dreibettzimmer statt Doppelzimmer kann zu einer Rückerstattung in Höhe von 20-25 % des Reisepreises führen.

Ein fehlender Balkon, ein fehlender Meerblick, kein eigenes WC oder Dusche, eine fehlende Klimaanlage oder auch ein fehlendes Fernsehgerät können zu einer Rückerstattung des Reisepreises in einem Bereich von 5-20 % führen sofern die einzelnen Merkmale zugesagt oder gar gebucht worden sind.

Wird das Zimmer schlecht gereinigt oder findet ein ungenügender Wäschewechsel statt, so kann ein Anspruch auf Rückerstattung des Reisepreises in Höhe von 5-10 % bestehen.

3.2. Mängel hinsichtlich der Verpflegung

Erhalten Sie verdorbene oder ungenießbare Speisen kann dies zu einer Rückerstattung des Reisepreises in Höhe von 20-30 % führen.

Finden Sie regelmäßig verschmutztes Geschirr oder Besteck vor, so kann dies zu einer Rückerstattung des Reisepreises in Höhe von 10-15 % führen.

Wird ein Buffet geschuldet, so bedeutet dies in der Regel nur eine besondere Darreichungsform der Speisen. Eine besondere Vielfalt oder Auswahl wird dadurch nicht geschuldet.

3.3. Mängel hinsichtlich des Transportes

Beginnt der Abflug mit einer Zeitverschiebung von mehr als 4 Stunden ohne entsprechenden Grund, wie beispielsweise die Wetterlage, so kann das zu einer Rückerstattung des Reisepreises in Höhe von ca. 5 % führen.

Findet kein Transfer von Flughafen oder Bahnhof zu Hotel statt, obwohl dies vertraglich vereinbart war, können Sie die Kosten des Ersatztransportmittels geltend machen.

Eine ausgefallene Klimaanlage bei einer Busfahrt von 11 Stunden von Deutschland aus in ein warmes Land, kann zu einer Minderung des Reisepreises in Höhe von 15 % führen.

3.4. Lärmbelästigungen

Führt an einem von Ihnen gemieteten Ferienhaus eine Hauptverkehrsstrasse vorbei, von welcher so starke Lärm- und Abgasbeeinträchtigungen einhergehen, dass die Fenster nicht geöffnet werden können und Sie nachts nur unruhig oder gar nicht schlafen können, kann die Minderung des Reisepreises in Höhe von ca. 25 % gerechtfertigt sein.

Wird hingegen der Urlaubsort im Reiseprospekt als ein Ort für junge Leute beschrieben und wird daneben auch noch auf Bars und Diskotheken hingewiesen, so ist hieraus schon zu ersehen, dass Ruhe am Ort nicht zu finden ist. Der Reisende kann diesbezüglich keine Ansprüche geltend machen.

3.5. Sonstige Mängel

Ein angebotenes Ersatzhotel, welches im Gegensatz zum gebuchten Hotel ca. 20 Min. vom Stand entfernt liegt, anstatt direkt an der Promenade, kann zu einer Minderung des Reisepreises in Höhe von 15 % führen.

Fehlt der gebuchten Hotelanlage ein Hallenbad oder eine Sauna oder auch andere konkrete Sportmöglichkeiten obwohl diese laut Reiseprospekt vorhanden sein sollten so kann darin eine Berechtigung zur Minderung des Reisepreises in Höhe von 5-10 % liegen.

Fehlen vor Ort entsprechende Vergnügungseinrichtungen wie eine Bar, Disko, Kino oder Animation, obwohl diese schriftlich zugesagt worden sind kann auch hier der Prozentsatz von 5-15 % als Minderungsbetrag zugrunde gelegt werden.

4. Ansprüche des Reisenden

Der Reisende selbst hat eine Auswahl von Ansprüchen, welche er geltend machen kann.

Im Folgenden werden die einzelnen Ansprüche ihrem Inhalt nach kurz skizziert und die Voraussetzungen aufgeführt.

4.1. Abhilfe gem. § 651c BGB

Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, die Reise so zu erbringen, dass sie die zugesicherten Eigenschaften hat und nicht mit Fehlern behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Nutzen aufheben oder mindern.

Ist eine Reise gerade nicht von dieser Beschaffenheit, kann der Reisende eine sogenannte Abhilfe verlangen. Damit ist gemeint, dass der Reisende einen Anspruch auf Beseitigung des Mangels hat. Wann im Einzelnen eine Reise mit Mängeln behaftet ist kann pauschal nicht festgelegt werden. Für einen groben Überblick kann an dieser Stelle jedoch auf die Auflistung unter I verwiesen werden.

Das Abhilfeverlangen ist in der Regel direkt an die örtliche Reiseleitung, ersatzweise an den jeweiligen Leistungsträger zu richten.

Das bedeutet, dass sobald ein Mangel während des Urlaubs auftritt, die örtliche Reiseleitung umgehend informiert werden muss, damit hier ggf. sofort oder in kürzester Zeit eine Verbesserung der Situation geschaffen werden kann. Der Veranstalter hat auch dafür Sorge zu tragen, dass kurzfristig dafür ein Ansprechpartner zur Verfügung steht. Der Reiseveranstalter hat darüber hinaus die mit der Abhilfe verbundenen

Kosten zu tragen, wie beispielsweise die Telefonkosten oder die Taxikosten für einen Hotelumzug.

Bis zur Abhilfe kann der Reisende daneben Minderung und unter den Voraussetzungen des § 651f Schadensersatz verlangen.

Leistet der Reiseveranstalter jedoch innerhalb einer vom Reisenden bestimmten angemessenen Frist keine Abhilfe, kann der Reisende selbst Abhilfe schaffen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen.

4.2. Minderung gem. § 651d BGB

Ist eine Reise mangelhaft, so mindert sich für die Dauer des Mangels der Reisepreis. Die Minderung tritt jedoch nicht ein, wenn der Reisende es schuldhaft unterlässt, den Mangel anzuzeigen.

Die Minderung vollzieht sich in Form eines prozentualen Rückerstattungsanspruches bei vorausbezahltem Reisepreis.

Auch hier muss die Reiseleistung wieder mit einem objektiven Mangel behaftet sein. Zeitlich kann die Minderung für die Dauer der mangelhaften Leistung verlangt werden, d.h. ab Beginn des Mangels für die restliche Reisezeit bzw. bis zur Abhilfe (II 1)) durch den Reiseveranstalter.

4.3. Kündigung wegen Mangels gem. § 651e BGB

Wird die Reise infolge eines Mangels erheblich beeinträchtigt, so kann der Reisende den Vertrag kündigen. Das gilt auch, wenn ihm die Reise infolge eines solchen Mangels aus wichtigem, dem Reiseveranstalter erkennbarem Grund, nicht zuzumuten ist.

Die Reiseleistung muss hier ebenfalls mit einem objektiven Mangel behaftet sein, der, über die Voraussetzungen der Abhilfe (II 1)) und Minderung (II 2)) hinaus, die Reise als Ganzes entweder erheblich beeinträchtigt oder für den Reisenden unzumutbar macht.

Ob eine erhebliche Beeinträchtigung gegeben ist, ist auf Grund einer Gesamtwürdigung anhand der konkreten Ausgestaltung der geschuldeten Reise sowie der Art und Dauer der Beeinträchtigung zu entscheiden.

Hinsichtlich der Unzumutbarkeit der Reise wegen eines Mangels aus wichtigem Grund wird darauf abgestellt, dass Antritt oder Fortsetzung der Reise gerade dem betreffenden Reisenden wegen eines in seiner Person liegend erkennbaren Umstandes, wie beispielsweise eine Behinderung, unzumutbar sind.

Wichtig zu beachten ist dabei aber, dass die Kündigung i.d.R. erst dann zulässig ist, wenn der Reiseveranstalter eine ihm vom Reisenden bestimmte angemessene Frist hat verstreichen lassen, ohne Abhilfe zu leisten.

Die ordnungsgemäß erfolgte Kündigung bewirkt zum Einen einen Entschädigungsanspruch des Reiseveranstalters für die bereits erbrachten und die zur Beendigung der Reise noch zu erbringenden Leistungen. Der Entschädigungsanspruch entfällt, soweit diese Leistungen infolge der Vertragsaufhebung für den Reisenden kein Interesse haben, wie beispielsweise bei völliger Wertlosigkeit der bisher erbrachten Leistungen.

Eine ordnungsgemäß erfolgte Kündigung bewirkt zum Anderen aber auch die Verpflichtung des Reiseveranstalters zur Rückbeförderung des Reisenden, falls diese zum Vertragsinhalt gehört. Die Rückbeförderung hat auch unverzüglich erfolgen, wobei der Reiseveranstalter eventuelle Mehrkosten zu tragen hat.

4.4. Schadensersatz gem. § 651f BGB

Der Reisende kann unbeschadet der Minderung (II 2)) oder der Kündigung (II 3)) Schadensersatz für die ihm wegen des Mangels entstandenen finanziellen Nachteile verlangen, wenn der Reiseveranstalter den Mangel vorsätzlich oder fahrlässig verursacht hat.

Vorausgesetzt wird auch hier wieder, dass die Reise mangelhaft war und die Mangelhaftigkeit bereits am Urlaubsort angezeigt wurde bzw. ein Abhilfeverlangen geäußert wurde. Letztlich wird auch vorausgesetzt, dass der Reiseveranstalter den Mangel zu vertreten hat.

Die ist insbesondere dann der Fall wenn im Prospekt täuschende Angaben gemacht worden sind oder wenn eine Überbuchung des Hotels eingetreten ist, aber auch dann, wenn der Reiseveranstalter es unterlässt wesentliche Informationen an den Reisenden weiter zu leiten, wie beispielsweise geänderte Abflugdaten.

Ein Vertretenmüssen der Mangelhaftigkeit durch den Reiseveranstalter ist in der Regel auch dann gegeben, wenn durch Aufklärung vermeidbare Gefahren, die von Tieren ausgehen können hätten vermieden werden können.

Nicht vertreten muss der Reiseveranstalter Vorfälle, bei denen sich lediglich das allgemeine Lebensrisiko verwirklicht hat. Eine Auslegung diesbezüglich ist sehr weit vorzunehmen.

Wird die Reise sogar vereitelt oder erheblich beeinträchtigt, kann der Reisende wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit eine angemessene Entschädigung verlangen.

Dabei ist zu beachten, dass auch derjenige, der keine Erwerbstätigkeit ausübt, wie beispielsweise Schüler oder Hausfrauen, Urlaubszeit aufwenden und demnach unter Umständen eine Entschädigung erhalten.

Es fehlt jedoch an nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit, wenn der Reisende den Urlaub voraussichtlich auch aus anderen Gründen abgebrochen hätte. Es fehlt auch an nutzlos aufgewandter Urlaubszeit, wenn der Urlaub wegen Reisemangels gar nicht erst angetreten wurde.

Für die Nutzlosigkeit ist entscheidend, ob und in wie weit der mit dem Urlaub verfolgte Zweck verfehlt wird.

Bei einem alsbald abgebrochenen Urlaub sind in der Regel die Tage vertane Urlaubszeit, die den abgebrochenen Teil des Urlaubs betreffen.

4.5. Rücktritt vor Reisebeginn gem. § 651i BGB

Vor dem Beginn der Reise kann der Reisende jederzeit von dem Reisevertrag zurücktreten. Wichtig zu beachten ist hierbei, dass diese Vorschrift nur Anwendung findet, wenn die Reise noch nicht angetreten worden ist.

Die Rücktrittserklärung kann formfrei gegenüber dem Reiseveranstalter erfolgen.

Tritt der Reisende sodann von seinem Vertrag zurück, so verliert der Reiseveranstalter zwar den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis, er kann jedoch eine angemessene Entschädigung verlangen. In der Regel ist für einen solchen Fall im Vertrag eine Pauschale vereinbart, die der Zurückgetretene zu begleichen hat. Andernfalls bestimmt sich die Entschädigung nach dem Reisepreis unter Abzug des Wertes der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen und dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwerben kann.

4.6. Kündigung wegen höherer Gewalt gem. § 651j BGB

Wird eine Reise infolge höherer Gewalt, die bei Vertragsabschluß nicht erkennbar war, erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt so kann der Reisende aber auch der Reiseveranstalter den Reisevertrag kündigen.

Eine erhebliche Erschwerung der Reise liegt dann vor, wenn der vertraglich vorgesehene Nutzen der Reise als ganzes in Frage gestellt ist.

Unter höherer Gewalt ist eine Ereignis zu verstehen, welches nicht vorhersehbar war und auch durch äußerste Sorgfalt nicht abgewendet werden kann.

Beispiele für höhere Gewalt wären u.A. Instabile politische Verhältnisse, Naturkatastrophen, Reaktorunfälle oder Epidemien.

Um ein Kündigungsrecht aus dieser Vorschrift herzuleiten dürfen diese außergewöhnlichen Ereignisse nicht vorhersehbar gewesen sein.

Eine Kündigung hat dann zur Folge, dass der Reiseveranstalter seinen Anspruch auf Zahlung des Reisepreises verliert. Allerdings kann er eine Entschädigung für Leistungen verlangen, die er im Zeitpunkt der Kündigung bereits erbracht hat, selbst dann, wenn sie dem Reisenden nichts mehr nützen.

Weiterhin besteht eine Verpflichtung zur Rückbeförderung des Reisenden, jedoch mit der Maßgabe, dass die durch die Rückbeförderung entstandenen Kosten je zur Hälfte von beiden Parteien zu tragen sind.

5. Maßnahmen zur Durchsetzung bzw. Sicherung der Ansprüche:

Die Ansprüche aus §§ 651c – 651f BGB (II 1) - 4)) müssen von dem Reisenden innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Reiseende gegenüber dem Reiseveranstalter gem. § 651g BGB geltend gemacht werden.

Geltendmachen ist dabei die Erklärung des Reisenden, er mache wegen bestimmter, konkret bezeichneter Mängel einen Anspruch geltend.

Die Erklärung ist an die vom Veranstalter angegebene Stelle zu richten, wahlweise aber auch an ihn selbst, seine Agenturen oder das Reisebüro, bei dem der Reisende gebucht hat, wenn es vom Veranstalter mit der Vermittlung von Reiseverträgen ständig betraut ist.

Es ist zwar keine bestimmte Form für die Anzeige vorgeschrieben, es wird jedoch angeraten die Schriftform zu wählen, da der Reisende im Streitfall beweisen muss, dass die Anzeige dem Veranstalter rechtzeitig

zugegangen ist. Zu empfehlen ist daher ein Einschreiben mit Rückschein zu versenden.

Wichtig hierbei ist vor Allem auf das vertraglich vorgesehene Ende der Reise zu achten und nach diesem Zeitpunkt den Fristablauf zu bestimmen.

Die Frist berechnet sich so, dass sie genau 1 Monat nach Ende des Tages abläuft, der als letzter Reisetag vertraglich erwähnt ist. Ist beispielsweise das planmäßige Ende der Reise auf den 15.11. festgelegt worden, so läuft die Frist zur Geltendmachung etwaiger Ansprüche am 15.12 ab. Fällt das Fristende auf einen Samstag, Sonntag oder gesetzlichen Feiertag, verlängert sich die Frist bis zum Ende des nächsten Werktages. Beginnt die Frist hingegen am 31. eines Monats und hat der darauf folgende Monat weniger Tage, so läuft die Frist am Monatsletzten ab.

Ist diese Frist abgelaufen können Ansprüche nur noch geltend gemacht werden, wenn der Reisende ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist gehindert war.

Ansprüche des Reisenden nach den §§ 651c – 651f BGB verjähren in 6 Monaten. Die Verjährungsfrist beginnt auch hier mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte, zu laufen.

Um zu verhindern, dass die Verjährung eintritt genügt es, wenn der Reisende, wie oben beschrieben, seine Ansprüche gegenüber dem Reiseveranstalter innerhalb der benannten Monatsfrist geltend macht. Durch die Geltendmachung wird die Verjährung gehemmt, was soviel bedeutet wie dass der Zeitraum zwischen Geltendmachung der Ansprüche und einer möglichen Zurückweisung durch den Reiseveranstalter nicht mitgerechnet wird, so dass sich die Frist entsprechend verlängert.

Der Übersichtlichkeit halber endet der Ausflug in das Reiserecht mit einer kurzen Checkliste, die es ermöglicht auf einen Blick die wesentlichen

Handlungsschritte zu Geltendmachung eventueller Ansprüche
nachzuvollziehen.

6. Checkliste

- Stellt man im Urlaub einen sogenannten Mangel welcher Art auch immer fest, sollte sogleich die örtliche Reiseleitung darüber informiert werden. Dabei ist es hilfreich den Namen der Reiseleitung zu notieren, damit man später angeben kann, wem der Mißstand gemeldet wurde. Ggf sollte man die Mängel schriftlich rügen, und sich die Kenntnissnahme mit Angabe des Namens (der Reiseleitung) quittieren lassen.
- Gleichzeitig sollte mit dem Hinweis auf das Vorliegen eines Mangels das Abhilfeverlangen geäußert werden verbunden mit einer angemessenen Fristsetzung, die zum Beheben des Mangels erforderlich ist.
- Zur späteren Dokumentation der Fehler ist es ratsam Photos zu machen, damit diese ggf. unterstützend eingesetzt werden können. Ggf sollte Zeugen notoiert werden.
- Letztlich müssen die Ansprüche dann noch innerhalb eines Monats nach vertraglichem Reiseende gegenüber dem Reiseveranstalter geltend gemacht werden. Das empfiehlt sich in jedem Falle schriftlich und in Form eines Einschreibens mit Rückschein.

Zu beachten wäre dabei noch, dass eine genaue Bezifferung der Ansprüche nicht erforderlich ist, die Übersendung der Mängelliste genügt in der Regel, wenn sie auf die Absicht zur Anspruchsstellung schliessen lässt. Zur Bezeichnung der Mängel sollte auf die während der Reise erhobene Rüge gegenüber der örtlichen Reiseleitung bezug genommen und das Abhilfeverlangen hingewiesen werden.