

# Urlaubsstimmung ade

Welche Ansprüche **Urlaubern bei Reisemängeln** zustehen und wie sie vorgehen sollten

Sobald der Urlaub gebucht ist, steigt mit jedem Tag die Freude auf die Auszeit vom Alltag. Umso ärgerlicher ist es dann, wenn Flugverspätungen, ein dreckiger Pool, Ungeziefer oder Baulärm die Urlaubsstimmung ruinieren. Wann ein Reisemangel vorliegt, welche Preismindestungen Pauschalreisenden zustehen und wie sie vorgehen sollten, um ihre Ansprüche durchzusetzen, beantwortet Sabine Brandl, Juristin der ERGO Rechtsschutz Leistungs-GmbH.

## Was gilt als Mangel?

Endlich steht der lang ersehnte Urlaub bevor. Am Reiseziel angekommen, können es die meisten kaum erwarten, Pool, Strand, Sonne und Ruhe zu genießen. Doch nicht immer ist vor Ort alles so wie in den schönen Vorstellungen. „Urlauber, die bei einem Reiseveranstalter mindestens zwei Leistungen gebucht haben, also zum Beispiel Flug plus Unterkunft, sind dann im Vorteil“, so Sabine Brandl. „Wer eine Pauschalreise bucht, hat gewisse Rechte. Bei einem erheblichen Mangel sind das unter anderem dessen Beseiti-

gung und eine Reisepreisminderung.“ Doch nicht jede Unannehmlichkeit gilt als Reisemangel. „In südlichen Ländern müssen Urlauber beispielsweise Ungeziefer im Hotelzimmer in gewissem Umfang hinnehmen“, erläutert Brandl. „Auch wenn die tatsächliche von der versprochenen Leistung abweicht, können Pauschalreisenden Ansprüche gegen den Reiseveranstalter zustehen.“ Oft ist das zum Beispiel bei – trotz Zusage – fehlendem Pool, Balkon, Meerblick oder Sportangeboten der Fall. Auch Baulärm oder ein verschmutzter Strand oder Pool können zu Ansprüchen gegen den Reiseveranstalter führen. Entschädigungsansprüche bei großen Flugverspätungen oder Flugausfällen haben Urlauber nach der Europäischen Verordnung über Fluggastrechte hingegen gegenüber der Fluggesellschaft – sowohl bei Pauschal- als auch Individualreisen.

## Beseitigung des Mangels und Reisepreisminderung

Liegt ein Reisemangel vor, muss der Veranstalter diesen innerhalb einer vom Urlauber gesetz-

ten, angemessenen Frist beheben. Verfügt das Hotelzimmer beispielsweise nicht über den zugesicherten Balkon, kann die Abhilfe im Umzug in ein entsprechendes Alternativzimmer bestehen. „Geschieht dies nicht, können Urlauber eine Reisepreisminderung verlangen“, so die Juristin. Die Höhe ist vom Einzelfall abhängig. Orientierung bietet die sogenannte Frankfurter Tabelle. „Die angegebenen Prozentsätze hängen von der Schwere der Beeinträchtigung ab und werden auf den Gesamtpreis beziehungsweise den entsprechenden Anteil der Tage erhoben“, ergänzt Brandl.

## Wenn die Beseitigung des Mangels nicht möglich ist

Der Veranstalter kann eine Abhilfe jedoch auch verweigern, wenn diese nicht möglich oder unverhältnismäßig teuer ist. Betrifft das einen erheblichen Teil der Reise, muss er jedoch für eine mindestens gleichwertige Ersatzleistung sorgen, etwa ein anderes Hotel. „Geschieht auch das nicht fristgerecht und stellt der Mangel eine erhebliche Beeinträchtigung dar, dür-

fen Urlauber den Reisevertrag in manchen Fällen sogar kündigen und die Rückreise antreten, die der Veranstalter organisiert“, erläutert die Rechtsexpertin. „Außerdem müssen Urlauber den Teil der Reiseleistungen, den sie nicht mehr in Anspruch nehmen, nicht bezahlen beziehungsweise erhalten bei Vorauszahlung das Geld zurück.“ Übrigens: Bei erheblichen Beeinträchtigungen können auch Schadenersatzforderungen in Frage kommen.

## Vorgehensweise bei Reisemangel

Eine lange Schlange am Büfett oder Regen in tropischen Ländern müssen Urlauber meist hinnehmen, da es sich hierbei um zumutbare Unannehmlichkeiten handelt. Wer allerdings der Meinung ist, dass eine gravierende Einschränkung eine Erholung unmöglich macht, sollte dies umgehend vor Ort der Reiseleitung oder dem Veranstalter melden – am besten persönlich und schriftlich. „Dabei ist es wichtig, den Mangel so detailliert wie möglich zu beschreiben und mit Fotos zu dokumentieren“, rät Brandl. „Oh-

ne eine Mängelmeldung vor Ort haben Reisende sonst keine Ansprüche.“ Zusätzlich kann es sinnvoll sein, sich das Problem vom Personal bestätigen zu lassen. Für die Behebung des Mangels müssen Urlauber dem Veranstalter eine angemessene Frist setzen. Lässt er diese verstreichen, besteht die Möglichkeit, auf eigene Faust für Besserung zu sorgen und beispielsweise ein Zimmer umzubuchen oder in ein anderes Hotel umzuziehen. Die zusätzlichen Kosten hierfür können Urlauber anschließend vom Veranstalter zurückverlangen. Eine Ausnahme gilt, wenn er berechtigt war, die Abhilfe abzulehnen. Nach der Rückkehr sollten Reisende umgehend die zustehenden Ansprüche einfordern. „Hierzu eignet sich ein Einschreiben mit einer genauen Mängelbeschreibung“, so die Juristin. Auch wenn die Ansprüche erst nach zwei Jahren verjähren, empfiehlt Brandl, so schnell wie möglich zu handeln. Sollte der Veranstalter einen Reisegutschein anbieten, haben Urlauber das Recht, diesen abzulehnen und eine Auszahlung zu verlangen.

## Schülerjob gesucht?

Jetzt Zeitungen austragen und Geld verdienen bei der WM Vertriebs- und Werbeservice GmbH

Mail: [bewerbungen@zustell-logistik.de](mailto:bewerbungen@zustell-logistik.de)  
Hotline: 0160 - 94 86 93 91 (kostenfrei)

Auf Wunsch,  
schneller Kontakt  
über WhatsApp



## Freie Gebiete:

- Grußendorf
- Gifhorn
- Calberlah
- Meine
- Adesbüttel

**hallo** GIFHORN  
wochenende



Flugverspätung, schmutziger Pool, Ungeziefer im Hotel oder Baulärm – bei Ärger im Pauschalurlaub können Urlauber den Reisepreis mindern. FOTO: ERGO GROUP