

Reklamationsprotokoll für Reisemängel:

Kurzbeschreibung der Reise (Reiseziel, Dauer, Hotel):
Persönliche Daten des / der Reisenden:
Gerügter Mangel:
Gerügt am:
Gegenüber (Namen des Verantwortlichen des Reiseveranstalters):
Abhilfeschlag der Reiseleitung:

Ort / Datum:

.....
Unterschrift des / der Reisenden

.....
Unterschrift der Reiseleitung

Reiserecht: Häufige Fragen und Antworten:

Wann gilt eigentlich Reiserecht?

Das Reiserecht mit seinen Mängelrechten gilt grundsätzlich nur für Pauschalreisen, d.h. Reiseangebote mit mindestens zwei Leistungen eines Anbieters (z.B. Flug und Hotel oder Flug und Mietwagen. Bei anderen Reiseformen (Individualreise) gilt in der Regel Mietrecht bzw. Werkvertragsrecht.

Was sind eigentlich Reismängel?

Eine Reismangel liegt vor, wenn zumindest ein Teil der Reiseleistung erheblich von der vereinbarten Leistung abweicht. Für die vereinbarte Leistung ist in erster Linie die Katalogbeschreibung maßgeblich. Allerdings haben sich häufig in diesem Zusammenhang verharmlosende Floskeln in den Katalogen eingebürgert. So steht „lebhafter Urlaubsort“ beispielsweise für Lärm. Bei Fehlen einer konkreten Beschreibung über die Beschaffenheit der Reise ist auf die normale oder übliche Beschaffenheit abzustellen. Zu den Mängeln gehören auch Beeinträchtigungen durch höhere Gewalt, soweit sich diese auf die Reise unmittelbar auswirken. Keine Mängel sind hingegen bloße „Unannehmlichkeiten“.

Welche Ansprüche hat ein Reisender?

Zunächst hat er das Recht zur Selbsthilfe, das heißt der Reisende kann den Reismangel auf Kosten des Reiseveranstalters selbst beseitigen. Der Reisende kann zum Beispiel in ein anderes Hotel ziehen. Doch Vorsicht, die hierfür entstehenden Kosten muss der Reisende später meistens gegenüber dem Reiseveranstalter einklagen. Er kann auch den Reisepreis mindern. Ferner kann er bei besonders schwerwiegenden Mängeln den Reisevertrag kündigen und vom Reiseleiter oder Reiseveranstalter die Rückbeförderung verlangen. Auch bei Naturkatastrophen (z.B. Wirbelstürmen, Vulkanausbrüchen, Überschwemmungen usw.), Epidemien, Bürgerkrieg, Aufständen etc. kann der Reisende den Reisevertrag kündigen. Schließlich und letztlich kann er Schadensersatz und Schmerzensgeld wegen entgangener Urlaubsfreuden geltend machen. Zu beachten ist hierbei, dass ein Schadensersatz- oder Schmerzensgeldanspruch nur dann gegen den Reiseveranstalter besteht, wenn dieser den Reismangel schuldhaft, d.h. vorsätzlich oder fahrlässig, verursacht hat.

Was muss der Reisende am Urlaubsort unternehmen?

Auftretende Mängel sind sofort gegenüber dem Reiseanbieter, d.h. in der Regel der Reiseleitung vor Ort, zu reklamieren. Eine Beschwerde gegenüber dem Hotel reicht nicht! Der Reisende muss eindeutig Abhilfe wegen der bestehenden Mängel verlangen. Es empfiehlt sich in jedem Fall, sowohl die Mängel als auch die Beschwerde vor Ort zu Beweis Zwecken festzuhalten. Mängel können beispielsweise durch Foto oder Videos, aber auch durch Mitreisende, deren Anschriften als mögliche Zeugen notiert werden sollten, dokumentiert werden. In jedem Fall sollte mit der Reiseleitung ein sogenanntes Mängelprotokoll erstellt werden, das eine Beschreibung des Mangels, den Zeitpunkt der Rüge durch den Reisenden, den eventuellen Abhilfevorschlag und den Namen der Reiseleitung enthält. Vorsicht ist geboten, wenn die Reiseleitung vor Ort wegen Mängel einen Ausgleich anbietet, beispielsweise einen zusätzlichen Ausflug, gleichzeitig aber eine Verzichtsquittung zur Unterschrift vorlegt. Hier gilt es genau zu prüfen, ob dieses Angebot einen angemessenen Ausgleich darstellt, bevor der Reisende durch eine vorschnelle Unterschrift auf alle seine Rechte verzichtet.

Was gilt es später zu beachten?

Hier gilt es eine wenig bekannte Falle zu kennen: Es gibt eine sogenannte Ausschlussfrist, in der die Ansprüche geltend gemacht werden müssen oder ansonsten verfallen. Sie beträgt einen Monat ab dem Datum der Urlaubsrückkehr. Maßgeblich ist nicht die tatsächliche Urlaubsrückkehr, sondern der Tag, der in Ihren Reiseunterlagen als Rückreisetag bezeichnet ist. Innerhalb dieser Frist muss die Beschwerde beim Reiseveranstalter eingegangen sein. Aus Beweisicherungsgründen empfiehlt es sich, die Ansprüche schriftlich geltend zu machen und den Zugang beim Reiseveranstalter etwa durch Einschreiben zu dokumentieren.

Annette Michels

Rechtsanwältin

Fachanwältin für Familienrecht

Daniela Klatt

Rechtsanwältin

Fachanwältin für Familienrecht

Engelhardstraße 5

59457 Werl

Tel. 02922 / 870 366 - 0

Fax 02922 / 870 366 - 9

www.michels-klatt.de

kontakt@michels-klatt.de

Bürozeiten:

Montag bis Donnerstag

und

Freitag

9 bis 12 Uhr

14:30 bis 17 Uhr

9 bis 12 Uhr