

# Merkblatt „Reisemängel“

Ein Service von  
Geld und Verbraucher e.V.  
(GVI)  
www.geldundverbraucher.de

**Ob ein ölverschmierter Badestrand, die verstopfte Toilette im Hotelzimmer oder ständig verdorbenes Essen: Pauschalreisende müssen im Urlaub mit allem und jedem rechnen. Wer sich schon am Urlaubsort richtig beschwert hat, kann den Veranstalter nach der Heimkehr für die entgangene Urlaubsfreude zur Kasse bitten.**

Dumm gelaufen. Da freut man sich oft schon Monate vorher auf den wohlverdienten Traumurlaub. Wenn es dann aber endlich soweit ist, folgt nicht selten die Enttäuschung. Das angeblich so idyllisch gelegene Fünfsterne-Hotel entpuppt sich bei näherem Hinsehen als üble Absteige, die zudem noch den akustischen Schnittpunkt zwischen einer Großbaustelle und der örtlichen Nobeldisko bildet. Der im Prospekt hochgelobte Küchenchef war in seinem ersten Leben allem magendarmtechnischen Anschein nach Automechaniker. Und im hoteleigenen Pool kann man vor lauter Dreck nicht mal den Grund erkennen.

Vor solchen Reisemängeln ist kein Pauschalurlauber gefeit, klaglos hinnehmen muss er sie jedoch nicht. Denn der Veranstalter haftet ihm gegenüber für die Erfüllung aller reisevertraglicher Vereinbarungen. Werden die geschuldeten Vertragsleistungen gar nicht oder nur schlecht erbracht, kann der Reisende bei Rückkehr aus dem Urlaub seinen Ärger in klingelnde Münze verwandeln und den Reisepreis mindern bzw. sogar Schadenersatz verlangen. Allerdings nur unter gewissen Voraussetzungen und innerhalb bestimmter Fristen.

## ANZEIGEPFLICHT

Einen tatsächlichen Reisemangel vorausgesetzt, lassen sich Ansprüche nachträglich nur geltend machen, wenn man dem Veranstalter noch am Urlaubsort die Gelegenheit zur Abhilfe, d.h. zur Herstellung des vertragsgemäßen Zustands geboten hat. Dazu gehört, daß der Reisende dem Veranstalter bzw. der ihn vertretenden örtlichen Reiseleitung den Mangel unverzüglich nach Auftreten mit der Aufforderung zur Abhilfe angezeigt hat. Etwas anderes gilt nur dann, wenn der Reiseveranstalter dem Reisenden bestimmte andere Ansprechpartner (Erklärungsempfänger) in den Reiseunterlagen genannt hat.

Die Abhilfe muss binnen kurzer Zeit erfolgen und ist stets ohne einen Aufpreis zu erbringen. Sie kann geleistet werden durch Beseitigung des Mangels – z.B. sofortige gründliche Reinigung des übermäßig verschmutzten Hotelzimmers – oder durch eine mangelfreie Ersatzleistung – Zuweisung eines an-

deren, sauberen Zimmers. Eine solche Ersatzleistung muss der Reisende jedoch nur akzeptieren, wenn sie der eigentlich geschuldeten Leistung im wesentlichen entspricht. Ein 40 km vom gebuchten Urlaubsort entferntes Ersatzquartier gilt dabei ebensowenig als gleichwertiger Ersatz wie der Wechsel vom gebuchten Bungalow in ein Hotelzimmer. Auch dürfen sich z.B. Qualität und Standard des Hotels nicht zum Nachteil des Kunden verändern.

Wird jedoch vom Veranstalter bzw. seinen örtlichen Vertretern trotz Aufforderung (Schriftliches Mängelprotokoll) keine oder keine entsprechende Abhilfe geleistet, steht einer Minderung (anteilige Rückerstattung des Reisepreises) nach Beendigung der Reise grundsätzlich nichts mehr im Wege.

## FRISTEN

Allerdings muss der Anspruch innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vereinbarten Reiseende gegenüber dem Veranstalter geltend gemacht werden. Die vorgenommene Mängelanzeige am Urlaubsort genügt hierfür nicht. Es bedarf einer zusätzlichen schriftlichen Erklärung, am besten als Einschreiben mit Rückschein an die dafür in den Reiseunterlagen benannte Stelle.

In dem Schreiben muss der Reisende unmißverständlich zum Ausdruck bringen, dass und wegen welcher Mängel er bestimmte Ansprüche an den Veranstalter stellt. Die monierten Mängel sind dabei so exakt und ausführlich wie möglich zu benennen. Eine genaue Bezifferung des Anspruchs ist zwar nicht notwendig, doch erscheint die Angabe einer geforderten Mindestsumme empfehlenswert. Als Orientierung kann hierbei die sog. „Frankfurter Tabelle“ dienen, mit der das Frankfurter Landgericht versucht hat, verschiedene Mängelgattungen und den jeweiligen Prozentsatz der Minderung tabellarisch zu erfassen (siehe Tabelle).

Ein Reisemangel kann auch zu einer Schadenersatzpflicht des Veranstalters führen, vorausgesetzt der Mangel liegt im Verschulden (vorsätzliche oder fahrlässige Handlung) des Veranstalters bzw. der von ihm beauftragten Leistungsträger. Auch hier muss jedoch der Mangel vom Reisenden angezeigt bzw. ein Abhilfeverlangen gestellt werden. Eine Schadenersatzpflicht des Veranstalters liegt z.B. dann vor, wenn das Gepäck des Reisenden beim Transfer vom Flughafen zum Hotel aufgrund einer fehlerhaft schließenden Klappe des Busladeraums unauffindbar verlorengelassen oder beschädigt wird. Im Gegensatz zur Minderung, wo nur der vereinbarte Reisepreis als

## Auszug aus der Frankfurter Tabelle zur Reisepreisminderung

Leistung	Mängelposition	Minderungssatz*	Bemerkung
	Abweichung vom gebuchten Objekt	bis 25 %	bei Zusage und je nach Entfernung
	Schlechtere Zimmerausstattung	z.B. fehlender Balkon bis 10%	bei Zusage
	Ausfall von Versorgungseinrichtungen	z.B. Toilette 15%, Wasser 10%, Strom-/Gasausfall bis 20%	–
	Beeinträchtigungen	z.B. Lärm in der Nacht bis 40%	–
	Eintöniger Speisezettel	5%	–
	Verdorbenes Essen	bis 30%	–
	Fehlendes oder verschmutztes Schwimmbecken	10 bis 20%	bei Zusage
	Verschmutzter Strand	bis 20%	–
	Zeitlich verschobener Abflug über vier Stunden hinaus	bis 5%	jede weitere Wartestunde

Mehr Tipps rund ums Thema Reise und Geld sparen finden Sie unter [www.geldundverbraucher.de](http://www.geldundverbraucher.de)

„Verteilungsmasse“ zur Debatte steht, kann vom Reisenden im Rahmen der Schadenersatzpflicht unter Umständen auch ein über den Reisepreis hinausgehender materieller Schaden geltend gemacht werden.

Weist der Veranstalter die Ansprüche ganz oder teilweise zurück, so muss der Reisende ab 2002 innerhalb von zwei Jahren (bis Ende 2001 sechs Monate) nach dem vertragsgemäßen Reiseende Klage gegen den Veranstalter erheben, wenn er nicht seine Gewährleistungsansprüche verlieren will. Achtung: Der Gesetzgeber hat den Reiseveranstaltern die Möglichkeit eingeräumt, in den Allgemeinen Reisebedingungen die Verjährungsfrist auf ein Jahr zu reduzieren. Ein Blick in die Allgemeinen Reisebedingungen ist daher empfehlenswert. Diese Frist wird allerdings durch die Zeitspanne von der Anmeldung der Ansprüche bis zu deren Ablehnung durch den Veranstalter (sog. Verjährungshemmung) unterbrochen und verlängert sich um diesen Zeitraum. So wird verhindert, dass der Veranstalter durch eine verzögerte Bearbeitung der Reklamation eine Verjährung herbeiführen kann. Wie hoch die Entschädigung letztlich ausfällt, liegt dabei im Ermessen des Gerichts und bestimmt sich aus Art, Dauer und Intensität des aufgetretenen Mangels.

#### **BEWEISE SUCHEN**

Dem Gang vors Gericht sollte zunächst immer der Versuch einer gütlichen Einigung mit dem Veranstalter (z.B. Abfindung) vorausgehen. Denn bei einem Prozess liegt die Beweislast auf Seiten des Klägers. Für den Reisenden ist es daher bei auftretenden Mängeln ratsam, schon am Urlaubsort gemeinsam mit dem zuständigen Ansprechpartner des Veranstalters ein Mängelprotokoll zu erstellen. Darin sollten alle beanstandeten Mängel schriftlich fixiert und dann vom Vertreter des Veranstalters per Unterschrift bestätigt werden. Doch auch wenn das versäumt wurde, muss man längst noch nicht alle Hoffnungen begraben. Vor Gericht

können auch andere belegbare Fakten Beweiskraft erlangen. Darum sollten Mängel – soweit möglich – mit Fotos dokumentiert werden. Auch Hotelprospekte und Speisekarten, genauso wie ärztliche Atteste (bei durch den Mangel bedingten Erkrankungen) oder schriftliche Mängelbestätigungen von Leistungsträgern (z.B. bei Überbuchung durch die Fluggesellschaft) können den Ausschlag für einen erfolgreichen Prozessausgang geben.

Ganz besondere Bedeutung kommt zudem den Aussagen unabhängiger Zeugen zu. Wer Namen und Anschriften von Urlaubsbekanntschäften benennen kann, die sich die Mängel selbst betrachtet haben und diese später beschreiben können, hält bei einem Prozess weitere wichtige Trümpe in der Hand.

#### **REISEGUTSCHEINE ALS ENTSCHÄDIGUNG**

Wer berechtigterweise eine Preisminderung wegen eines Reisemangels fordert, muss sich nicht auf einen Reiseutschein einlassen. Es besteht in diesem Fall ein Rechtsanspruch auf Auszahlung der Preisminderung (in der Regel übersendet der Veranstalter einen Verrechnungsscheck, wenn er den Reisemangel anerkennt).

#### **VORSICHT SCHECKEINLÖSUNG**

Wer Mängelansprüche anmeldet und daraufhin vom Reiseveranstalter einen Scheck erhält, verliert weitergehende Rechtsansprüche, wenn er diesen Scheck widerspruchslos einlöst! Denn in diesem Fall gilt das Angebot des Reiseveranstalters auf einen (außergerichtlichen) Vergleich als angenommen (AG Ludwigsburg, RRA 1998 sowie LG Kleve, RRA 1998). Wer mit der Höhe der Reisepreisminderung nicht einverstanden ist und weitere Rechtsansprüche geltend machen möchte, sollte daher den vom Reiseveranstalter angebotenen Scheck nicht annehmen!

#### **Interessante Urteile für Reisepreis-Minderung**

##### **Für welche Mängel gibt es wie viel Geld zurück?**

In den Reisebüros herrscht dieser Tage Hochbetrieb. Wer seinen Sommerurlaub noch nicht gebucht hat, beeilt sich, noch einen der begehrten Restplätze zu ergattern. Doch leider halten nicht alle Reiseveranstalter, was ihre Prospekte versprechen. Hat eine Reise deutliche Mängel, so kann der Kunde den Preis mindern. Wie viel Geld er für welchen Mangel zurück bekommt, lässt sich nicht einheitlich beantworten. Zwar wird vielfach eine vom Landgericht Frankfurt entwickelte Liste („Frankfurter Tabelle“) herangezogen. Sie enthält aber nur grobe Richtwerte und ist für andere Gerichte nicht verbindlich. Letztlich müssen die Richter in jedem Einzelfall entscheiden, um wie viel der Urlauber mindern darf. Der Anwalt-Suchservice (Service-Rufnummer 0180 - 52 54 555) nennt Beispiele:

##### **Ruhestörungen durch Lärm**

Wird im Reiseprospekt eine ruhige Lage zugesichert, kann der Urlauber den Reisepreis bei Lärmbelästigungen am Tage laut Frankfurter Tabelle um 5 bis 25 Prozent und bei nächtlichem Lärm um 10 bis 40 Prozent kürzen. Das Landgericht (LG) Kleve hat einer Familie mit Kleinkind, deren Nachtruhe durch laute Musik aus einer Taverne gestört wurde, 20 Prozent Reisepreisminderung zugesprochen (Az. 6 S 23/96). Für nächtlichen Fluglärm hat es eine Kürzung des Reisepreises um 10 Prozent für zulässig gehalten (Az.: 6 S 60/00). Ein Urlauber, der in seinem Hotelzimmer von Baulärm geplagt wurde, bekam auf ein Ur-

teil des Amtsgerichts (AG) Bad Homburg hin gleich ein sattes Drittel des gezahlten Reisepreises zurück (Az.: 2 C 3263/96-19).

##### **Bauruinen am Urlaubsort**

Infolge der regen Bautätigkeit in manchen Urlaubsgebieten finden sich Urlauber statt in schönen Hotels oft auf regel-

rechten Baustellen wieder. Nach einem Urteil des Oberlandesgerichts (OLG) Frankfurt dürfen Urlauber, deren Hotel nicht in einer fertige Anlage, sondern auf einem umgewählten, verschmutzten Baugelände liegt, den Reisepreis um 15 Prozent mindern (Az.: 16 U 9/01). Nach Ansicht des AG Köln kann sogar schon der bloße Blick auf eine Bauruine ein Reisemangel sein. Das Gericht hat einem Urlauber in einem solchen Fall 10 Prozent Minderung zuerkannt (Az.: 93 C 2764/00-29).

##### **Ausstattung des Zimmers**

Ist die Unterkunft nicht so ausgestattet, wie im Prospekt beschrieben, gibt es ebenfalls Geld zurück. Wer zum Beispiel ein Zimmer mit Balkon bucht, der dann tatsächlich nicht vorhanden ist, erhält laut Frankfurter Tabelle zwischen 5 und 10 Prozent des Reisepreises zurück. Bekommt ein Urlauber einen Raum zugewiesen, der deutlich kleiner ist, als im Prospekt beschrieben, kann er ebenfalls mindern. Meist um 5 bis 10 Prozent, in krassen Fällen auch um mehr, wie ein vom AG Bad Homburg verhandelter Fall zeigt: Ein Ehepaar hatte ein Doppelzimmer gebucht und fand sich in einem nur 9 qm großen Raum wieder. Das

Gericht entschied, wer ein Doppelzimmer buche, der könne mindestens 12 qm erwarten. Sei der Raum tatsächlich nur 9 qm groß und entsprechend spärlich möbliert (1,20 m schmales Doppelbett, keine Nachttische und kein Tisch), so könne der Reisepreis um 35 Prozent gemindert werden (Az.: 2 C 4549/93-21/4). In einem anderen Fall hatte ein Ehepaar ein Zimmer mit Balkon gebucht und wurde in einem Raum untergebracht, der nicht einmal ein Fenster hatte und in dem es statt eines Doppelbetts nur ein Einzel- und ein Notbett gab. Hier entschied das LG Kleve, dass die Urlauber die Hälfte des Reisepreises zurückfordern könnten (Az.: 6 S 101/00).

#### **Ausstattung der Ferienanlage**

Auch das Fehlen von im Prospekt angegebenen Sport- bzw. Freizeiteinrichtungen ist ein Reisemangel. Es schlägt meist mit einer Minderungsquote zwischen 5 und 15 Prozent zu Buche. Hat das Hotel keinen Pool, so können Urlauber nach der Frankfurter Tabelle sogar zwischen 10 und 20 Prozent des Reisepreises zurückverlangen. Das OLG Köln hat einer Familie, der in ihrer Hotelanlage statt den versprochenen zwei Swimmingpools nur einer zur Verfügung stand, eine Minderung um 10 Prozent zugesprochen (Az.: 16 U 42/99).

#### **Wasserversorgung und Sauberkeit**

Probleme bei der Wasserversorgung können ebenfalls eine Kürzung des Reisepreises rechtfertigen, laut Tabelle um die 10 Prozent. Das OLG Frankfurt hat zwei Urlaubern, denen in ihrem Hotel tageweise kein Wasser zum Duschen und für die Toilettenspülung zur Verfügung stand, gestattet, den Reisepreis um 15 Prozent zu mindern (Az.: 16 U 9/01). Geld zurück gibt es auch bei mangelnder Sauberkeit. Ein verschmutzter Strand kann zum Beispiel zu einer Reisepreisminderung von circa 10 bis 20 Prozent führen. In einem besonders extremen Fall hat das OLG Frankfurt zwei Urlaubern, die sich mit katastrophalen hygienischen Zuständen konfrontiert sahen, sogar eine Reisepreisminderung um 60 Prozent gestattet. Ihre als "First-Class-Hotel" ausgewiesene Unterkunft war stark verschmutzt gewesen, und sowohl im Hotelgarten als auch am Strand hatten überall Müll, vor sich hin gammelnde Speisereste und der Kot streunender Katzen herumliegen (Az.: 16 U 60/00).

#### **Ausfall der Mahlzeiten**

Wer Vollpension gebucht hat und dann vor Ort feststellen muss, dass in seinem Hotel überhaupt keine Verpflegung angeboten wird, kann den Gesamtpreis der Reise deutlich mindern. Üblich ist in solchen Fällen eine Kürzung um 50 Prozent.

#### **Schlechte Essensqualität**

Lässt die Qualität des Hotelessens zu wünschen übrig, hat der Urlauber ebenfalls ein Minderungsrecht. Kommen die Speisen zum Beispiel zu kalt auf den Tisch, darf er bei Vollpension meist um die 10 Prozent seines Geldes zurückverlangen. Werden Tag für Tag die gleichen Gerichte aufgetragen, kann er um rund 5 Prozent mindern. Wenn ungenießbare und verdorbene Speisen serviert

werden, gibt es zwischen 20 und 30 Prozent zurück. Ein

Ehepaar, das nach dem Begrüßungessen im Hotel eine Lebensmittelvergiftung erlitt und den Urlaub deshalb abbrechen musste, bekam sogar den gesamten Reisepreis erstattet. Darüber hinaus wurde den Reisenden auch noch Schadenersatz wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit zugesprochen (LG Frankfurt/Main, Az. 2/24 S 103/94). Die gleichen Rechte erkannte das LG Düsseldorf einer Urlauberin zu, die sich am Hotelbüfett mit Salmonellen infiziert hatte und daraufhin nach Hause fahren musste (Az.: 22 S 443/99).

#### **Servicemängel**

Mangelhafter Service kann ebenfalls ein Grund für eine Reisepreisminderung sein. Stand zum Beispiel im Prospekt, dass den Gästen das Essen am Tisch serviert werde, müssen sie sich dann aber am Büfett selbst bedienen, so kann der Reisepreis bei Vollpension um etwa 10 bis 15 Prozent gemindert werden. Sind Geschirr und Besteck verschmutzt, gibt es meist 10 bis 15 Prozent zurück; bei schmutzigen Tischen 5 bis 10 Prozent. Auch lange Wartezeiten vor dem Essen können ein Reisemangel sein. So hat das Landgericht Kleve einem Paar, das vor den Mahlzeiten jeweils 45 Minuten anstehen musste, um Zutritt zum Restaurant und einen Tisch zu erhalten, eine Minderung des Reisepreises in Höhe von 5 Prozent zuerkannt (Az.: 6 S 299/00). Ein Urlauber, der beim Abendessen im Hotel in eine Essensschicht eingeteilt wurde, durfte den Reisepreis nach einem Urteil des Amtsgerichts Düsseldorf um 10 Prozent mindern (Az.: 52 C 2500/01). Ein Pauschaltourist, der auf einer All-Inclusive-Reise immer nur dann Getränke serviert bekam, wenn er dem Hotelpersonal dafür gab, erhielt 5 Prozent zurück (Amtsgericht Köln, Az.: 122 C 171/00).

#### **Halbpension**

Auch wer statt Voll- nur Halbpension gebucht hat, kann den Reisepreis kürzen, wenn die Verpflegung mangelhaft ist. Die Minderungssätze liegen in diesem Fall aber generell um 25 Prozent niedriger als bei Vollpension. Ist also zum Beispiel das Hotelessen ungenießbar, so erhält der Urlauber statt 20 Prozent nur 15 Prozent des Reisepreises zurück. Wird gar keine Verköstigung angeboten, kann der Urlauber den Reisepreis statt um 50 Prozent lediglich um 37,5 Prozent mindern.

#### **Urlauber an Poolbar verletzt**

In einem Urlaubshotel darf das 1,70 Meter hohe Dach einer Poolbar ruhig einen halben Meter in ein Treppenhaus hineinragen. Wenn sich ein größerer Hotelgast daran verletzt, muss er den Schaden selber tragen. Dies berichtet der Anwalt-Suchservice (Service-Rufnummer 0180 - 52 54 555) und verweist auf einen Fall, den das Landgericht Frankfurt zu entscheiden hatte.

Wer Weihnachten nicht frieren will und lieber unter südlicher Sonne am Hotelpool einen Cocktail schlürft, sollte also aufpassen. So erging es einem sonnenhungrigen Urlauber schlecht, der auf der Treppe zur Poolbar so kräftig mit dem Kopf gegen ein überhängendes Dach stieß, dass er sich schwer verletzte. Aus dem Urlaub

zurück, verlangte der Mann vom Reiseveranstalter Minderung des Reisepreises und Entschädigung für nutzlos aufgewandte Urlaubszeit, da er sich durch das lädierte

Haupt in seinen Urlaubsaktivitäten beeinträchtigt sah. Doch der Veranstalter wiegelte ab. Der reiselustige Riese hätte schließlich seinen Kopf einziehen können. Der großgewachsene Urlauber sah das anders, und der Fall ging vor Gericht.

Die Richter des LG Frankfurt stellten sich auf die Seite des Reiseveranstalters (Urteil v. 23.05.2002, Az: 2/24 S 350/01). Grundsätzlich sei dieser nicht verpflichtet, einen Urlauber vor jeder Gefahr zu schützen, der er während der Reisezeit ausgesetzt sein könne. Der Reisende habe die Pflicht, für seine eigene Sicherheit zu sorgen. Hier hätte der Urlauber die Gefahr durch das in das Treppenhaus ragende Dach erkennen und sich darauf einstellen können. Der Mann habe keinen Anspruch auf Entschädigung, so die Richter.

#### **Raub bei Kreuzfahrt-Landgang - Gericht: kein Reisemangel**

Wird einem Kreuzfahrt-Reisenden während eines Landgangs die Fotoausrüstung geraubt, hat er keinen Anspruch gegen den Reiseveranstalter. Dies berichtet der Anwalt-Suchservice und verweist auf einen Fall, den das Landgericht Bremen zu entscheiden hatte.

Eine Frau hatte eine Kreuzfahrt gebucht und ging in Martinique an Bord. Als sie im Hafen einen Landgang unternahm, wurden ihr von einem Unbekannten gewaltsam die Videoausrüstung und eine Tasche mit Geld und Papieren entrissen und entwendet. Als der Reiseveranstalter, bei dem sie die Kreuzfahrt gebucht hatte, nicht bereit war, ihr den Verlust der Wertsachen zu ersetzen, zog sie vor Gericht.

Die Richter des LG Bremen entschieden, dass kein Reisemangel vorliege (Urteil v. 27.02.2002, Az: 4 S 432/01) und argumentierten wie folgt: Erleide ein Urlauber Schäden, in denen sich das so genannte allgemeine Lebensrisiko verwirkliche, so sei darin kein Reisemangel zu sehen. So sei es hier gewesen. Das Risiko, Opfer eines Überfalls zu werden, sei auf Martinique nicht größer als beispielsweise in Frankreich. Auch habe die Urlauberin keine besonderen Umstände geschildert, die das Beraubungsrisiko gerade in diesem Hafen wesentlich erhöht hätten.

Im übrigen, so die Richter, könne und müsse jeder Reisende selbst eine allgemeine Risikoeinschätzung vornehmen. Jeder wisse, dass die Gefahr von Diebstählen oder Überfällen an manchen Plätzen, zum Beispiel in einer entlegenen Hafengegend, größer sein könne als an anderen. Dazu bedürfe es keines besonderen Hinweises. Der Raub sei dem Reiseveranstalter nicht zuzurechnen. Dieser müsse keinen Ersatz für die geraubten Wertgegenstände leisten.

#### **Familien-Urlaub verpatzt**

##### **Gericht: halber Reisepreis zurück**

Hat eine Familie mit kleinen Kindern bei einem Reiseveranstalter „Familienzimmer mit zwei separaten Schlafräumen“ gebucht, kann sie den Reisepreis mindern, wenn ihr

vor Ort stattdessen zwei nebeneinander liegende Doppelzimmer zugewiesen werden. Das geht aus einer Entscheidung des Oberlandesgerichts Celle hervor.

#### **Katalogträume & Realität**

Ein Ehepaar mit Kindern im Alter von ein und vier Jahren hatte sich im Katalog eines Reiseveranstalters einen Urlaub ausgesucht, der einen sandstrandnahen Hotelaufenthalt in „Familienzimmern mit zwei separaten Schlafzimmern“ versprach. Stattdessen wurden der Familie vor Ort zwei nebeneinander liegende Doppelzimmer zugewiesen. Das gebuchte Familienappartement sei noch nicht bezugsfertig, hieß es. Alternativ könne die Familie in ein anderes Hotel umziehen, das fast einen Kilometer von einem Kieselstrand entfernt liege. Enttäuscht blieben die

Eheleute mit ihren Kindern in den getrennten Doppelzimmern. Tagsüber wurde das Hotel von Baulärm erschüttert, und ein vom Katalog angepriesenes, neues Restaurant fehlte völlig. Nach dem Urlaub forderten sie von dem Reiseveranstalter die Minderung des Reisepreises, doch der wiegelte ab. Es kam zum Prozess.

#### **Das Hotel**

Die Richter des OLG Celle stellten sich auf die Seite der geprellten Urlauber und entschieden, dass der Veranstalter ihnen über die Hälfte des Preises zurückzahlen müsse (Az: 11 U 84/03). Die Unterbringung der Kinder in einem separaten Zimmer habe stets bedeutet, dass entweder einer der Eheleute bei den Kleinen habe schlafen oder mehrfach nachts den Hotelflur habe durchqueren müssen, um nach ihnen zu sehen. Die zwei Doppelzimmer seien deshalb kein angemessener Ersatz für die ursprünglich gebuchten Familienzimmer gewesen. Dies wiege um so schwerer, als der Reiseveranstalter noch vor dem Reiseantritt gewusst habe, dass das Hotel nicht rechtzeitig bezugsfertig sein würde. Trotzdem sah er sich nicht veranlasst, die Familie darüber zu informieren und Alternativen mit ihnen zu besprechen.

#### **Die Ersatzunterkunft**

Das Gericht befand, dass die Urlauber auch nicht in das ersatzweise angebotene Hotel umziehen mussten. Der Umzug in eine Ersatzunterkunft sei einem Reisenden nur dann zuzumuten, wenn diese nach Kategorie, Ausstattung, Lage und sonstigem Standard dem ursprünglich gebuchten Hotel entspreche. Dies sei hier aber nicht der Fall gewesen. Für ein Ehepaar mit zwei Kleinkindern mache es im Urlaub einen großen Unterschied, ob sich in 180 Metern Entfernung vom Hotel ein Sandstrand befinde oder die Familie einen Kilometer bis zum nächsten Kieselstrand zurücklegen müsse. Die Richter entschieden, dass angesichts der vielfältigen Mängel des gebuchten Urlaubs eine Minderung von 55 Prozent des Reisepreises angemessen sei.

#### **Hotelzimmer auf Nord- statt auf Südseite**

##### **Gericht: Urlauber kann Reisepreis mindern**

Wird einem Urlauber die Buchung eines Zimmers auf der Südseite des Hotels bestätigt, muss er sich aber tatsäch-

lich mit einer Unterkunft auf der Nordseite begnügen, so kann er den Reisepreis mindern. Das hat das Amtsgericht Köln entschieden.

Ein Ehepaar hatte eine 14-tägige Pauschalreise nach

Fuerteventura zum Preis von rund 2000 Euro gebucht. In der Buchungsbestätigung hieß es, die Unterbringung werde in einem Nichtraucherzimmer auf der Südseite des Hotels erfolgen. Als das Paar auf der Insel ankam, erklärte man ihnen, es sei derzeit nur ein Zimmer auf der Nordseite verfügbar. Erst nach acht Tagen konnten sie in das eigentlich gebuchte Zimmer umziehen. Später wollten die Urlauber gerichtlich Reisepreisminderung und Schadenersatz wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit durchsetzen. Ihre Klage vor dem Amtsgericht Köln hatte Erfolg (Urt. v. 11.11.2003; Az.: 128 C 197/03).

Die Reisenden, so der Richter, seien in der ersten Urlaubswoche abweichend vom gebuchten Objekt untergebracht worden. Allein das rechtfertige für diese Zeit schon eine anteilige Reisepreisminderung von 20 Prozent. Reisende hätten grundsätzlich Anspruch auf die konkret gebuchte Unterkunft und müssten sich nicht ohne weiteres mit einem beliebigen Ersatz zufrieden geben. Im vorliegenden Fall sei der Minderungssatz noch um weitere 10 Prozent zu erhöhen, da die Ersatzunterkunft auf der Nordseite deutlich unattraktiver gewesen sei als das Zimmer auf der Südseite. Daneben, so das Gericht weiter, falle ins Gewicht, dass die Reisenden am achten Tag ihres Aufenthaltes innerhalb des Hotels umziehen mussten. Durch die damit verbundenen Unannehmlichkeiten sei die Reise zusätzlich beeinträchtigt gewesen. Für den achten Tag dürften die Urlauber den anteiligen Preis deshalb sogar um 80 Prozent mindern. Zusätzlich hätten sie für diesen Tag Anspruch auf Schadenersatz wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit. Insgesamt bekamen die Urlauber rund 490 Euro zurück.

#### Fehlende Freizeiteinrichtungen

Ist ein Teil der im Reiseprospekt aufgeführten Freizeiteinrichtungen der Ferienanlage zu bestimmten Jahreszeiten, etwa in der Nebensaison, geschlossen, muss darauf hingewiesen werden. Andernfalls liegt ein Reisemangel vor, wenn Urlauber sie nicht nutzen können.

#### Fehlende Restaurants

Sind im Prospekt zahlreiche, unterschiedliche Restaurants in der Ferienanlage aufgeführt, sind vor Ort dann tatsächlich aber nur wenige oder nur eines geöffnet, kann der Reisepreis ebenfalls gemindert werden.

#### Mängel bei der Verpflegung

Gibt es bei der Essensausgabe wiederholt lange Wartezeiten, bekommt der Reisende dagegen nicht automatisch Geld zurück. Es kann ihm zumutbar sein, seine Tagesplanung anders zu organisieren, wenn sich Beeinträchtigungen bei der Essensausgabe so vermeiden lassen.

Kalt oder allenfalls lauwarm servierte „warme“ Mahlzeiten sind dagegen ein Reisemangel. Insbesondere in einer Anlage der Komfortklasse muss kein Reisender damit rechnen, dass er seine Speisen selber in der Mikrowelle wärmen muss.

#### Schimmelige Zimmer

Schimmelpilzbefall einer Unterkunft, die im Katalog des Reiseveranstalters als „Komfortklasse“ bezeichnet wird, ist ein Reisemangel, der eine deutliche Minderung des Reiseprei-

ses rechtfertigt. Laut OLG Frankfurt um satte 30 Prozent.

#### Höhe der Minderung

Wie viel Geld ein Reisender für welchen Mangel zurück bekommt, lässt sich nicht einheitlich beantworten. Vielfach wird die so genannte „Frankfurter Tabelle“ herangezogen.

Diese Liste enthält aber nur grobe Richtwerte und ist für die Gerichte nicht verbindlich. Letztlich müssen die Richter in jedem Einzelfall entscheiden, um wie viel ein Urlauber mindern darf.

#### **Unfall bei Safariausflug**

##### **Reiseveranstalter haftet nicht für Dritte**

Reiseveranstalter haften Pauschalurlaubern nicht für Unfälle bei Ausflügen, die außerhalb der Reiseleistungen liegen. Urlauber sollten deshalb darauf achten, wer im Reiseprospekt und auf den Tickets vor Ort als Ausrichter der Ausflüge benannt ist. Darauf weist der Anwalt-Suchservice hin und beruft sich auf ein Urteil des Landgerichts Frankfurt am Main.

Eine Frau hatte mit ihrer Familie einen 14-tägigen Pauschalurlaub in Ägypten gebucht. Vor Ort nahm die abenteuerlustige Mutter zusammen mit neun weiteren Touristen an einer Jeep-Safari teil. Das Ticket kaufte sie für 75 US-Dollar über den örtlichen Reiseleiter. Leider kam es zu einem schweren Verkehrsunfall. Der Fahrer des Jeeps verlor die Kontrolle über das Fahrzeug, und das Auto überschlug sich mehrmals. Die Frau wurde bewusstlos mit einem Schlüsselbeinbruch und schweren Brustprellungen aus dem Wrack geborgen.

Die Verletzte verlangte von dem Reiseveranstalter 4000 Euro Schmerzensgeld. Ihrer Ansicht nach gehörte die Jeep-Safari zu den Leistungen aus dem Reiseprogramm. Der Veranstalter trage somit die Verantwortung für den Unfall und dessen Folgen. Doch der Reiseveranstalter weigerte sich zu zahlen. Der Urlaub sei im Prospekt eindeutig nur als „Badeaufenthalt“ deklariert gewesen, so die Verantwortlichen. Der Fall landete beim LG Frankfurt a.M.

Die Richter wiesen die Klage auf Schmerzensgeld ab (Urt. v. 17.6.2004 – 2-19 O 516/03). Denn bei dem Safariausflug habe es sich nicht um eine Leistung aus dem Reisevertrag gehandelt. Entscheidend, so das Gericht, seien die Barzahlung vor Ort und die Hinweise im Reiseprospekt sowie auf den Tickets gewesen. Diese hätten eindeutig die Partneragenturen und nicht den Reiseveranstalter als Ausrichter der Safari-Ausflüge benannt. Die Tatsache, dass der Veranstalter im Prospekt mit „eigenen Jeeps“ geworben hatte und sein Name die Fahrzeugtüren schmückte, sei nicht relevant.

#### **Zu wenige Zimmer im Ferienhaus Kündigung des Reisevertrages**

Wer ein Ferienhaus mietet, das statt über die versprochenen fünf Doppelzimmer nur über drei verfügt, kann das Recht haben, den Reisevertrag sofort zu kündigen. Er muss dem Reiseveranstalter vorher keine Frist zur Ab-

hilfe setzen, wenn dieser signalisiert, dass er keine geeignete Ersatz-Unterkunft beschaffen wird und wenn das Abwarten für den Urlauber unzumbar ist. Das hat das OLG Köln entschieden.

Zwei Familien wollen ihren Urlaub in Miami verbringen und buchten gemeinsam eine exklusive Villa zum monatlichen Preis von 27.000 Dollar. Der Reiseveranstalter hatte das Objekt vorher in ihrem Auftrag und auf ihre Rechnung besichtigt. Vor Ort stellten die Urlauber fest, dass die Villa nicht über die versprochenen fünf Doppelzimmer verfügte, sondern nur über drei Doppelzimmer und zwei Einzelzimmer. Darüber hinaus befand sich das exklusive Feriendomizil in einem alles andere als noblen Zustand: Mehrere Räume waren mit Gerümpel vollgestopft, verschmutzt, und der Whirlpool war so verdreckt, dass beim Anheben der Abdeckung Gestank aufstieg. Die Urlauber beschwerten sich beim Veranstalter. Der zeigte sich aber stur und behauptete, es seien zwar fünf Zimmer, nicht aber Doppelzimmer vereinbart gewesen. Daraufhin kündigten die Urlauber den Reisevertrag und verlangten ihr Geld zurück. Zu Recht, wie das OLG Köln befand (Az.: 16 U 25/03).

Insbesondere angesichts des hohen Mietpreises und vor dem Hintergrund, dass der Veranstalter die Villa vorher besichtigt habe, hätten die Reisenden erwarten dürfen, dass sie über die versprochene Ausstattung verfügte und sich in einem einwandfreien Zustand befand. Das Objekt, so die Richter, habe nicht nur Mängel im Pflegezustand aufgewiesen, mit denen allenfalls in einer Billigunterkunft zu rechnen sei. Die Beweisaufnahme habe auch ergeben, dass tatsächlich fünf Doppelzimmer zugesagt worden waren. Das Gericht befand, dass die Reise insgesamt erheblich beeinträchtigt war und die Urlauber kündigen durften. Sie seien auch nicht verpflichtet gewesen, dem Veranstalter zuvor eine Frist zur Abhilfe zu setzen. Ihr Vertrauen in seine Zuverlässigkeit sei ernsthaft erschüttert gewesen, und der Veranstalter habe keine Anstalten gemacht, sich um eine Ersatzunterkunft mit der versprochenen Ausstattung zu bemühen. Mit einer unvollständigen Abhilfe, etwa durch Aufstellen von Zusatzbetten, brauchten sich die Urlauber nicht abspeisen zu lassen, so das Gericht.

#### **Nächtlicher Lärm auf Kreuzfahrt-Schiff Reisepreis-Minderung kann gerechtfertigt sein**

Unzumutbare nächtliche Lärmbelästigungen auf einer Schiffsreise können eine Minderung des Reisepreises und Schadensersatzansprüche wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit rechtfertigen. Das hat das Amtsgericht Frankfurt a.M. entschieden. Ein Paar hatte eine Schiffsreise auf der Ostsee zum Preis von insgesamt rund 3.200 Euro gebucht. Am dritten Reisetag setzte abends gegen 22 Uhr plötzlich ein sehr lautes, schleifendes, metallisches Geräusch ein, das bis 5 Uhr morgens andauerte und das Schlafen unmöglich

machte. Der Vorfall wiederholte sich auf der Kreuzfahrt noch in zwei weiteren Nächten. Wie sich später herausstellte, war die Lärmbelästigung auf fehlerhaft arbeitende Schiffsstabilisatoren zurückzuführen.

Die Urlauber machten eine Minderung des Reise-

preises für die drei durchwachten Nächte sowie Schadensersatz wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit geltend. Zu Recht, wie das AG Frankfurt a.M. entschied (Urteil vom 5.9.2005; Az.: 30 C 1259/05).

Wer eine Kreuzfahrt mache, so der Amtsrichter, der habe Unannehmlichkeiten durch schiffstypische Geräusche – auch wenn diese recht laut seien – zwar hinzunehmen. Mit einer die normale Nachtruhe ausschließenden extremen Lärmbelästigung durch technische Defekte müssten aber auch Schiffsreisende nicht rechnen.

Da die Urlauber in drei Nächten daran gehindert worden seien, sich durch eine ausreichende Nachtruhe auf den jeweils folgenden Tag vorzubereiten, sei für die betreffenden Urlaubstage eine Minderung des Reisepreises um 50 Prozent gerechtfertigt. Zusätzlich, so das Urteil, könnten die Reisenden für diese Tage eine Entschädigung für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit verlangen. Insgesamt erhielt das Paar rund 750 Euro zurück.

#### **Reiserecht: Mängel sofort rügen! Urlauber erhielt nur 22 Euro zurück**

Eine Minderung des Reisepreises wird grundsätzlich nur für die Zeit ab der Mängelanzeige gegenüber der örtlichen Reiseleitung gewährt, warnt der Anwalt-Suchservice (Service-Rufnummer: 0900 – 10 20 80 9/ 1,99 €/ Min.). Er verweist auf ein Urteil des Amtsgerichtes Duisburg.

Ein Mann hatte einen 14-tägigen Pauschalurlaub in Bulgarien gebucht. Von der am so genannten Sonnenstrand gelegenen Hotelanlage war im Reiseprospekt kein Foto abgedruckt, da sie zum Zeitpunkt der Buchung noch nicht fertig gestellt war. Als der Mann am Urlaubsort eintraf, war im Haupttreppenhaus immer noch der „nackte“ Estrichboden zu sehen. Zudem waren weder die Wände noch das Treppengeländer gestrichen, und der Hotelaufzug war die ganze Zeit über defekt. Der enttäuschte Urlauber rügte diese Mängel erst am siebten Tag schriftlich gegenüber der örtlichen Reiseleitung. Doch die reagierte nicht darauf. Wieder zu Hause angekommen, wollte der Mann wegen der Mängel den Reisepreis für die vollen 14 Tage um insgesamt 170 Euro mindern. Doch der Reiseveranstalter weigerte sich, und der Fall landete vor Gericht.

Das AG Duisburg sprach dem Urlauber nur 22 Euro zu (Urt. v. 26.10.2005 – 2 C 867/05). Eine Reisepreisminderung werde grundsätzlich nur für die Zeit ab der Mängelanzeige gegenüber der örtlichen Reiseleitung gewährt, so der Amtsrichter. Da der Mann sich erst am siebten Tag beschwert habe, könne er nur für die zweite Urlaubswoche Geld zurückfor-

dern. Für die Art der Mängel setze das Gericht eine Minderungsquote von 2,5 Prozent des Tagesreisepreises an.

Der Richter machte deutlich, dass eine sofortige Mängelrüge auch dann erforderlich sei, wenn ein Mangel allgemein bekannt sei oder ihm nicht zügig

abgeholfen werden könne. Dadurch solle vermieden werden, dass ein Urlauber Umstände, die er während der Reise überhaupt nicht als Beeinträchtigung empfunden habe, erst nachträglich zur Grundlage einer Geldforderung mache. Dies sei keine „Förmelei“, so das Gericht, sondern nur die Forderung nach konsequentem Verhalten.

### **Doppelzelt statt Doppelzimmer gebucht Eingeschränkte Ansprüche gegen Reisebüro**

Ein Schadensersatzanspruch wegen entgangener Urlaubsfreuden kann nur gegenüber dem Reiseveranstalter und nicht gegenüber dem Reisebüro geltend gemacht werden. Das hat das Amtsgericht Menden entschieden.

Wie der Anwalt-Suchservice (Service-Rufnummer: 0900 – 10 20 80 9/ 1,99 €/ Min.) berichtet, wollten zwei Freunde einen 14-tägigen Tauchurlaub in einer Hotelanlage in der Nähe eines beliebten ägyptischen Tauchreviers für insgesamt 1.762 Euro buchen. Doch statt des gewünschten Doppelzimmers buchte der Mitarbeiter des Reisebüros für sie ein Zwei-Personen-Zelt. Er vertauschte versehentlich die beiden Buchungskürzel der Unterkünfte. So kam es, dass die Urlauber die er

ste Woche in einem Zelt übernachteten und für die zweite Woche ohne Aufpreis in ein Ersatzhotel zogen. Weil dieses Hotel eine Stunde vom Tauchrevier entfernt lag, mussten die beiden auf ihre geliebten Tauchausflüge verzichten. Wieder daheim, verlangten die Tauchsportler wegen entgangener Urlaubsfreuden 966

Euro vom Reisebüro zurückerstattet. Als die Verantwortlichen die Zahlung verweigerten, zogen die Männer vor Gericht.

Das AG Menden sprach den Urlaubern aber nur 192 Euro zu und wies die Klage im übrigen ab (Urt. v. 5.4.2006 – 4 C 103/05). Die Schadensersatzpflicht des Reisebüros beschränke sich auf den Differenzbetrag zwischen Doppelzelt und Doppelzimmer für eine Woche, so das Gericht. Wegen der entgangenen Urlaubsfreuden müsse es dagegen nicht zahlen. Der Mitarbeiter des Reisebüros sei schlecht über die Buchungskürzel des Reiseveranstalters informiert gewesen, und hierfür müsse das Reisebüro geradestehen. Darüber hinausgehende Ansprüche wegen entgangener Urlaubsfreuden könnten Urlauber aber grundsätzlich nur gegen Reiseveranstalter und nicht gegen Reisebüros - als bloße Vermittler - geltend machen, so der Amtsrichter. Das sei im Reiserecht mittlerweile eindeutig geregelt.

**Tipp:** Ratschläge zur Geltendmachung von Reisemängeln und zu vielen anderen Rechtsgebieten finden Verbraucher auf der Website des Anwalt-Suchservice ([www.anwalt-suchservice.de](http://www.anwalt-suchservice.de)).

## Weitere Urteile zum Thema:

### Getrennt fliegen

Wenn eine vierköpfige Familie komplett im Flugzeug nebeneinander sitzen möchte, sollte sich frühzeitig am Abfertigungsschalter einfinden. Wer zu spät dran ist, hat keine Garantie auf zusammenhängende Plätze. Auch nicht wenn es eine Familie ist und die Kinder weiter entfernt sitzen müssen. Der Fall hat sich laut ARAG-Experten tatsächlich zugezogen und die Eltern verlangten eine Reisepreisminderung, da die Kinder erst fünf und acht Jahre alt waren. Doch die Klage wurde von den Düsseldorfer Richtern abgewiesen. Begründung: Die Familie hatte als Letzte eingeecheckt und die Sitze werden nun mal in der Reihenfolge des Eincheckens vergeben (AZ: 50 C 18568/01).

### Alternativhotel muss nicht akzeptiert werden

Ein Tipp der ARAG-Experten: Wer wegen Überbuchung in einem anderen Hotel am Urlaubsort einquartiert wird, muss dies nicht unbedingt klaglos hinnehmen. Die Entscheidung des Reisenden für ein bestimmtes Hotel hat der Reiseveranstalter zu respektieren. Die Experten weisen auf einen konkreten Fall hin, in dem Ägyptenurlauber von ihrer Reiseleitung vor Ort ein Alternativhotel zugewiesen bekamen, das über eine dreifache Bettenanzahl verfügte und damit nicht mehr dem idyllischen Domizil entsprach, was sich die Reisenden vorgestellt hatten. Ferner lag es an einer anderen Bucht und der Golfplatz befand sich nicht – wie beim gebuchten Hotel – direkt nebenan. Sie bekamen eine nachträgliche Reisepreisminderung von 35 Prozent zugesprochen (Amtsgericht Düsseldorf, AZ: 50 C 14790/01).

### Urlaubsmängelliste – wem schicke ich sie?

Der nächtliche Lärm war kaum zu ertragen, das Hotelzimmer teilte man mit Kakerlaken, der zugesagte Wäscheservice und die Verpflegung ließen auch zu wünschen übrig. Solche Mängel machen den wohlverdienten Urlaub zur reinen Qual. Wird am Urlaubsort nicht für Abhilfe gesorgt, heißt es unmittelbar nach dem Urlaub: Beschwerde einreichen. Aber ARAG-Experten raten, zuvor die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Veranstalters zu studieren, um den richtigen Ansprechpartner zu ermitteln. Denn sonst landet der Meckerbrief in falschen Händen und erreicht den richtigen Adressaten nicht fristgerecht innerhalb eines Monats. Steht also in den AGBs, dass schriftliche Beschwerden nur beim Hauptsitz des Reiseveranstalters eingereicht werden dürfen, nützt es wenig, wenn der Brief an die Filiale am Flughafen gesendet wird und den Hauptsitz erst nach Ablauf eines Monats erreicht (Amtsgericht Hamburg, AZ: 17 A C 474/01).

### Geld zurück, wenn kein Schnee liegt

ARAG-Experten weisen Wintersportler darauf hin, dass sie Anspruch auf eine Minderung des Reisepreises haben können, wenn im Urlaubsort kein Schnee liegt, obwohl im Prospekt des Veranstalters absolute Schneesicherheit zugesagt wurde. Dies ist ein klarer Reisemangel, bei dem der Pistenfan nach einer richterlichen Entscheidung ein Viertel des Reisepreises vom Veranstalter zurück verlangen kann (AG München, AZ: 161 C 10590/89). Muss der Urlauber trotz irreführender Angaben des Veranstalters, die auf sichere Schneeverhältnisse am Urlaubsort schließen kann, wegen Schneemangel in ein anderes Skigebiet ausweichen, trägt der Veranstalter die Kosten für die Fahrten in das nächstliegende geeignete Skigebiet. Ferner wurden dem Urlauber vor Gericht noch zehn Prozent Minderung aus dem anteiligen Reisepreis für die Tage zugesprochen, an denen die Fahrten jeweils unternommen wurden (LG Frankfurt, AZ: 2/24 S 480/89). Kosten kommen auf den Veranstalter auch zu, wenn die im Reisekatalog als sanft und sicher angepriesene Skitour sich als gefährlicher entpuppt und der Wintersportler sich beispielsweise bei einem Lawinenunfall verletzt (OLG München, AZ: 8 U 2053/01).

### Vergeudete Urlaubszeit

Eine Preisminderung können Urlauber laut einem Urteil des Amtsgerichts Köln verlangen, wenn ein Feriengrundstück erheblich kleiner ist, als vom Reiseveranstalter zugesagt (AZ: 131 C 6/01). Im vorliegenden Fall hat sich ein als 4000 Quadratmeter großer Landsitz als Feriengrundstück von gerade mal 300 Quadratmetern entpuppt. Das Gericht sprach den Urlaubern eine Minderung um 50 Prozent des Reisepreises zu. Auch konnten Sie Schadensersatz für vergeudete Urlaubszeit geltend machen.

### Minderung bei falscher Hotelunterbringung

Der Urlauberwunsch sollte dem Reiseveranstalter Befehl sein, sonst wird es unter Umständen teuer. Wird beispielsweise eine Unterbringung in einer oberen Etage eines Hotels gewünscht und vereinbart, kann der Urlauber den Reisepreis mindern, wenn er in einem fünfstöckigen Gebäude nur in der zweiten Etage untergebracht wird. ARAG-Experten verweisen auf einen Fall, in dem ein Urlauber sich mit der zweiten Etage des Hotels nicht zufrieden geben wollte, hatte er doch eine obere Etage mit dem Reiseveranstalter vereinbart. Fazit: Der falsch platzierte Hotelgast durfte für jeden Tag, den er im zweiten statt in einem oberen Stockwerk verbringen musste, den Reisetagespreis um fünf Prozent mindern. Doch damit nicht genug: Für den Umzugstag in sein gewünschtes Zimmer musste der Veranstalter eine weitere Rückerstattung in Höhe eines hälftigen Reisetagespreises zahlen (AG Bad Homburg, AZ: 2 C 718/02).

### Eintöniges Hotelessen rechtfertigt Minderung

ARAG-Experten weisen darauf hin, dass Urlauber, die ein Hotel der gehobenen Klasse gebucht haben, eine eintönige Verpflegung nicht hinnehmen müssen. So wurde richterlich entschieden, dass der Reisepreis um zehn Prozent gemindert werden kann, wenn den Gästen jeden Tag nur eine Sorte Fleisch und Spaghetti angeboten werden (AG Bad Homburg, AZ: 2 C 3155/02-10). Auch schmutzige Tische müssen die Reisenden nicht akzeptieren, hier darf um fünf bis zehn Prozent gemindert werden. Wie viel Geld man beispielsweise vom Reiseveranstalter für nächtliche Ruhestörung, Ungeziefer oder die fehlende Strandnähe zurück verlangen kann, wenn die Reiseleitung vor Ort trotz Beschwerde keine Abhilfe schafft, erfahren Urlauber in der Frankfurter Tabelle. Sie listet einzelne Mängel detailliert auf. Es wird den Urlaubern allerdings empfohlen, vor der Beschwerde sicher zu gehen, dass auch die richtigen Beweise für die Mängel vorliegen. Dazu sollte ein Fotoapparat und eventuell auch ein Aufnahmegerät und ein Maßband mitgenommen werden.

### Geplatzter Golfurlaub

Wer einen expliziten Golfurlaub bucht, möchte höchstwahrscheinlich in erster Linie Golf spielen. Der Reiseerfolg kann dann sogar wesentlich vom Zustand des Platzes abhängen. Insbesondere für echte Könner ist es dabei wichtig, dass das Grün nicht nur internationalen Standards entspricht, sondern auch den Ansprüchen qualifizierter Golfspieler. Nach Auskunft von ARAG-Experten ist es daher möglich, den Reisepreis um bis zu 15 Prozent zu mindern, wenn ein im Katalog als nutzbarer, für qualifizierte Golfer ausgewiesener Golfplatz nicht das Versprochene hält. Dabei verweisen die Experten auf einen Fall, in dem ein Golfer-Ehepaar am Urlaubsort feststellen musste, dass die Katalogangabe „jeden Tag 1 Green Fee“ (nur für qualifizierte Spieler mit Handicap 30) nicht zutraf – obwohl sie sich vor Reiseantritt schriftlich die Beispielbarkeit des Platzes vom Hotel zusichern ließen. Die Richter sahen ein, dass hier nicht nur eine von mehreren Sportmöglichkeiten für die Golfers ausfiel, sondern der Erfolg der Golfreise wesentlich eingeschränkt war (LG Kleve, AZ: 6 S 84/00).

### Skiurlaub im Grünen

Malerische Bergkulisse, kilometerlange Abfahrten und Schneesicherheit – was will man mehr für seinen Skiurlaub. Doch was ist, wenn der Katalog nicht hält, was er verspricht und es liegt kein Schnee am Urlaubsort? Dann kommt es nach Auskunft von ARAG-Experten darauf an, welche Werbeversprechen der Reiseveranstalter tatsächlich gemacht hat. Bei Formulierungen wie etwa „absolut schneesicheres Skigebiet“ oder „Möglichkeit zum Ganzjahresskilaufen“ sind grüne Wiesen statt verschneiter Hänge ein klarer Reismangel. Dann stehen die Chancen für eine Reisepreisminde- rung sehr gut (AG München, AZ: 161 C 10590/89). Wenn Urlauber aber gegebenenfalls an einen schneesicheren Ort umquartiert werden, trägt die Kosten für dieses Ausweichen nach der Rechtsprechung der Reiseveranstalter (LG Frank- furt, AZ: 2/24 S 480/89).