**Hinweise zu Verwendung:**

Der anliegende Mustertext/Leitfaden soll Anregungen und Informationen zur Lösung typischer rechtlicher Fragen des Alltags bieten.

Er wurde erstellt/geprüft von Rechtsanwälten der DABB Rechtsanwaltsgesellschaft mbH, Amalienstr. 24, 80333 München ([www.dabb.de](http://www.dabb.de)).

Die Mustertexte wurden anhand typischer Fallbeispiele des Alltags entwickelt.

Mustertexte können dem Verwender die Eigenverantwortung bei der Ausfertigung eines individuell passenden Textes nicht abnehmen. Die Mustertexte sind nach bestem Wissen gefertigt, jedoch kann keine Gewähr für Vollständigkeit, Richtigkeit und Geeignetheit für den Einzelfall übernommen werden.

In rechtlich schwierigen Themenbereichen, beispielsweise einem arbeitsrechtlichen Aufhebungsvertrag, empfiehlt es sich, einen anwaltlichen Berater hinzuziehen.

**Leitfaden Reisemängel**

Mit diesem Leitfaden wollen wir Ihnen eine Hilfe an die Hand geben, wie Sie im Falle des Auftretens von Reisemängeln vorzugehen haben, um Rechtsnachteile zu vermeiden.

Zunächst ist zu entscheiden, ob Sie eine Pauschalreise gebucht haben oder eine Individualreise. Eine Pauschalreise liegt immer dann vor, wenn Reiseleistungen komplett als Paket bei einem Reiseveranstalter gebucht sind. Ein Reiseunternehmen wird als Reiseveranstalter einer Pauschalreise definiert, wenn es mindestens zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen, wie z. B. Flug und Hotel, für den Zweck derselben Reise zu einem Paket bündelt und dieses als Leistung anbietet (weitere Beispiele sind: Kreuzfahrt mit Beförderung und Programm, Wellness-Reise mit Flug, Studienreise mit Reiseleitung, Skireise mit Organisation der Anreise sowie Städtereisen, Rundreisen und Sprachreisen, die auch Unterkunft und weitere Leistungen beinhalten). Nach § 651a Abs. 2 BGB ist dies auch dann der Fall, wenn die verschiedenen Reiseleistungen auf Wunsch des Reisenden zusammengestellt werden. § 651a Abs. 3 BGB definiert die Reiseleistungen (z.B. Beförderung, zusätzliche Beherbergung, Vermietung von KFZ, touristische Leistungen).

Achtung bei Ausflügen unter EUR 500,00, diese können keine Pauschalreise darstellen (z.B. Musicalwochenende), ebenso Tagesausflüge mit weniger als 24 Stunden Aufenthalt, § 651a Abs. 5 BGB.

Daneben gibt es Reisevermittler (§ 651b BGB), über die Sie nicht ein Reisepaket buchen, sondern die nur eine einzelne Reiseleistung vermitteln. Hier haftet grundsätzlich der Vertragspartner.

Im Bereich der Pauschalreise ist das Bürgerliche Gesetzbuch mit seinen entsprechenden Vorschriften (§§ 651a bis y BGB) zwingend. Darüber hinaus gilt, dass für in Deutschland gebuchte Reisen, hinsichtlich der entsprechenden Ansprüche, die das Gesetz vorsieht, das Reiserecht nach deutschem Maßstab auch Ihr Begleiter im Urlaub ist, also sich Ihre Ansprüche stets nach deutschem Recht geltend machen lassen.

**1. Wer ist mein Anspruchsgegner?**

Individualreisende müssen sich an die jeweilige Fluggesellschaft, den Reeder, die Bahn, das Hotel oder den entsprechenden sonstigen Unternehmer direkt wenden. Für Pauschalreisende ist Anspruchsgegner der Reiseveranstalter. Die nachfolgend beschriebenen Hinweise betreffen Ihre Rechte im Zusammenhang mit der Buchung einer Pauschalreise.

**2. Was tun bei Reisemängel?**

Dieser Leitfaden soll ein Begleiter für den Urlaub sein und insbesondere die notwendigen Schritte aufzeigen, die Sie in die Wege leiten müssen, wenn ein Reisemangel am Urlaubsort auftritt. Der Reiseveranstalter haftet dafür, dass die Reise die zugesicherten Eigenschaften hat und nicht mit Fehlern behaftet ist. Ist dies nicht der Fall, haben Sie Gewährleistungsrechte.

Ein Reisemangel liegt dann vor, wenn z. B. eine Gepäckfehlleitung anzunehmen ist, eine besondere Lärmbelästigung vorliegt oder die gesamte Reise aus einem Grund nicht stattfinden kann, den der Reiseveranstalter oder ein für diesen arbeitender Kooperationspartner zu verantworten hat oder sonstige Abweichungen der tatsächlichen Reiseleistung von der versprochenen Reiseleistung vorliegen.

Sie haben in der Folge bei Vorliegen eines Reisemangels die Möglichkeit der Abhilfe und Selbstabhilfe (§ 651 i und § 651 k BGB), Reisepreisminderung (§ 651 m BGB), Kündigung wegen erheblicher Reisemängel (§ 651 l BGB), des Schadenersatzes für Begleit- und Folgeschäden (§ 651 n Abs. 1 BGB) und Schadenersatzes für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit (§ 651 n Abs. 2 BGB).

Wichtig ist, dass der Veranstalter sich gem. § 651 l BGB für den Fall, dass er sich nicht entschuldigen kann, da Verschulden stets anzunehmen und zu unterstellen ist, einer Haftung nicht entziehen kann und auch für jeglichen Schadenersatz eintreten muss, der weitergehende Personen- und Sachschäden betrifft.

Unannehmlichkeiten fallen nicht in den Bereich der entsprechenden Gewährleistungsrechte und der daraus folgenden Ansprüche. Selbiges gilt für ein allgemeines Lebensrisiko, was sich verwirklichen kann, ohne dass hierfür jemand verantwortlich ist, wie z. B. Unfälle des Reisenden, die dieser ohne Zutun des Reiseveranstalters oder einer für diesen tätigen Hilfsperson oder eines Kooperationspartners erleidet.

**3. Unverzügliche Mängelanzeige**

Ganz besonders wichtig ist, dass gem. § 651 o BGB der Veranstalter die Chance bekommt, den Mangel zu beseitigen. Bei Reisen mit mehreren Personen zusammen in einer Gruppe, die von einem Mitreisenden gebucht wurde, reicht es, wenn eine Person die Anzeige macht. Entscheidend ist, dass die Anzeige unverzüglich erfolgt, da eine Entschuldigung nur dann durchgreift, wenn Sie hierfür wiederum Gründe anführen können, wie eine Erkrankung oder die nicht vorhandene Erreichbarkeit der Reiseleistung. Jeder Repräsentant des Veranstalters muss für Mängelanzeigen ansprechbereit sein.

**4. Schätzung der Minderung**

In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass es eine Vielzahl von Tabellen gibt, wie z. B. die Frankfurter Tabelle. Diese sind zum Teil auch öffentlich im Internet einsehbar. Hier kann dann ein entsprechender Minderungssatz mit Hilfe dort eingestellter Urteilssammlungen in Vergleichsfällen recherchiert werden.

**5. Anspruch auf Schadenersatz**

Darüber hinaus ist zu beachten, dass auch Folgeschäden grundsätzlich geltend gemacht werden können. Dies bedeutet zum einen, dass ein materieller Schadenersatz besteht, wie z. B. wenn ein Ersatzflug gebucht werden muss oder hohe Handykosten wegen der Koordination der weiteren Reise auflaufen. Zum anderen gibt es im Reiserecht auch einen Schadenersatzanspruch immaterieller Art, nämlich die entgangene Urlaubsfreude. Wenn ein Reisemangel so gravierend ist, dass die Reise als vereitelt angesehen werden muss, kann der Pauschalurlauber den Betrag als sogenannter Frustrationsschaden verlangen, der dem vertanen Urlaubstag entspricht. Normalerweise wird hier der Tagesreisepreis angesetzt.

Grundsätzlich errechnet sich der Anspruch, indem der Reisepreis für einen Tag mit der Zahl der nutzlos vertanen Urlaubstage und der entsprechenden Minderungsquote multipliziert wird.

**6. So verlieren Sie keine Ansprüche**

* Melden Sie unverzüglich jeden Reisemangel. Ansprechpartner sind die Repräsentanten vor Ort, die Reiseleitung oder der Veranstalter in Deutschland. Vergessen Sie die Meldung, entfallen auch Ihre Ansprüche. Am besten ist es, Sie können später Ihre entsprechende Meldung beweisen. Sammeln Sie deshalb Beweise und/oder lassen Sie sich die Reisemängelmeldung schriftlich bestätigen.
* Verlangen Sie gleichzeitig mit der Anmeldung der Reisemängel die Beseitigung innerhalb einer angemessenen Frist. Sie können hier auch ein Ersatzangebot verlangen oder dass ein Mängelprotokoll erstellt wird. Sollte dies zugestanden werden, dokumentieren Sie zusätzlich selbst die Mängel protokollarisch und bestenfalls auch fotodokumentarisch. Oft bietet es sich auch an, andere Mitreisende als Zeugen zu gewinnen. Fragen Sie deshalb diese nach ihrer Adresse und bitten Sie diese vorsorglich, als Zeugen zur Verfügung zu stehen.
* Aufgrund der Tatsache, dass nur angemessene Kosten in einem streng definierten Umfang ersetzt werden, sollte im Rahmen der Selbstabhilfe moderat vorgegangen werden.
* Wichtig ist auch, dass alle Reisemängel und die Ansprüche, die Sie geltend machen, explizit benannt werden. Darüber hinaus bietet es sich an, abschließend darauf hinzuweisen, dass Sie im Zusammenhang mit den aufgetretenen und benannten Mängeln Reisemängelansprüche unbegrenzt aus jedem Grund geltend machen, damit Sie im Rahmen der Anspruchsdurchsetzung nicht eingeschränkt sind, sollte sich eine Ausweitung des Schadens ergeben oder Ihre erste Einschätzung sich z. B. im Rahmen eines späteren Verfahrens dahingehend als nicht zutreffend herausstellen, weil Sie Ihren Schaden zu gering bewertet haben.
* Wichtig ist, dass immer derjenige, der auch Vertragspartner des Veranstalters geworden ist, die Ansprüche anmeldet. Für Angehörige kann derjenige, der die Reise gebucht hat, Ansprüche mit anmelden. Dies gilt aber nicht für mitreisende Personen oder Freunde. Von diesen müsste dann eine Vollmacht erteilt werden, damit alles ordnungsgemäß anerkannt wird.
* Akzeptieren Sie keine Gutscheine. Wenn Sie jedoch einem Streit aus dem Weg gehen wollen und mit einem Gutschein einverstanden sind, steht natürlich der Annahme eines Gutscheines nichts im Wege. Grundsätzlich ist der gesetzliche Anspruch jedoch darauf gerichtet, dass Sie einen geldwerten Ausgleich erhalten.
* Achten Sie bitte auch darauf, dass Allgemeine Geschäftsbedingungen regelmäßig vereinbart werden. Insofern verjähren gemäß den Geschäftsbedingungen der Veranstalter regelmäßig weniger als nach dem Gesetz, Beginn der Verjährungsfrist ist stets das Reiseende. Allenfalls die Zeit der Reklamationsbearbeitung durch den Veranstalter verlängert die Verjährungsfrist. Um eine Verjährung der Ansprüche zu verhindern, muss Mahnbescheid beantragt oder Klage erhoben werden. Zu beachten ist, dass bei Klagen, die der Reisende erhebt, stets der Gerichtsstand am Firmensitz des Veranstalters liegt.