

Zimmer dreckig, kein Pool, viel Lärm – So kommen Sie im Urlaub zu Ihrem Recht



Läuft im Urlaub etwas schief und gibt es Grund zu Reklamationen, müssen Reisende meist gleich vor Ort aktiv werden. In einem Interview mit DIE WELT erklärt unser Rechtsanwalt Volker Henn-Anschütz, Seniorpartner der Kanzlei Schumacher & Partner, wie Reisende ihre Ansprüche durchsetzen können – und was besonders beim Umgang mit Knöllchen aus dem Ausland zu beachten ist.

Viele freuen sich auf den ersten größeren Urlaub nach zwei Jahren Coronapandemie. Aber wenn am Urlaubsort der Pool schmutzig oder das Essen schlecht ist, wenn Baulärm die Ruhe stört oder wenn Autofahrer im heimischen Briefkasten plötzlich einen mehrere Hundert

Euro teuren Strafzettel aus Italien finden, kann aus dem Urlaubsspaß schnell Frust werden.

Für manchen Ärger gibt es zumindest eine Entschädigung. Worauf Kunden noch während der Reise achten müssen, um ihre Ansprüche auf Minderung des Preises oder sogar Rückzahlung durchsetzen zu können, weiß der Reiserechtsexperte Volker Henn-Anschütz.

Seine Kanzlei Schumacher und Partner habe in den vergangenen Jahren rund 15.000 Reklamationen von Urlaubern bearbeitet, sagt der Seniorpartner. Besonders beim Pauschalurlaub müssten Reisende bereits vor Ort handeln, um Ansprüche zu sichern.

So sei es dringend empfehlenswert, bei festgestellten Mängeln umgehend Reiseleitung, Reisebüro oder Reiseveranstalter zu kontaktieren, damit diese das Kritisierte [\(/finanzen/verbraucher/plus236725061/Wann-Online-Anwaelte-beauftragen-Das-sollten-Verbraucher-wissen.html\)](https://finanzen.verbraucher.plus236725061/Wann-Online-Anwaelte-beauftragen-Das-sollten-Verbraucher-wissen.html) möglichst schnell beheben könnten.

Dies sollte schriftlich erfolgen, rät Henn-Anschütz. Dann sei es dokumentiert. In dem Anschreiben „muss ausdrücklich verlangt werden, den Mangel zu beheben“, so Henn-Anschütz. Es sei vorteilhaft, dem Veranstalter dazu eine Frist zu setzen. Die sei aber nur dann notwendig, wenn sofortige Abhilfe durch den Reiseveranstalter nicht erzielt werden könne. Zudem gebe es Fälle, in denen eine Frist nicht möglich sei – etwa wenn durch eine Busverspätung der Flug verpasst werden würde und man deshalb ein Taxi zum Flughafen nehmen muss.

Ansprüche beim Reiseveranstalter geltend machen

Verstreicht die Frist und der Veranstalter hat die Mängel nicht beseitigt, können Reisende (</reise/Fern/plus236320105/Privatjet-Nur-fuer-Reiche-So-fliegen-Sie-mit-eigenem-Jet-in-den-Urlaub.html>) selbst tätig werden und verlangen, die dafür erforderlichen Kosten vom Reiseveranstalter ersetzt zu bekommen. „Kann der Mangel nicht behoben werden, muss der Reiseveranstalter eine gleichwertige

Ersatzleistung anbieten. Außerdem muss er den Reisepreis herabsetzen, wenn die Ersatzleistung nicht mindestens gleichwertig ist“, erklärt der Reiserechtersperte.

Es komme darauf an, Ansprüche beim Reiseveranstalter geltend zu machen, nicht beim Reisebüro. Urlauber sollten eine Reisepreisminderung fordern und die Reismängel möglichst genau beschreiben.

Beweissicherung sei hierbei wichtig: zum Beispiel Fotos von den Mängeln, eine schriftliche Bestätigung der Airline bei Flugverspätung (</wirtschaft/gruenderszene/article238955245/Faircations-Ex-Thomas-Cook-Managerin-will-Flugreisen-nachhaltiger-machen.html>) oder die Anschriften von Zeugen, die den Reismangel bestätigen können. „Das Schreiben sollte per Einschreiben mit Rückschein an den Veranstalter verschickt werden“, sagt Henn-Anschütz.

Man könne die Reise auch kündigen, wenn ein erheblicher Reismangel vorliege, der nicht behoben werden könne, heißt es beim ADAC. Das Gleiche gelte, wenn sogenannte unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände – zum Beispiel Naturereignisse oder terroristische Anschläge – die Reise beeinträchtigen.

Die Zimmer sorgen am häufigsten für Streit

Gebe es unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände, dass die Rückreise nicht möglich sei, müsse der Reiseveranstalter die Urlauber höchstens drei Nächte kostenfrei in einer möglichst gleichwertigen Unterkunft unterbringen. Und er sei verpflichtet, die Mehrkosten zu übernehmen, die bei der Rückreise entstehen.

Selbstredend muss für Reiseleistungen, die wegen der Kündigung nicht mehr erbracht wurden, nichts bezahlt werden. Eine anteilige Erstattung bereits bezahlter Leistungen sei fällig.

Laut einer Tabelle des ADAC mit mehr als 300 Gerichtsurteilen der vergangenen 30 Jahre zählten Fehler an oder in den Zimmern zu den häufigsten Streitpunkten. Die Räume waren anders als beschrieben, schmutzig, die Technik wie Telefon, Klimaanlage oder Fernseher war defekt, oder es gab Ungezieferbefall. Auch wegen eines schmutzigen Pools, Baulärms, schlechten Essens oder schlechten Services wurde häufig erfolgreich geklagt.

Teuer könne es werden, wenn bei der Buchung eines Flugtickets der Name des Passagiers anders geschrieben wird, als er im Ausweis steht. „Bei Spitznamen oder abgekürzten Vornamen gibt es Probleme beim Einchecken. Die nachträgliche Namensänderung im Ticket oder die Korrektur von Tippfehlern kann je nach Airline hohe Gebühren verursachen“, so der ADAC.

Im Zweifel wird ein Passagier nicht mitgenommen. Wenn der Tippfehler bei der Buchung vom Reiseveranstalter oder -vermittler begangen wurde, entstehe immerhin

ein Anspruch auf Schadenersatz. Hat der Reisende den Fehler verursacht, besteht dieser Anspruch nicht.

Hohe Strafen bei Verkehrsverstößen im Ausland

Kaum Erfolgsaussichten hat dagegen eine Klage gegen Knöllchen aus dem Urlaub. Verkehrsverstöße werden im Ausland teilweise deutlich härter bestraft als hierzulande, so der ADAC, der auf seiner Website einen Bußgeldrechner für die beliebtesten Reiseländer bietet.

Zum Vergleich: Hierzulande zahlen Autofahrer für eine um 20 Stundenkilometer übertretene Geschwindigkeit bis zu 70 Euro Bußgeld. In Italien werden dafür mindestens 175 Euro fällig, in Norwegen sogar mindestens 460 Euro. Dafür werden für die gängigsten Verkehrsverstöße in der Türkei lediglich zehn Euro fällig.

Es sei nicht ratsam, einen ausländischen Bußgeldbescheid zu ignorieren. Stattdessen solle man zügig zahlen, wenn der Vorwurf stimme, rät der Automobilclub. Die Sache einfach auszusetzen, sei keine gute Idee, denn seit 2010 können Strafen aus fast allen EU-Staaten auch in Deutschland nachträglich vollstreckt werden. Für die Schweiz gilt das ebenso.

Es kann sich sogar lohnen, wenn man zügig zahlt. So wird in Italien ein Rabatt von bis zu 30 Prozent gewährt, wenn der Bußgeldbescheid innerhalb von fünf Tagen nach Zustellung beglichen wird. In Spanien gibt es sogar 50 Prozent Rabatt, wenn das Bußgeld innerhalb von 20 Tagen bezahlt wird. Auch Großbritannien, Griechenland und Slowenien haben Rabattregelungen. In Frankreich steigt das Bußgeld sogar, wenn nicht innerhalb der gesetzten Frist bezahlt wird.

In Deutschland werden nur Geldbeträge eingetrieben

In Italien besteht für Autofahrer noch ein spezielles Risiko, warnt der Automobilclub. In vielen Städten sei die Innenstadt eine zona traffico limitato (ZTL, eine verkehrsberuhigte Zone). Die Beschilderung sei oft unübersichtlich. Und Verstöße gegen die ZTL-Regeln seien sehr teuer. Man solle unbedingt von der Einfahrt in eine verkehrsberuhigte Zone absehen, rät der ADAC.

Die Überwachung der Zufahrt erfolgt in größeren Städten meist mithilfe von Videokameras. Sämtliche Kfz-Kennzeichen werden erfasst und registriert. Mittels eines elektronischen Datenabgleichs wird dann überprüft, ob für diese Kennzeichen Ausnahmegenehmigungen zum Befahren der ZTL gespeichert sind. Falls nicht, drohen 100 Euro Bußgeld für die Einfahrt. Sogar mehrfach, wenn man öfter an einer solchen Kamera vorbeifährt, etwa auf Parkplatzsuche. So können üppige Bußgelder zusammenkommen.

In Deutschland werden Strafen aus dem EU-Ausland ab einer Grenze von 70 Euro vollstreckt. Diese Grenze gilt für das Bußgeld plus anfallende Verwaltungskosten. Bußgelder aus Österreich werden hierzulande allerdings schon ab einer Höhe von 25 Euro plus anfallende Verwaltungskosten fällig.

„Eingetrieben werden in Deutschland grundsätzlich nur Geldbeträge. Ein im Ausland fälliges Fahrverbot kann ausschließlich im jeweiligen Land durchgesetzt werden“, so der ADAC. Auch Punkte in Flensburg gebe es für Verkehrsverstöße im Ausland nicht.

Strafzettel zu bezahlen ist noch aus einem weiteren Grund sinnvoll. „Reisenden mit offenen Bußgeldbescheiden aus dem Ausland droht möglicherweise beim nächsten Urlaub im selben Land eine böse Überraschung. Rechtskräftige Bußen verjähren in Italien zum Beispiel erst nach fünf, in Spanien nach vier Jahren“, so der ADAC.

Das Bußgeld könne im Ausland etwa dann später vollstreckt werden, wenn Urlauber bei einer Verkehrskontrolle überprüft werden. Auch bei der Passkontrolle an einem Flughafen des Ziellandes können säumige Zahler zur Kasse gebeten werden.