

Wie man bei (kuriosen) Urlaubsmängeln an sein Recht kommt



Eine Rollstuhlfahrerin, die nach dem Urlaubsflug ihren Rollstuhl vermisst? Eine teure Expeditionsreise, nur ohne Gepäck? Die Doppelbuchung, bei der zwei Fremde sich ein Zimmer teilen sollen? Die Liste solcher Urlaubsmängel lässt die meisten staunen. Für die Reisenden selbst ist es ein bitteres Erlebnis. Bei Ferien ist die Vorfreude immens, umso enttäuscht ist man, wenn es nicht den Erwartungen entspricht. Ein Hotelgast, untergebracht in einem mitten in der Renovierung befindlichen Gebäudeflügel, hat dies so verärgert, dass er die morgendliche Lärmbelastung direkt im Video dokumentierte. In seiner Wut vergaß er allerdings, dass er gerade erst im Adamskostüm aus dem Bad gekommen war... und sein Videoschwenk auch einen Spiegel erwischte...

Damit Reisenden bei solchen Erlebnissen zumindest etwas „Wiedergutmachung“ bekommen, gibt es einige Hinweise zu beachten. Die Rechtsanwaltskanzlei Schumacher und Partner hat in den letzten Jahren über 20.000 Beschwerden bearbeitet und die wichtigsten Empfehlungen zusammengefasst, um eine Preisminderung oder Rückerstattung zu erwirken.

Direkt vor Ort handeln

Egal, ob es sich um schmutzige Pools, Baulärm oder schlechtes Essen handelt: Reisende müssen vor Ort aktiv werden, um einen Anspruch geltend zu machen. Sie sollten sich umgehend an die Verantwortlichen wenden, damit das Problem so schnell wie möglich behoben werden kann. Bei Pauschalreisen ist dies die „Reiseleitung vor Ort“, in Hotelanlagen die entsprechenden Manager. Die Kontakte sind in den Reiseunterlagen zu finden. Dies sollte schriftlich erfolgen, damit es dokumentiert ist, zum Beispiel mit einer E-Mail nach dem Gespräch.

Mängelbeseitigung mit Frist verlangen

Dabei muss die Mängelbeseitigung ausdrücklich verlangt werden. Vorteilhaft ist es, dem Verantwortlichen eine Frist festzulegen. Denn nach Ablauf der Frist und ohne Beseitigung des Mangels kann der Reisende vom Veranstalter Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Kann der Mangel nicht behoben werden, hat der Reiseveranstalter eine gleichwertige Ersatzleistung zu erbringen. Außerdem muss er den Reisepreis mindern, wenn die Ersatzleistung nicht mindestens gleichwertig ist.

Eine Fristsetzung ist nicht nötig, wenn unverzüglich Abhilfe geschaffen werden kann. Wer beispielsweise seinen Flug zu verpassen droht, weil der Bus Verspätung hat, kann ohne Fristsetzung ein Taxi zum Flughafen nehmen.

Richtiger Ansprechpartner ist der Veranstalter

Trotz der üblichen Online-Buchung müssen Ansprüche beim Reiseveranstalter geltend gemacht werden, nicht beim Reisebüro oder bei der Vermittlungsplattform. Dazu sind die aufgetretenen Reismängel so genau wie möglich beschreiben und eine Preisminderung zu verlangen.

Es ist wichtig, Beweismittel zu sichern. Sollte es zum Streitfall kommen, sind Fotos oder auch Videos (bei Lärmbelästigung) des Mangels, schriftliche Bestätigung der Airline bei Flugverspätungen, Zeugen, die das Problem bestätigen können, hilfreich. Die Forderung wird am besten per Einwurfeinschreiben an den Vertragspartner gesendet.

In vielen Fällen ist es immer noch nötig, die eigenen Forderungen durch eine Anwaltskanzlei mit Nachdruck vertreten zu lassen. Werden die Tipps berücksichtigt, sind die Erfolgsaussichten deutlich höher.

Eine Option für die rechtliche Durchsetzung der Ansprüche ist die Plattform stressurlaub.de, über die ganz einfach geprüft werden kann, ob Erfolgsaussichten bestehen. Ein Honorar wird hier nur im Erfolgsfall fällig, insofern ist der Service für Kunden ohne Risiko. Das Portal kooperiert mit der Rechtsanwaltskanzlei Schumacher und Partner, einem Experten im Reiserecht. Mit Hilfe von IT-Prozessen werden diese Fälle unterstützt und effizient bearbeitet. So lohnt sich eine rechtliche Durchsetzung von Reisepreisminderungsansprüchen auch bei geringeren Beträgen.