

Wie man im Urlaub an sein Recht kommt – was bei Reklamationen noch vor Ort zu berücksichtigen ist



Für den Reklamationserfolg sind einige Regeln zu beachten

Schmutziger Pool, Baulärm oder schlechtes Essen: Wenn der Urlaub nicht das einhält, was via Katalog oder Onlineportal versprochen wurde, können Reisende den Preis mindern oder sogar ihr Geld komplett zurückverlangen. Damit die Beschwerde allerdings ein Erfolg wird, sind einige Regeln zu beachten. Die Rechtsanwaltskanzlei Schumacher und Partner, ein Legal-Tech-Experte im Bereich Reiserecht, hat in den letzten Jahren circa 15.000 Reklamationen bearbeitet und fasst die wichtigsten Ratschläge zusammen.

Besonders beim Pauschalurlaub müssen Reisende bereits vor Ort handeln, um Ansprüche zu sichern. Dringend empfehlenswert ist es, bei festgestellten Mängeln umgehend Reiseleitung, Reisebüro oder Reiseveranstalter zu kontaktieren, damit die Defekte möglichst schnell behoben werden können. Dies sollte schriftlich erfolgen, so ist es dokumentiert.

Beseitigung des Mangels verlangen

„Hierbei muss ausdrücklich verlangt werden, den Mangel zu beheben“, erläutert Volker Henn-Anschütz, Seniorpartner der Kanzlei. Vorteilhaft ist es, dazu eine Frist für den Veranstalter zu setzen. Eine Frist ist nur dann notwendig, wenn sofortige Abhilfe durch den Reiseveranstalter nicht erzielt werden kann. Beispielsweise ist es möglich, ohne Fristsetzung ein Taxi zum Flughafen zu nehmen, wenn durch eine Busverspätung der Flug verpasst werden würde.

Verstreicht die Frist und der Veranstalter hat die Mängel nach wie vor nicht beseitigt, können Reisende 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.

Minderung verlangen

„Wichtig: Ansprüche müssen beim Reiseveranstalter geltend gemacht werden, nicht beim Reisebüro“, so Henn-Anschütz. Reisende sollten eine Reisepreisminderung fordern und möglichst genau die Reismängel beschreiben. Hier gilt es, vorher Beweise zu sichern, die im Streitfall besonders hilfreich sein können: Fotos von den Mängeln, eine schriftliche Bestätigung der Airline bei Flugverspätung, die Anschrift(en) von Zeugen, die den Reismangel bestätigen können, und ähnliches. Das Schreiben sollte per Einschreiben mit Rückschein an den Veranstalter verschickt werden.

Die häufigsten Gründe für Reklamationen

Laut einer Tabelle des ADAC mit 270 Gerichtsurteilen der vergangenen 20 Jahre zählten zu den häufigsten Streitpunkten:

- Die Zimmer waren anders als beschrieben
- (Bau-)Lärm störte die Ruhe
- TV, Telefon, Klimaanlage etc. waren defekt
- Schmutziges Zimmer/schmutziger Pool
- Ungeziefer
- Zu kleines Freizeit- oder Sportangebot
- Schlechtes Essen/schlechter Service

Die Rechtsanwaltskanzlei Schumacher und Partner, ein Legal-Tech-Experte im Bereich Reiserecht, kann in solchen Fällen eine optimale Beratung anbieten. Mit Hilfe von IT-Prozessen werden diese Fälle aufgegriffen und zügig behandelt. So lohnt sich eine rechtliche Durchsetzung von Reisespreisminderungsansprüchen auch bei geringeren Beträgen.

Über Schumacher und Partner

Schumacher und Partner ist eine national und international operierende Rechtsanwaltskanzlei mit sieben Standorten im gesamten Bundesgebiet und Kooperationspartnern im In- und Ausland. Hauptsitz der Sozietät ist Düsseldorf. Aktuell arbeiten 170 Personen bei Schumacher und Partner, die sich vor allem als Partner von klein- und mittelständischen Firmen sehen. Neben der juristischen Beratung steht deshalb immer die wirtschaftlich sinnvolle Lösung im Vordergrund. SP berät Personen und Unternehmen in allen relevanten Rechtsgebieten deutschlandweit.