

## GESPONSERTER BEITRAG

# RICHTIG REKLAMIEREN WILL GELEHRT SEIN

Von welken Salatblättern und Zwiebeln und warum Baulärm manchmal kein Reiseminderungsgrund ist

Die Sommerferien sind nun fast in allen Bundesländern vorbei. Doch nach den Ferien ist vor den Ferien. Und viele haben längst ihren Urlaub in den Herbstferien gebucht. Immer wieder kann die schönste Zeit des Jahres jedoch für Enttäuschung sorgen, fast täglich erreichen uns Anfragen bezüglich einer Reisepreisminderung, weil der Urlaub nicht so war wie erhofft. Manchmal werden die ohnehin enttäuschten Heimkehrer nochmals enttäuscht. Wer sich – ein wahrer Fall – von zu vielen Einheimischen gestört fühlt, der sollte nicht viel Verständnis vor Gericht erwarten. Hier handelt es sich allenfalls um eine subjektiv empfundene Unannehmlichkeit.

Gerne erinnern wir uns an den Fall einer als Schnäppchen deklarierten Reise, die statt 9.000 EUR „nur heute“ für 998 EUR auf einer Webseite angeboten und gebucht wurde. Was die Urlauber dann erlebten und sahen, verschlug selbst uns die Sprache: Empfangshalle voller Tauben und dem dazugehörigen Dreck, ein „Spielplatz“, gegen den ein Steinbruch wie ein gepflegter Lustgarten wirkte, zerfledderte Sonnenschirme und zur Krönung ein Salatbuffet aus fünf verwelkten Blättern, drei Scheiben Roter Bete und Zwiebeln ... In diesem Fall konnten wir durch die mit uns kooperierende Kanzlei Schumacher & Partner in Düsseldorf sogar die Erstattung des gesamten Reisepreises erzielen.

Das kommt nicht so häufig vor: „Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreuden“ wird



Martina Otto ist Geschäftsführerin der Rechtsplattform [www.checkdeinrecht.de](http://www.checkdeinrecht.de) FOTO: CDR

grundsätzlich erst möglich bei einer Reisepreisminderung ab 50 Prozent. Der Veranstalter der Pauschalreise muss schon dafür sorgen, dass im Urlaub alles so ist, wie es der Reisende gebucht hat und wie es die Vertragsparteien – unter Umständen auch stillschweigend – vorausgesetzt haben. Die Beschreibung auf der Website gibt Aufschluss darüber, was die Reisenden erwarten dürfen. Insbesondere der Reisevertrag dient dabei als Grundlage dessen, was die beiden Parteien miteinander vereinbart haben. Es kann auch sinnvoll sein, Screenshots der

Website, über die man gebucht hat, mit der Beschreibung zum Zeitpunkt der Buchung zu speichern. Es ist schon vorgekommen, dass der Reiseveranstalter den Baulärm noch rasch hinzufügt, damit er dem Reisenden gegenüber darlegen kann, dass er diesen sehenden Auges gebucht habe. Gerade zu Ende der Saison kommt es häufig vor, dass nicht mehr alle Einrichtungen, Restaurants und Pools geöffnet sind oder Baumaßnahmen im und am Hotel durchgeführt werden. Das muss der Reisende nur hinnehmen, wenn dies ausdrücklich vorher erwähnt und damit vereinbart wurde.

Der Veranstalter muss sogar für Baulärm geradestehen, den er nicht selbst verursacht hat, weil zum Beispiel neben dem Hotel gebaut wird. Wenn rund um die Uhr gehämmert wird, können die Urlauber den Reisepreis um bis zu 60 Prozent kürzen. Schließlich ist bei diesem Lärm an Erholung kaum zu denken. Weiß der Veranstalter von den Bauarbeiten, muss er die Hotelgäste im Vorfeld informieren. Buchen sie die Reise trotzdem und fühlen sich dann gestört, können sie später nicht reklamieren.

Richtig reklamieren will gelernt sein: Bei Pauschalreisen muss sich der Urlauber an den zuständigen Ansprechpartner vor Ort wenden – das ist übrigens nicht die Rezeption! Eine Kontaktadresse der Reiseleitung vor Ort ist immer in den Reiseunterlagen genannt. Am besten die Reiseleitung vor Ort die Reisemängel in einer Gesprächsnotiz protokollieren und

unterschreiben lassen, da anderenfalls ein Reisepreisminderungsanspruch von Anfang an ausgeschlossen sein kann. Wenn die Mängelbeseitigung nicht möglich ist oder nicht angemessen ist, kann nach Urlaubsrückkehr die Reisepreisminderung gegenüber dem Veranstalter geltend gemacht werden. Es ist hilfreich, alles gut zu dokumentieren.

Wer sich nicht auf eigene Faust mit dem Reiseanbieter auseinandersetzen möchte, kann dies über [checkdeinrecht.de](http://checkdeinrecht.de) tun. Die meisten Reiseveranstalter lehnen sämtliche Ansprüche der Reisenden ab oder versuchen, die unzufriedenen Kunden mit einem Reisevoucher abzuwimmeln. Oftmals bestehen jedoch darüber hinausgehende Ansprüche. Um den genauen Anspruch zu eruieren, kann der Fall formlos über unsere Plattform [checkdeinrecht.de](http://checkdeinrecht.de) dargestellt werden. Den Rest übernehmen wir – wir arbeiten dabei rein erfolgsbasiert. Dies erspart Zeit, Stress und Ärger – und hat gute Aussichten, sich einen Teil des (ohnehin bereits ausgegebenen) Geldes für den nächsten Urlaub zurückzuholen!

Herzlichst  
Ihre Martina Otto,  
Geschäftsführerin bei [Checkdeinrecht.de](http://Checkdeinrecht.de)

P.S.: In 14 Tagen beleuchtete ich überbuchte Hotels, Meerblick, der auf eine Baustelle geht, und Flüge, die komplett gecancelt sind.