

23. August 2016

Urlaubsfrust statt Reiselust: Welche Rechte habe ich, wenn mein Erholungsurlaub zum Stressakt wird?

Die Sommerzeit ist die Hauptreisezeit des Jahres. Oft freut man sich monatelang auf den geplanten Sommerurlaub, der Erholung und Entspannung verspricht. Doch nicht immer hält die Urlaubsreise was sie verspricht. Selbst Pauschalreisen können so manches Ärgernis bereithalten. In der Konsequenz heißt das oft, der Urlaub bietet mehr Stress und Ärger, als die erhoffte Erholung. Denkbar sind hier die verschiedensten Gründe, die den Urlaub zur Odyssee machen können:

Angefangen von Flugannullierungen bzw. Verspätungen des Fluges über den Verlust einzelner Gepäckstücke bis hin zu Mängeln bzgl. der Unterkunft, oder der dort angebotenen Verpflegung. So versprochen beispielsweise Prospekt oder Internetauftritt des gebuchten Hotels noch die pure Idylle und Ruhe, vor Ort stellte sich die Realität dann jedoch anders da: Baulärm statt Ruhe, veraltete und heruntergekommene Poolanlagen oder „gewöhnungsbedürftige“ Sanitäreanlagen. Vieles ist hier denkbar.

Der Reisende steht in derartigen Fällen vor verschiedenen Fragen:

Welche Ansprüche kann ich jetzt geltend machen? Was kann ich ggf. noch vor Ort tun, um die Ansprüche im Anschluss an den Urlaub möglichst effizient geltend machen zu können?

Was steht mir zu, wenn mein Flug Verspätung hat, oder gar annulliert wird?

Bei Flugverspätungen ab 3 Stunden oder einer Annullierung des gebuchten Fluges steht dem Fluggast ein Anspruch auf Ausgleichzahlung nach der Fluggastrechteverordnung zu, sofern keine außergewöhnlichen Umstände, wie beispielsweise extreme Wetterlagen die Verspätung verursacht haben.

Die Höhe eines solchen Ausgleichs richtet sich nach der Länge der Flugstrecke und liegt je nach Strecke zwischen 250 Euro und 600 Euro. Nach jüngerer Rechtsprechung des BGH aus dem Jahr 2015, kommen entsprechende Ausgleichszahlungen zudem auch dann in Betracht, wenn der Flug vorverlegt wird, da eine solche Vorverlegung einer Annullierung des Fluges gleich käme.

Welche Ansprüche stehen mir zu, wenn mein Gepäck erst mit einigen Tagen Verspätung eintrifft?

Das Fehlen eines Koffers berechtigt grundsätzlich zur Minderung des Reisepreises. Zur Verpflichtung des Reiseveranstalters gehört es auch, den ordnungsgemäßen Transport und das rechtzeitige Eintreffen des Gepäcks sicherzustellen. Zudem kann eine Erstattung für Ersatzkäufe in Betracht kommen. Vor diesem Hintergrund sollte man sich jedoch nicht zu einem ausgiebigen Shoppingtrip vermeintlich auf Kosten des Reiseveranstalters verleiten lassen. Ersetzt werden lediglich sogenannte „Notkäufe“, also nur das, was unbedingt benötigt wird und was nicht gekauft worden wäre, wenn der Koffer zeitnah eingetroffen wäre. Hierzu gehören z.B. Zahnputzzeug oder Unterwäsche, nicht aber die neusten Sportschuhe, die man sich

ohnehin schon seit Wochen kaufen wollte.

Welche Ansprüche habe ich, wenn sich die Unterkunft als Desaster entpuppt?

Bei Mängeln bzgl. der Unterkunft oder Verpflegung kommt in erster Linie eine Minderung des gezahlten Reisepreises in Betracht. Wird die Reise durch die Mängel erheblich beeinträchtigt, kann darüber hinaus im Einzelfall ein Schadensersatzanspruch wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit in Betracht kommen. Unter welchen Umständen das am Urlaubsort vorgefundene Ärgernis tatsächlich einen Mangel darstellt, der zur Minderung des Reisepreises berechtigt, ist jedoch nicht immer einfach zu beurteilen. Gleiches gilt für die Höhe des Minderungsbetrages. Hier sollte im Zweifelsfall rechtlicher Rat eingeholt werden.

So hat das Amtsgericht Bonn kürzlich einen Reisemangel in einem Fall bejaht, in dem auf einem für die Kreuzfahrt gebuchten Reiseschiff Dreharbeiten für die Serie „Das Traumschiff“ stattfinden. Ein Mangel liege jedenfalls dann vor, wenn die Urlauber Bereiche des Schiffes aufgrund der Dreharbeiten nicht mehr benutzen können. Keinen Reisemangel stellt es hingegen dar, wenn in einem Luxushotel Gäste eines überfüllten Nachbarhotels untergebracht werden, denen ein strenger Geruch anhaftet und die während der Mahlzeiten rülpsen, so das AG Hamburg.

Was kann ich tun, um meine Ansprüche schon während des Urlaubs zu sichern?

Um Mängelrechte später effektiv durchsetzen zu können, sollte man bereits noch am Urlaubsort tätig werden. Es empfiehlt sich, aussagekräftige Fotos zu fertigen, um die Mängel später so genau wie möglich darlegen und beweisen zu können. Zudem besteht die Möglichkeit, sich die Adressen der Miturlauber geben zu lassen, die etwaige Mängel ggf. bezeugen können. Des Weiteren sollte sich der Reisende **unmittelbar beschweren und entsprechend, idealerweise unter Setzung einer Frist, Abhilfe verlangen**. Die Beschwerde sollte möglichst vor Zeugen erfolgen und schriftlich aufgenommen werden. Auf diese Weise kann der Urlauber sicherstellen, im Anschluss an den Urlaub mit seinen Rechten nicht ausgeschlossen zu sein. Geht es um die Geltendmachung von Mängelrechten bei einer Pauschalreise, so sind die Ansprüche gegen den Reiseveranstalter **unbedingt innerhalb eines Monats nach Beendigung der Reise geltend zu machen!**

Haben Sie sich bei Ihrer letzten Reise ebenfalls mit diesen oder ähnlichen Problemen konfrontiert gesehen und möchten nun Ihre Ansprüche geltend machen? Wir unterstützen Sie gerne bei der Durchsetzung Ihrer Ansprüche.

[Zurück](#)



[Guido Lenné](#)

Rechtsanwalt aus der Anwaltskanzlei Lenné.
Rechtsanwalt Lenné ist auch Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht.

Wir helfen Ihnen gerne! [Kontaktieren](#) Sie uns. Oder vereinbaren Sie [hier online einen Termin](#) für eine telefonische kostenfreie Erstberatung.

[Zurück](#)