



Javitz & Pisut Rechtsanwälte im Heusteigviertel

Immenhofer Straße 5
70180 Stuttgart

T 0711 6 735 370

www.rechtsanwaelte-jp.de

REISERECHT Informationen

Damit Ihre schönsten Wochen des Jahres nicht baden gehen...

Die Anwaltskanzlei

Javitz & Pisut informiert...

Sommerzeit ist Urlaubszeit. Rund 30 Millionen Pauschalreisen werden alljährlich in Deutschland verkauft. Und nicht selten bleibt trotz zahlreicher schöner Momente ein fader Beigeschmack: nicht eingehaltene Angaben im Prospekt, Baustellenlärm vor dem Bungalow, Unterbringung im anderen Hotel, kaltes Essen, und so weiter...Doch im Nachhinein ist es schwer, Minderungsansprüche gegen den Veranstalter zu realisieren. Die Praxis zeigt, dass die weit überwiegende Mehrheit von gegen Reiseveranstalter erhobenen Klagen nicht zum gewünschten Erfolg führt. Ursache hierfür ist einmal, dass viele der Klagen mit überzogenen Forderungen und Erwartungen verbunden sind. Ein nicht unerheblicher Anteil der Klagen scheitert aber daran, dass die entsprechenden Formalien und

Fristen für die Geltendmachung von Reisemängeln nicht beachtet werden.

Wir wollen Sie aufklären, auf was Sie vor der Buchung, beim Auftreten von Mängeln und nach der Reise achten sollten. Klar ist: Dieser kurze Überblick beschränkt sich auf das Wesentliche. Sofern Sie weitere Fragen haben, rufen Sie uns an, und vereinbaren Sie einen Termin.

1. Angaben im Reiseprospekt – Worauf Sie achten sollten...

Jeder hat schon einmal einen Reisekatalog durchgeblättert: traumhafte weiße Sandstrände, eine gemütliche, hübsche Unterkunft, leckeres Essen - und das alles für einen wahrhaften Traumpreis. Doch einmal im Urlaub angekommen, ist die versprochene Ferienwelt oft nur noch halb so schön. Worauf sollten Sie beim Lesen des

Reisekatalogs achten, und inwieweit darf der Reiseveranstalter den Katalog "schönen"?

Grundsätzlich müssen Angaben im Katalog deutlich lesbar, richtig, klar und vollständig sein. Daneben müssen sie dort sein, wo der Lesende die Angaben auch erwarten kann.

Zwar sind Angaben über die Verhältnisse am Urlaubsort und landestypische Besonderheiten nicht vorgeschrieben, allerdings sind oftmals Angaben vorhanden, die auf Einschränkungen und Missstände hinweisen. Regelmäßig sind diese Angaben über Missstände jedoch so beschrieben, dass Sie nicht sofort ins Auge stechen.

ACHTUNG: Sofern im Katalog auf Missstände hingewiesen wird, sind insoweit Minderungsansprüche ausgeschlossen.

Einige Beispiele zur Anschauung:

1. "Natürlicher - naturbelassener Strand"

Der Strand wird sich selbst überlassen. Sie müssen damit rechnen, am Strand Abfall vorzufinden. Sehr oft ist diese Umschreibung ein Hinweis auf einen Strand, in dessen Nähe Abwasser ins Meer gelangt.

2. „zentrale -“ oder “verkehrsgünstige Lage“

Gängige Umschreibung für Verkehrslärm in der Umgebung des Hotels.

3. "Zimmer zur Meeresseite"

Zwar sind hier die Zimmer des Hotels zum Meer hin gerichtet, jedoch haben diese keinen Meeresblick, da entweder Häuser oder eine üppige Vegetation den Blick aufs Meer versperren.

Weitere unzählige Beispiele könnte man noch nennen. Selbstverständlich sind all diese Angaben sorgfältig von Juristen der Reiseveranstalter geprüft und genehmigt.

Doch was ist zu tun bei solchen Formulierungen?

Wenn Sie beim Studieren des Katalogs unsicher sind, so stellen Sie dem Veranstalter bzw. dem Reisebüro gezielte Fragen. Lassen Sie sich die Angaben **schriftlich zusichern**.

Von äußerster Wichtigkeit ist auch das so genannte „Kleingedruckte“ – Regelungen über Reiserücktritt, Rücktrittskosten, Pflichten des Reisenden (insbesondere bei Beschwerden) sowie Fristen. Diese Regelungen sind sorgfältig zu lesen.

Achtung: Beruhen Mängel oder falsche Erwartungen/Vorgehensweisen auf einem unzureichendem Studium des Reisekatalogs, so sind insoweit Ansprüche ausgeschlossen.

Der seriöse Reiseveranstalter

Einen seriösen Reiseveranstalter zu erkennen, ist nicht immer leicht. Einige Indizien sind:

- hat der Veranstalter seinen Sitz in Deutschland?
- haben Bekannte/Freunde gute Erfahrungen gemacht?
- Ist der Reiseanbieter gegen Zahlungsunfähigkeit versichert? Dies stellen Sie spätestens dann fest, wenn bei Aushändigung der Reiseunterlagen der **gesetzlich vorgeschriebene Sicherheitsschein** fehlt.

Wir raten: Finger weg von einem Reiseveranstalter, der einen unseriösen Eindruck macht.

Lassen Sie sich alles für Sie Wichtige schriftlich zusichern

Wollen Sie mit einer bestimmten Fluglinie reisen? Wollen Sie einen bestimmten Mietwagen? Bestehen Sie auf einem Zimmer mit **funktionierender und laufender Klimaanlage?**

Dann lassen Sie sich diese Punkte **schriftlich** zusichern. Mündliche Erklärungen sind im Prozess wertlos.

2. Der gesetzlich vorgeschriebene Sicherheitsschein

Nachdem zahlreiche Urlauber wegen Insolvenzen des Reiseveranstalters in den 90er Jahren aus ihrem Urlaubsort nicht mehr heimkamen, hat der Gesetzgeber die Veranstalter verpflichtet, eine Versicherung abzuschließen. Dies ist der so genannte Sicherheitsschein.

Erst nach Erhalt des Sicherheitsscheins darf von Ihnen eine Anzahlung verlangt werden. Erhalten Sie keinen Sicherheitsschein (Hinweis auf einen unseriösen Veranstalter), ist der kostenlose Rücktritt vom Vertrag jederzeit möglich.

Unter „<http://www.tip.de/register/>“ können Sie überprüfen, ob Ihr Reiseveranstalter gegen Insolvenz versichert ist.

3. Erhalt der Reiseunterlagen

Überprüfen Sie die erhaltenen Reiseunterlagen gut auf Unstimmigkeiten: Wurde Ihnen alles Notwendige schriftlich zugesichert? Sofern Sie Abweichungen feststellen, reklamieren Sie diese sofort und lassen Sie sich eine **schriftliche** Bestätigung geben.

4. Und plötzlich ist die Reise teurer...

Grundsätzlich darf der vereinbarte Reisepreis nicht mehr erhöht werden. Eine Ausnahme ist nur dann möglich, wenn zwischen dem Reiseantritt und Abschluss des Reisevertrags mindestens 4 Monate liegen, die Erhöhung nicht innerhalb 20 Tagen vor Reiseantritt erfolgt, der Veranstalter die Erhöhung sich vertraglich (das Kleingedruckte) vorbehalten hat und die Erhöhung aufgrund erhöhter Beförderungskosten, Abgabeleistungen oder Wechselkursen geschieht.

Bei zulässiger Erhöhung um mehr als 5 % sind Sie berechtigt, bei voller Rückzahlung des geleisteten Reisepreises von der Reise zurückzutreten oder eine Ersatzreise zu verlangen.

5. Unruhen, Bürgerkrieg, etc. – Kann ich von der Reise zurücktreten?

Eins vorweg: Ein Rücktritt vor Antritt der Reise ist immer möglich. ABER: natürlich nur gegen eine Entschädigung. Oft sind die Entschädigungssummen vertraglich geregelt. Nach ständiger Rechtsprechung darf die Entschädigung einen angemessenen Rahmen nicht übersteigen. Erscheint Ihnen die Entschädigung zu hoch, raten wir dazu, uns zu konsultieren.

Anders ist dies, wenn außergewöhnliche Umstände wie Bürgerkrieg, Naturkatastrophen oder Terroranschläge (höhere Gewalt) vorliegen, die bei Buchung der Reise nicht absehbar waren. Hier ist jederzeit ein Rücktritt möglich. Das Gesetz sieht in diesen Fällen auch keine Entschädigung vor. Denkbar ist hier auch, lediglich eine Minderung des Reisepreises zu verlangen, wenn nur Teile der Reise von solchen Umständen betroffen sind.

6. Lärm, Müll, Klimaanlage defekt, kaltes Essen,... - Aus dem Traumurlaub wird ein Albtraum...

Trotz aller Ankündigungen im Reisekatalog (siehe oben) kommt es nicht selten vor, dass zahlreiche Mängel die Reiselust schmälern. Klar ist, ein

Mangel der Reise (=negatives Abweichen von den gebuchten und im Reisevertrag zugesicherten Leistungen) führt zu Ansprüchen. Sollte Sie mit Reisemängeln konfrontiert werden, bitten wir **dringend** um Beachtung des Folgenden:

1. Wenden Sie sich **unverzüglich** an die örtliche Reiseleitung oder (telefonisch oder per Fax) an den Reiseveranstalter. Nur ausnahmsweise, wenn in den Reiseunterlagen des Veranstalters kein Ansprechpartner genannt, ein solcher nicht vorhanden oder zumutbar erreichbar ist, muss der Veranstalter auch ein Abhilfeverlangen direkt an den Leistungsträger (z.B. den Hotelier) gegen sich gelten lassen.

2. Beschreiben Sie alle aufgetretenen Mängel genauestens.

3. Verlangen Sie Beseitigung des Mangels (=Abhilfe) und setzen Sie dazu eine angemessene Frist. Lassen Sie sich dieses Abhilfeverlangen wenn möglich schriftlich bestätigen.

4. Ziehen Sie einen Zeugen hinzu (bestenfalls kein Verwandter oder Bekannter sondern ein unbeteiligter Miturlauber).

5. Ist abzusehen, dass sich nichts oder so schnell nichts ändert, fertigen Sie ein Beschwerdeprotokoll an, um Ihre Reklamationen belegen zu können. Auch hier gilt: Wenn möglich, schriftlich bestätigen lassen.

7. Das Abhilfeverlangen führt zu keinem Erfolg...

Grundsätzlich darf der Reiseveranstalter die Behebung des Mangels nur ablehnen, wenn dies mit unverhältnismäßigem Aufwand verbunden wäre. Dies ist selten der Fall.

Kommt der Veranstalter dem Abhilfeverlangen nicht nach, kann man den Mangel (auf Kosten des Veranstalters) selbst beheben, oder aber bei erheblichen Mängeln einen Umzug (erst nach schriftlicher Anzeige des Mangels und Setzen einer Frist zur Abhilfe) vornehmen. Die entstehenden Kosten der Ersatzunterkunft sind vom Veranstalter zu ersetzen. Auch eine Kündigung ist in diesen Fällen möglich. Bitte beachten Sie jedoch, dass ein Restrisiko verbleibt, wenn ein Gericht in einem späteren Verfahren Ihre Ansicht nicht teilt.

8. Schaffen Sie ausreichend Beweise

Die Erfahrung zeigt: Gerade im Reiserecht scheitern viele Klagen an fehlenden Beweisen. Deshalb: Sichern Sie sich ausreichend Beweismaterial. Am besten eignen sich hierzu unabhängige, glaubwürdige Zeugen, Fotos, Videoaufnahmen aber auch das Beschwerdeprotokoll. Schaffen Sie eine gute Grundlage, den Rest erledigen wir für Sie.

9. Der Ernstfall: Die Kündigung der Reise

Eine Kündigung der Reise ist nur beim Vorliegen von erheblichen Mängeln zulässig (siehe oben). Grundsätzlich kann man sich daran orientieren, dass eine Kündigung dann zulässig ist, wenn die Reise um mindestens 50 % gemindert werden könnte.

Als Orientierungshilfe sollen folgende Beispiele der Rechtsprechung dienen:

- über 150 km Entfernung des Hotels vom gebuchten Hotel
- grundlose Änderung des An- und Abflugortes

- Erheblicher Lärm

Bitte beachten Sie immer, dass oft ein Mangel daran scheidet, dass Angaben im Prospekt den Mangel (versteckt) ankündigten (siehe oben Seite 1 und 2).

Die Kündigung ist grundsätzlich erst dann zulässig, wenn der Reisende dem Veranstalter eine angemessene Frist zur Abhilfe des Mangels gesetzt hat und diese Frist ergebnislos verstrichen ist.

Bei Vorliegen höherer Gewalt (Terroranschläge, Bürgerkrieg, siehe bereits oben) ist ein Rücktritt auch ohne Abhilfeverlangen immer möglich.

10. Nach dem Urlaub: Minderung wegen Reismängeln

War der Traumurlaub mangelhaft, kann auch im Nachhinein noch der Reisepreis gemindert werden. Folgendes ist zu beachten:

Ein Anspruch auf Minderung des Reisepreises setzt voraus, dass Sie den Mangel unverzüglich gegenüber dem Reiseveranstalter bzw. seinem Vertreter angezeigt haben (siehe oben). Diese Anzeigepflicht entfällt ausnahmsweise, wenn der Veranstalter den Mangel kennt, die Mitteilung

nicht möglich ist oder der Mangel nicht beseitigt werden kann. Auch hier raten wir zur Vereinbarung eines Besprechungstermins in unserer Kanzlei, da die Beurteilung dieser Fragen oft recht schwierig ist und die deutschen Gerichte teils hohe Anforderungen an den Reisenden stellen.

Die Frage der Höhe einer angemessenen Minderung ist kaum sicher zu beantworten. Eine Richtschnur gibt die so genannte „Frankfurter Tabelle“, die von den deutschen Gerichten regelmäßig zur Bestimmung des Minderungsbetrags herangezogen wird. Bitte beachten Sie, dass Ansprüche wegen Mängeln **innerhalb eines Monats** nach vertraglich vereinbarter Reisebeendigung geltend gemacht werden müssen. Ansonsten ist jede Minderung ausgeschlossen.

Ein darüber hinausgehender Schadensersatzanspruch setzt im Übrigen neben all den eben genannten Punkten voraus, dass der Reiseveranstalter den Mangel auch zu **vertreten** hat. Für Fehler der Personen, derer er sich zur Erfüllung seiner Leistungspflichten bedient, hat er grundsätzlich einzustehen.

11. Achtung: Bei Insolvenzen von Time-Sharing-Anbietern besteht meist keine Absicherung

Noch kurz am Rande: Beim Time-Sharing geht es um den Kauf eines Nutzungsrechts. Der Käufer erwirbt das Recht zur Nutzung eines bestimmten voll ausgestatteten Apartments in einem Hotel oder einer Ferienanlage für eine festgelegte Zeit im Jahr. Das Nutzungsrecht ist in der Regel langfristig angelegt. Der Kaufpreis ist in erster Linie abhängig von der Saison, für die das Recht zur Nutzung besteht. Darüber hinaus ist natürlich auch der Nutzungszeitraum für den Preis entscheidend. Der Preis derartiger Nutzungsrechte kann gut Summen im Bereich 20.000 €(oder mehr) pro Urlaubswoche erreichen. Beim Kauf von Time-Sharing-Angeboten besteht keine Absicherung (wie bei einem Versicherungsschein).

Wollen Sie einen Time-Sharing-Vertrag kündigen, so raten wir unbedingt dazu, unverzüglich (wegen etwaiger Fristen) einen Anwalt aufzusuchen. Eine sinnvolle, nützliche Auflistung der Rechtslage in dieser kurzen Übersicht halten wir für nicht möglich. Wir bitten um Ihr Verständnis.

12. Erkrankung im Urlaub: die arbeitsrechtliche Lage

Kurz zur arbeitsrechtlichen Lage bei Erkrankung eines Arbeitnehmers im Urlaub: Arbeitnehmer, die während Ihres Urlaubs erkranken, können sich nicht erholen, womit die Krankheitstage nicht auf den Urlaub angerechnet werden. Damit erwirbt der kranke Arbeitnehmer wieder Urlaubstage. Voraussetzung ist allerdings, dass die Erkrankung dem Arbeitgeber schnellstmöglich (per Eilbrief, Telegramm oder Telefonat) angezeigt, diesem eine ärztliche Bescheinigung zugesendet und ihm die Adresse des Aufenthaltsortes mitgeteilt wird.

Dies soll es somit in der gebotenen Kürze gewesen sein. Bitte beachten Sie, dass alle Aspekte des Reiserechts in dieser Kurzbroschüre nicht behandelt werden können. Für die Richtigkeit der Angaben (Fehler können nie ganz ausgeschlossen werden) übernehmen wir keine Gewähr. Sollten Sie noch weitere Fragen haben, stehen wir Ihnen jedoch selbstverständlich jederzeit zur Verfügung.

Uns bleibt nun noch der wichtigste Punkt zum Abschluss: **Die Anwaltskanzlei Javitz & Pisut wünscht Ihnen einen erholsamen, mangelfreien Traumurlaub...**