

Beck kompakt

Reiserecht - Guter Rat bei Urlaubsärger

So kommen Sie zu Ihrem Recht

von
Prof. Dr. Ernst Führich

1. Auflage

Reiserecht - Guter Rat bei Urlaubsärger – Führich

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

Thematische Gliederung:

Beck kompakt



Verlag C.H. Beck München 2011

Verlag C.H. Beck im Internet:

www.beck.de

ISBN 978 3 406 61767 6

Diese Tabelle wird von den Gerichten nicht mehr angewendet, dient Veranstaltern aber oft noch als Anhaltspunkt (abgedruckt bei Führich, Reiserecht).

Eine weitaus genauere Übersicht nach Fallgruppen entwickelte der Verfasser mit der Kemptener Reisemängeltabelle. Die Kemptener Reisemängeltabelle schafft einen Überblick über wichtige Gerichtsentscheidungen der letzten 15 Jahre. Hierbei werden nach Fallgruppen zuerst Mängel vor Reisebeginn, dann Mängel bei der Beförderung mit Flugzeug, Bus und Bahn, sodann Mängel der Unterkunft, des Umfelds am Urlaubsort sowie Mängel bei sonstigen Dienstleistungen und schließlich Mängel bei Spezialreisen dargestellt. Soweit Minderungssätze bekannt wurden, sind auch diese angegeben. Die vollständige Kemptener Reisemängeltabelle ist in meinem Handbuch „Reiserecht“ abgedruckt und wird regelmäßig auf meiner Website www.fuehrich.de aktualisiert.

Bloße Unannehmlichkeiten, die ersatzlos hinzunehmen sind, sowie dem Reiseveranstalter nicht zurechenbare persönliche Risiken des Reisenden (allgemeines Lebensrisiko) sind in die Übersicht eingearbeitet.

Bei der Feststellung und Bewertung eines Mangels darf nicht schematisch vorgegangen werden. Entscheidend sind vielmehr die konkreten Umstände des Einzelfalls. Jeder Reiseveranstalter und jedes Gericht kann frei entscheiden, wie hoch der Minderungssatz ist. Der nachfolgende Überblick gibt daher nur eine Orientierung.



Unverzügliche Mängelanzeige

Mit der notwendigen Mängelanzeige (§ 651d Abs. 2 BGB) geben Sie dem Veranstalter die Chance, den Mangel zu beseitigen. Bei einer Familien- oder Gruppenreise reicht in der Regel die Anzeige einer Person. Machen Sie auf jeden Fall so schnell wie möglich eine Mängelanzeige. Unterlassen Sie dies, sind Sie nur entschuldigt, wenn Sie nichts dafür können wie etwa bei einer Erkrankung oder bei einer fehlenden bzw. nicht erreichbaren Reiseleitung.

Möglichst immer Mängelanzeige machen

Zeigen Sie Reisemängel stets während der Reise bei der Repräsentanz des Veranstalters an und geben Sie dem Veranstalter so Gelegenheit zur Abhilfe des Reisemangels!

Schätzung der Minderung

Die Höhe der Minderung richtet sich nach Art, Dauer und Intensität des Mangels sowie dem Grad der Beeinträchtigung der Reise. Die Festlegung erfolgt durch einen geschätzten Abschlag vom Reisepreis (§ 638 Abs. 2 S. 2 BGB). Bezugsgröße ist in der Regel der Gesamtpreis der Reise und nicht der Teilpreis der mangelhaften Reiseleistung, den der Kunde meist nicht kennt.

Eine Kürzung des Preises kommt nur für den Zeitraum infrage, in dem sich der Reisemangel tatsächlich negativ auswirkt.



Eine Woche ohne Pool

Der Pool war nur während einer Urlaubswoche nicht benutzbar. Die Minderungsquote beträgt nach der Kemptener Reisemängeltabelle 20 Prozent. Wenn eine zweiwöchige Reise nun 1.600 € kostete, ergibt dies einen Tagespreis von $1.600 \text{ €} : 14 \text{ Tage} = 114,28 \text{ €}$. Für sieben Tage beträgt der Reisepreis damit $114,28 \times 7 = 799,96 \text{ €}$. Hiervon 20 Prozent sind 159,98 €. Dem Kunden sind also 159,98 €, gerundet 160 €, zu erstatten.

Ihr Anspruch auf Schadensersatz

Zusätzlich zur Preisminderung können verärgerte Reisende auch Schadensersatz für ihre Folgeschäden und für vertane Urlaubszeit nach § 651f BGB verlangen. Hierbei sind zwei Schadensarten zu unterscheiden.

So hat der Veranstalter zusätzlich zur Preisminderung alle Folgeschäden des Reisenden zu erstatten, wenn ein Reismangel vorliegt, es sei denn, der Veranstalter weist nach, dass ihn bzw. seine Leistungsträger kein Verschulden an diesen Mängeln trifft.

Schuldfrage

Wenn Sie einen Reismangel bewiesen haben, muss der Veranstalter sein fehlendes Verschulden nachweisen! Gelingt ihm das nicht, bleibt es beim Verschulden.



Als Folgeschäden sind beispielsweise zu ersetzen:

- ▶ Heilbehandlungskosten bei Verletzungen oder Schmerzensgeld bei schweren Personenschäden,
- ▶ Mehrkosten eines Ersatzflugs, Ersatztransfer, Kommunikationskosten.

Auch haben Sie einen Anspruch auf Geld für entgangene Urlaubsfreude bei einem von zwei Gründen. Wenn der Reisemangel zum einen so schwerwiegend war, dass Ihre Reise vereitelt wurde, z. B. wegen einer unzulässigen Überbuchung des Hotels oder durch eine unzulässige Absage aus wirtschaftlichen Gründen, oder zum anderen die Reise erheblich beeinträchtigt war, können Sie als Pauschalurlauber einen Geldbetrag für diesen speziellen Frustrationschaden verlangen. Als erhebliche Beeinträchtigung gilt hierbei ein Reisemangel, der im konkreten Einzelfall zu einer Preisminderung von 30 Prozent und mehr berechtigt. Für einen voll vertanen Tag wird hierbei der Tagesreisepreis angesetzt, weil dieser zeigt, wie viel dem Urlauber ein Reisetag wert ist. Als Faustformel ist der Tagesreisepreis mit der Zahl der vertanen Urlaubstage und der Minderungsquote zu multiplizieren.

Erhebliche Beeinträchtigung durch Baulärm

Bei einer 14-tägigen Reise mit zehn vertanen Urlaubstagen wegen Baulärms zu je 50 %: 2.800 € Reisepreis : 14 Reisetage = 200 € Tagesreisepreis × 10 vertane Tage = 2.000 € × 50 % = 1.000 € Entschädigung. Dieser Betrag muss zusätzlich zur Preisminderung von 1.000 € vom Reiseveranstalter gezahlt werden.



Kemptener Reisemängeltabelle

Auf den folgenden Seiten finden Sie eine „Light-Version“ der Kemptener Reisemängeltabelle. Sollte ein Fall Sie besonders interessieren, können Sie sich die vollständigen Angaben mit Fundstelle und Bemerkungen aus dem Internet herunterladen. Die regelmäßig aktualisierte Tabelle finden Sie unter www.fuehrich.de.

Gericht, Datum, Aktenzeichen	Reisemangel	Minde- rung
1. Mängel vor Reisebeginn		
1.1. Verletzung der Informationspflicht		
1.1.1 Einreise		
BGH 17.01.1985 VII ZR 375/83	Einreise- und Durchreisebestimmungen müssen ungefragt mitgeteilt werden	k. A.
AG Bad Homburg 01.02.2005 2 C 1415/04	Unterrichtung über Visumpflicht bei Städtereise nach St. Petersburg nach § 5 BGB-InfoV	100 %
LG Frankfurt/M. 30.04.2009 2-24 S 136/08	Informationspflicht über Visum gegenüber Nicht-EU-Bürger bei Erkennbarkeit des Ausländers	50 %
AG Bad Homburg 08.05.2009 2 C 2633/08	Nichterreichen des Hinfluges wegen Falschinformation über Check-in-Zeit	100 %
1.1.2 Zielgebiet		
BGH 15.10.2002 X ZR 147/01	Hinweispflicht auf schädigende Ereignisse bei erheblicher Wahrscheinlichkeit des Eintritts eines Hurrikans	k. A.
OLG München 08.07.2004 8 U 2174/04	Grundsätzlich keine Informationspflicht über Kriminalität am Urlaubsort, da allgemeines Lebensrisiko des Reisenden	0 %



Gericht, Datum, Aktenzeichen	Reisemangel	Minderung
AG Dortmund 21.02.2007 427 C 1645/06	Einschränkungen durch Ramadan im Oman sind hinzunehmen, da bei Buchung auf Ramadan hingewiesen wurde	0 %
1.2 Buchungsfehler		
AG Kleve 20.05. 1998 29 C 100/98	Nichteinhaltung eines „unverbindlichen Kundenwunsches“ begründet zusätzliche Aufklärungspflicht	12,5 %
LG Frankfurt/M. 26.07.2007 2-24 S 213/06	Erkennbar schwerbehinderter Rollstuhlfahrer bucht, Veranstalter/Vermittler haben Pflicht, für behindertengerechte Unterkunft zu sorgen; Reisender hat Recht auf Kündigung	k. A.
LG Frankfurt/M. 28.03.2008 2-24 S 139/07	Überbuchung des Hotels war Veranstalter bekannt, Reisende wurde nicht informiert	15 %
LG Köln 26.10.2009 23 O 435/08	Keine Mitteilung der Nichtverfügbarkeit wegen Überbuchung des Hotels ist bereits ein eigener Reisemangel	10 %

Mängel vor Reisebeginn

- ▶ Informationspflichten sind Hauptpflichten des Veranstalters und begründen eigene Minderungsansprüche.
- ▶ Der Reisevermittler ist Erfüllungsgehilfe des Veranstalters, sodass seine Pflichtverletzung dem Veranstalter zugerechnet wird. Daher haftet der Veranstalter für Buchungsfehler seines Vermittlers.
- ▶ Der Veranstalter muss Sie über alle denkbaren Reisehindernisse bis zum Reiseantritt aufklären.



Gericht, Datum, Aktenzeichen	Reisemangel	Minde- rung
2. Mängel der Beförderung		
2.1. Flug		
2.1.1 Abfertigung		
AG München 06.07.2000 113 C 2852/00	Recht auf Information über Abfertigungszeit, Reisender erscheint rechtzeitig zu Check-in in Warteschlange	k. A.

Flugabfertigung

- ▶ Wer zu spät zum Check-in kommt, verliert seinen Beförderungsanspruch.
- ▶ Solange die Abfertigung nicht geschlossen ist, haben Sie einen Anspruch auf Abfertigung.

2.1.2 Überbuchung

AG Duisburg 03.05.2006 35 C 5083/05	Überbuchung des Flugzeugs von Teneriffa nach Bremen und anschließender Autofahrt nach Falkensee	30 %
---	---	------

Überbuchung

- ▶ Die Überbuchung eines Fluges ist ein Reisemangel mit Minderungsrecht.
- ▶ Zusätzlich hat der Reisende seine Fluggastrechte nach der VO (EG) Nr. 261/2004 gegen die den Flug ausführende Airline auf eine
 1. pauschale flugstreckenabhängige Ausgleichsleistung von 250 €/Flüge bis 1.500 km, 400 €/Flüge bis 3.500 km, 600 €/Flüge über 3.500 km (jeweils 50 % Kürzung bei Ankunft binnen 2, 3, 4 Stunden bei Kurz-, Mittel- und Langstrecke),



2. Unterstützung durch Ersatzflug oder Erstattung des Flugpreises und
3. Betreuung (Mahlzeiten, Erfrischungen, zwei Mails/ Telefonate, mehrere Übernachtungen mit Transfer).

Gericht, Datum, Aktenzeichen	Reisemangel	Minderung
2.1.3 Verspätung		
OLG Frankfurt/M. 18.12.1997 16 U 118/97	Verpasster Anschlussflug wegen Verspätung; Nichterreichen des Reiseziels	100 %
AG Kleve 22.01.1999 3 C 564/98	Münster statt Paderborn; 8,5 Stunden Verzögerung (Mallorca)	5 %
AG Duisburg 11.01.2006 73 C 4598/05	6 Stunden, 5 Min. bei Transatlantikflug	10 %
LG Frankfurt/M. 10.05.2007 2-24 S 181/06	Flugverspätung, ab der 5. Stunde pro angefangener Stunde 5 % des Tagespreises	5 %
LG Frankfurt/M. 27.01.2009 2-24 S 177/08	Hinflug 26 Stunden, Rückflug 13 Stunden Verspätung; 100 % des Tagesreisepreises	100 %

Flugverspätung

- ▶ Bis vier Stunden sind bei Pauschalreiseflügen als Unannehmlichkeit hinzunehmen.
- ▶ Jede weitere Stunde berechtigt zu 5 % Minderung des Tagesreisepreises, höchstens jedoch 20 % des Gesamtreisepreises.
- ▶ Sie haben zusätzlich gegenüber der Airline ab 2, 3 bzw. 4 Stunden Verspätung Betreuungsansprüche nach der EU-FluggastrechteVO je nach Flugstrecke.

