

Ansprüche aus Reisevertrag und Reisemängel

Urlaub ist für viele die schönste Zeit des Jahres. Insbesondere, wenn man im Urlaub verreist, erwartet man viel Freude und wenig Ärger in dieser Zeit. Eine Ferienreise ist eine sehr empfindliche „Ware“. Die durch Störungen vergällte Zeit kann nicht nachgeholt werden. Dröhnt neben dem „idyllisch und ruhig gelegenen Hotel“ ab morgens um 6.00 Uhr der Presslufthammer und ist bis 04.00 Uhr laute Rockmusik zu hören, ist der Urlaub kaum zu retten. Doch welche Rechte und Pflichten ergeben sich für den Kunden aus einem Reisevertrag?

Vertragliche Ansprüche des Reisenden

Der Reiseveranstalter muss bei oder unverzüglich nach Abschluss des Reisevertrages seinem Kunden eine Reisebestätigung aushändigen, die zahlreiche Angaben aus den §§ 4 – 9 der BGB-Info-Verordnung enthalten muss, zum Beispiel Pass- und Visumserfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten.

Der Reisepreis wird üblicherweise vor Reiseantritt verlangt, obwohl das Gesetz an sich nur zu einer Zahlung nach Erbringung der Reiseleistung verpflichtet. Es wird in den AGB der Reiseveranstalter somit eine Anzahlung verlangt, die sie allerdings zur Ausfertigung eines „Sicherungsscheins“ verpflichtet (§ 651k Abs. 4 BGB). Der „Sicherungsschein“ gibt dem Kunden einen Zahlungsanspruch gegen eine Versicherung oder eine Bank, die für den Fall einspringen, dass der Reiseveranstalter insolvent wird und die Reise deshalb ausfällt.

Kann der Reisende die Reise selbst nicht antreten, hat er das Recht, an seiner Stelle eine andere Person zum Partner des Reisevertrages zu machen (§ 651b BGB). Der Reiseveranstalter kann dem nur mit dem Argument widersprechen, die andere

Person genüge den besonderen Reiseerfordernissen nicht (z.B. fehlende Tropentauglichkeit) oder ihre Teilnahme sei wegen gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher Anordnungen nicht möglich (z.B. wegen Haft). Allerdings haftet der Reisende auch bei Stellung einer Ersatzperson für die dadurch entstehenden Mehrkosten und für die Reisepreiszahlung.

Reisemängel

Wer eine Ferienreise bei einem Reiseveranstalter bucht, kann sich wegen Mängeln der Reise an den Veranstalter wenden und muss sich nicht auf die Erbringer einzelner Reiseleistungen, wie die Fluglinie und die Hotelleitung verweisen lassen. Reiseveranstalter ist, wer eine „Gesamtheit von Reiseleistungen“ anbietet und nicht nur einzelne Reiseleistungen wie Transport oder Unterkunft.

Eine Reise ist mangelhaft, wenn z.B. Angaben im Reiseprospekt des Veranstalters nicht der Wahrheit entsprechen, üblicherweise zu erwartende oder vertraglich vereinbarte Reiseleistungen nicht erbracht werden. Entscheidend ist nicht allein, ob die Leistung erbracht wird, sondern auch ihr Zeitpunkt und ihr „urlaubsmäßiger Zuschnitt“. Ein Reisemangel kann vorliegen, wenn der Rückflug einen Tag zu spät erfolgt (OLG Köln, 3.3.1993 - Az: 26 U 41/92), die Hotelruhe nicht gegeben ist, oder Strand oder Pool wegen starker Verschmutzung nicht benutzbar sind. Wird die Vollpension dadurch gewährt, dass man sich am Buffet selbst bedienen muss und entstehen dadurch Wartezeiten von einer halben Stunde, soll ein Reisemangel vorliegen (OLG Frankfurt, 11.11.1987 - Az: 19 U 117/86).

Wer eine mangelhafte Reise gebucht hat, hat ein Recht auf Abhilfe (§ 651c BGB), kann einen Teil des Reisepreises zurückverlangen (§ 651d BGB), unter bestimmten Voraussetzungen kündigen (§ 651e BGB) und schließlich Schadensersatz (§ 651f

BGB) fordern, der sich auch auf die „nutzlos aufgewendete Urlaubszeit“ erstreckt. Abhilfe, z.B. durch Umquartierung bei der Unterkunft, kann der Reiseveranstalter verweigern, wenn sie mit einem unverhältnismäßigen Aufwand verbunden ist. Eine Unterkunft im 5-Sterne-Hotel kann nicht verlangen, wer eine einfache Pension gebucht hat, jedoch ein Upgrade um ein oder zwei Sterne ist vertretbar (OLG Köln, 14.10.1992 - Az: 16 U 46/92).

Lehnt die örtliche Reiseleitung die Abhilfe ab, so ist der Reisende zu eigenen Abhilfemaßnahmen berechtigt, wenn er eine Frist zur Abhilfe gesetzt hat, die verstrichen ist. Diese Frist kann nach den Umständen recht kurz sein, teilweise bis zu einem Tag. Die Frist kann ganz entfallen, wenn die örtliche Reiseleitung nicht erreichbar ist, die Abhilfe verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe durch ein besonderes Interesse des Reisenden geboten ist. Wird zum Beispiel bei einer Anreise nach 18.00 Uhr mitgeteilt, das Hotel sei überbucht, aber eine Übernachtung im Heizungskeller bei Kerzenschein möglich, bis am nächsten Morgen um 10.00 Uhr die gebuchte Suite frei wird, ist keine Fristsetzung nötig. Es kann sofort ein anderes Hotelzimmer auf eigene Faust beschafft und die Kosten in Rechnung gestellt werden.

Ein Reisemangel führt zu einer automatischen Minderung des Reisepreises, deren Quote die Gerichte regelmäßig nach der sog. „Frankfurter Tabelle“ (NJW 1985, Seite 113) berechnen. Danach berechtigt nächtlicher Lärm zum Beispiel je nach Intensität und Dauer zur Minderung um 10-40 % oder ein verschmutzter Strand um 10-20 %. Allerdings muss der Reisemangel der örtlichen Reiseleitung angezeigt werden, damit sie ihn abstellen kann.

Bei erheblichen Mängeln kann der Reisende kündigen, wenn er erfolglos eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt hat. Der Reisepreis muss dann nicht mehr

gezahlt werden, nur für erbrachte Reiseleistungen hat der Veranstalter noch einen Anspruch. Den Rücktransport muss dann der Veranstalter bezahlen.

Kann der Reiseveranstalter nicht nachweisen, dass ihn an den Mängeln kein Verschulden trifft, besteht auch ein Schadensersatzanspruch gegen ihn nach fruchtloser Mängelanzeige mit Abhilfeverlangen.

Ansprüche wegen Reisemängeln bestehen nur, wenn die Mängel der Reiseleitung vor Ort angezeigt wurden - was unbedingt dokumentiert werden sollte - und wenn die Ansprüche nach der Rückkehr innerhalb eines Monats gegenüber dem Reiseveranstalter geltend gemacht werden. Die Ansprüche verjähren in zwei Jahren. Wer einen Rechtsstreit wegen Reisemängeln anstrengt, muss das Bestehen der Mängel beweisen, wobei körperliche Beweismittel (Fotos, Dokumente, Schriftsätze) immer dienlicher sind als Zeugenaussagen von Mitreisenden.