

Wenn der Urlaub zum Fiasko wird

Sommerzeit ist Urlaubszeit. Nach diesem Motto hatte sich die vierköpfige Familie Sonnig für einen zweiwöchigen Bade- und Tauchurlaub in Ägypten entschieden. Aus einem bunten Reisekatalog hatten sie zwei Doppelzimmer mit Meeresblick in einer nagelneuen Hotelanlage direkt am Strand und an der hoteleigenen Tauchbasis gebucht.

Im Hotel angekommen, erlebte die Familie Sonnig jedoch einige böse Überraschungen. Die Hotelanlage befand sich noch im Rohbaustadium und die Bauarbeiten an den Außenanlagen hatten offensichtlich erst kürzlich begonnen. Der zugesagte Meeresblick wurde durch einen Bauzaun versperrt, so dass Familie Sonnig von ihrem Zimmer keine rauschenden Wellen genießen konnte, sondern stattdessen von rollenden Lastern und sonstigem Baulärm empfindlich in ihrer Ruhe gestört wurde. Den Sonnigs platzte jedoch endgültig der Kragen, als sie feststellen mussten, dass Bauarbeiter ihre Zimmer für ein ausgiebiges Mittagsschläfchen nutzten, während sie sich am Strand aufhielten.

Die Familie Sonnig ließ sich dies nicht gefallen und verklagte den Reiseveranstalter. Das Amtsgericht Wiesbaden verurteilte den Reiseveranstalter 30 Prozent des Reisepreises an die Urlauber zurückzuzahlen. Dieses Ergebnis sollte jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass ein Prozess gegen einen Reiseveranstalter sorgfältig vorbereitet und von einem kompetenten Anwalt durchgeführt werden muss, um zu vermeiden, dass der enttäuschende Urlaub nicht noch in eine kostspielige „juristische Abenteuerreise“ mündet. Die Klage hatte nämlich nur Erfolg, da die Familie Sonnig einige im Reiserecht geregelte zwingende Voraussetzungen, die nachfolgend beschrieben werden, beachtet hatte.

Nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch setzt die erfolgreiche Minderung des Reisepreises zunächst voraus, dass man den Reiseveranstalter unverzüglich schriftlich über die Mängel informiert und sofortige Abhilfe verlangt. Diese Reklamation sollte man an den örtlichen Reiseleiter und nicht etwa an die Hotelrezeption, an den Hotelmanager oder gar an den netten Animateur adressieren. In diesem Schreiben sollte man die Mängel so genau wie möglich beschreiben, um dem Reiseveranstalter die Chance zu geben, diese zu beseitigen. Hierbei darf man nicht vergessen, sich den Empfang des Reklamationsschreibens schriftlich bestätigen zu lassen. Um sich für eine Streitige Auseinandersetzung zu wappnen, ist es empfehlenswert, die Mängel durch Fotos oder Videoaufnahmen zu dokumentieren und sich die Namen und Anschriften von Urlaubern zu notieren, die in einem späteren Prozess als Zeugen zur Verfügung stehen könnten.



Ist der Reiseveranstalter nicht in der Lage, die gerügten Missstände zu beseitigen, ist man berechtigt, Selbsthilfe zu ergreifen und die hierbei entstehenden Kosten beim Veranstalter geltend zu machen. Da es dem Reisenden in den meisten Fällen nicht möglich ist, die Mängel in Eigenregie zu beseitigen, wird er, wie im Fall der Familie Sonnig, auf seinen Anspruch auf Minderung des Reisepreises zurückgreifen müssen. Neben diesem Recht stehen dem Urlauber auch Schadensersatzansprüche zu, falls der Veranstalter aufgrund eines schuldhaften Verhaltens die Reise ganz erheblich beeinträchtigt oder gar vereitelt hat. Schließlich müssen sämtliche Ansprüche spätestens einen Monat nach dem vertraglich festgelegten Reiseende beim Reiseveranstalter geltend gemacht werden.

Die Gerichte sind jedoch meistens mit der Frage beschäftigt, ob überhaupt ein Reisemangel vorliegt. Die teilweise sehr amüsante Literatur zu diesem Thema ist regalfüllend. Im Reiserecht unterscheidet man zwischen einer zumutbaren Unannehmlichkeit auf der einen Seite und einer erheblichen Beeinträchtigung auf der anderen Seite. Lediglich Letztere stellt tatsächlich einen Reisemangel dar. Kommt das Gericht zu dem Ergebnis, dass ein Mangel vorliegt, muss es die Höhe der Minderung des Reisepreises bestimmen. Die sogenannte „Frankfurter Tabelle“ dient hierbei zwar als wichtige Orientierungshilfe; der Ermessensspielraum der Richter ist jedoch trotz dieser anerkannten Tabelle groß, da es immer auf den Einzelfall ankommt. Beispielsweise kann der Besuch von Kakerlaken im Zimmer in bestimmten Regionen außerhalb Europas üblich sein, und muss daher als Unannehmlichkeit hingenommen werden, während dies in einem Vier-Sterne-Hotel auf Sylt inakzeptabel ist und deshalb einen Reisemangel verkörpert.

Neben dem eingangs beschriebenen Problem der mangelhaften Reise besteht natürlich auch die Gefahr, dass der Reiseveranstalter einzelne oder sogar sämtliche zugesicherten Reiseleistungen nicht erbringt, da er zahlungsunfähig ist. Der Gesetzgeber hat diesem Risiko vorgebeugt, indem er den Reiseveranstalter gemäß § 651 des Bürgerlichen Gesetzbuches verpflichtet hat, dem Urlauber einen sogenannten Sicherheitsschein auszustellen. In diesem einheitlichen Sicherheitsschein garantiert eine Bank oder eine Versicherung, dass bei einem Konkurs des Reiseunternehmens, dem Reisenden bereits verauslagte Zahlungen zurückerstattet beziehungsweise die Kosten für Übernachtung und Rückreise getragen werden. Bevor dem Urlauber nicht dieser Sicherheitsschein ausgehändigt wurde, sollte er nicht einmal eine Anzahlung auf den Reisepreis leisten.

