

Alles was Recht ist

Von Rechtsanwältin Gabriele Curschmann-Käsinger

Das Zimmer eine Absteige? Der Strand zugemüllt? Die Tauchbasis ein Dreckloch? Viele Reisemängel lassen sich vor Ort beheben. Man muss nur sofort reklamieren.

In vielen Fällen halten die Gegebenheiten am Urlaubsort den schönen Bildern und geschliffenen Formulierungen im Reiseprospekt nicht stand. Das gebuchte Zimmer mit Meerblick öffnet sich tatsächlich in Richtung einer Müllkippe und die Bootsausfahrten zu den besten Tauchplätzen können wegen einem defekten Tauchschiff nicht unternommen werden.

Abgesehen von diesen offensichtlichen Mängeln sind es jedoch oft auch die Begleitumstände, die einen Urlaub zur Tortur werden lassen: Die erwähnte Müllkippe stinkt zum Himmel, der Lärm einer nahe gelegenen Baustelle stört das Relaxen am Strand oder das Badezimmer ist nicht sauber genug. Europäische Gerichte müssen über vielerlei solcher Reisemängel entscheiden. Oft wiegen diese schwer, beispielsweise im Fall einer Familie aus Gelsenkirchen, die in einem Hotel gänzlich ohne Stromanschluss untergebracht war. Manchmal sind es auch nur Petitesse wie das Essen, das dem Kind nicht geschmeckt hat (es gab keine Pommes). Und manchmal sind sie so unglaublich, dass selbst erfahrene Richter nur den Kopf schütteln: Eine englische Familie forderte einen Teil des Reisepreises zurück, weil die Fische im Meer die Kinder erschreckt hatten. Was es auch immer zu bemängeln gilt, wer was zu meckern hat, muss dies gleich vor Ort tun. So lässt sich das nicht zugeteilte obwohl gebuchte Zimmer mit Meerblick unter Umständen problemlos bekommen. Kann ein Mangel nicht behoben werden, hat man Gelegenheit, Beweise dafür zu sichern. Beweisprobleme sind übrigens der Hauptgrund, warum sich auch berechtigte Mängel später nicht zu einer mehr oder weniger großen Preisminderung umsetzen lassen. Hat man die Unzulänglichkeiten also am Urlaubsdomizil gerügt, jedoch keine Besserung erreichen können, macht man sich am besten auf die Suche nach Zeugen, die einem später vor Gericht gerade stehen können. Auch Fotos oder Videoaufnahmen sind hilfreich.

Achtung: Die Beschwerde muss bei der Reiseleitung bzw. dem Vertreter des Veranstalters vorgebracht werden. Denn dieser ist der Vertragspartner und nicht das Hotel. Schon vor Antritt der Reise kann es klug sein, den Katalog, aus dem man die Reise gebucht hat, aufzuheben bzw. die Internetseite zu sichern. Denn viele Leistungen oder Eigenschaften eines Dienstleisters vor Ort sind dort schon beschrieben. Wenn also der Katalog "tägliches Frühstücksbuffet mit Meeresfrüchten und Champagner" anpreist und das fehlt, kann sich der Veranstalter später nicht auf den Standpunkt stellen, man hätte das ja gar nicht gebucht. Und natürlich kann man im Zusammenhang mit Katalogen und Angeboten auch sagen, dass ein Reisender seine Ansprüche durchaus dem Preis der Reise anpassen muss. Von der Rotmeer-Kreuzfahrt für 599 Euro inklusive Flug und Verpflegung kann man sicherlich nicht so viel erwarten, wie von einem Törn der das Dreifache kostet.

Wie viel der Veranstalter im Falle eines berechtigt reklamierten Reisemangels zurückzahlen muss, regelt in Deutschland und in Österreich die so genannte Frankfurter Tabelle. Verbindlich jedoch sind die Sätze darin nicht, jeder Richter ist frei, besonders schwere bzw. leichte Fälle anders zu quantifizieren, als es die Tabelle angibt. Ein Beispiel: Für einen unzulänglich nutzbaren Pool gewähren die Richter anhand der Frankfurter Tabelle um die zehn Prozent des Reisepreises. Holt sich ein Feriengast aber im bakterienverseuchten Wasser des Schwimmbades eine ausgewachsene Durchfallerkrankung, können die Betroffenen mit einer sehr viel höheren Rückzahlungssumme rechnen. Trotz der Differenzen liefert die Tabelle einen ganz guten Überblick darüber, was man im Fall eines Streits zu erwarten hat. In der Schweiz gibt es ein anderes System, das des Ombudsmans der Reisebranche. Das ist eine neutrale Stelle, die immer dann angerufen werden kann, wenn sich ein Kunde bei einem Reisemangel vom Veranstalter nicht richtig betreut fühlt. Die beschriebenen Ratschläge gelten selbstverständlich nur bei einer Pauschalreise. Das heißt, dass der Gast die Reise hierzulande als Paket mit Flug, Übernachtung, ggf. Vollverpflegung und Tauchen gebucht und bezahlt hat. So eine Pauschalreise bietet, rechtlich gesehen, einige Vorteile. Der Kunde hat dadurch die Möglichkeit, eine einzige Stelle in seinem Heimatland zu verklagen, auch wenn die anderen Beteiligten (Fluglinie, Hotel, Tauchbasis) im Ausland ansässig sind. Denn der Gesetzgeber geht davon aus, dass der Veranstalter eine Mitverantwortung durch Auswahl des fremden Partners trägt. Individualreisende, die umgekehrt alle Teile ihrer Reise selber zusammenstellen und buchen, fahren (meistens) nicht nur teurer, die müssen im Falle eines Falles auch die Tauchbasis (Hotel, Restaurant usw.) im Reiseland verklagen. Na dann, viel Erfolg!

Reisemängel und ihre finanzielle Bewertung durch deutsche Gerichte

Mangel	Erstattung	Katalogformulierung
Tauchbasis 3 km v. Hotel entfernt	5 % v. RP	„Die Tauchbasis ist direkt im Hotel“;
Keinerlei Tauchmöglichkeit	5 % v. RP	„Schnuppertauchen, Schnorcheln“;
Schnuppertauchen nur gg. Gebühr	2 % v. RP	„Schnuppertauchen i. Reisepreis“;
Coral bleaching	0 %	Keine z.B. wie „intakte Riffe“; o. ä.
Zeitw. Badeverbot (Quallen)	0 %	Begründung: Naturphänomen
Unterbringung auf Tauchboot	100 % v. RP.	„Traumhafte Wasserbungalows“;
Tauchschiiff statt	100 % v. TRP	Begründung: Unzumutbar nach
Hotelübernachtung		langem Nachtflug, Hotel war zugesichert
Verfrachtung v. Hurghada	35 % v. RP	Begründung: Kunde legte Wert
auf den Sinai wg. Überfüllung		auf Stadtleben
Kein Gepäck während	50 % v. RP bzw.	
des (gesamten) Urlaubs	50 % TRP	

Quelle: dpa, ADAC / RP = Reisepreis, TRP = Tagesreisepreis

Mit welchen Begründungen sich Reisende Geld zurückklagen wollen

Franzosen und Italiener sind gelassen und pragmatisch. Statt sich dem Stress eines langwierigen und unsicheren Rechtsstreits auszusetzen, schreiben sie mögliches Geld lieber ab und schonen ihre Nerven. Die Deutschen hingegen gelten in Europa als Weltmeister im Anrufen der Gerichte, knapp gefolgt von den Briten. Auf kaum einem Rechtsgebiet äußert sich das so, wie im Reiserecht. Was manche sich da einfallen lassen, um einige Prozente im Nachhinein herauszuschlagen, ist schon unterirdisch zu nennen.

Ein deutsches Ehepaar klagte, weil der Strand zu sandig war. Ein anderes forderte einen Teil des Reisepreises zurück, weil ihnen die Reiseleitung nicht ausdrücklich gesagt hatte, dass man auf einen Schnorchelausflug seine Badekleidung mitnehmen muss. Eine Familie aus England bemühte das Gericht, weil man ihr vor Reiseantritt ans Rote Meer nicht gesagt hatte, dass dort Fische im Wasser schwimmen – vor denen hatten die Kinder Angst und gingen nicht ins Wasser. Von einer Frau wurde die Rückforderung des Reisepreises so begründet: „Hätte man mir gesagt, dass am Hotelstrand auch oben ohne gesonnt wird, hätte ich ein anderes Hotel ausgesucht. So glotzte mein Mann ständig jungen barbusigen Frauen hinterher...“ Auch der Friedhof in unmittelbarer Nachbarschaft störte einen Reisenden. Wieder ein anderer forderte eine erhebliche Rückzahlung, weil das Zimmermädchen ein Mal während des gesamten Urlaubs aus versehen den Raum betrat, während das Bitte-nicht-stören-Schild aushing. Und einem Schotten war die „Suppe zu dickflüssig und zu würzig“. Im Zuge der Zeugenvernehmungen stellte sich heraus, dass der gute Mann sich an der Spaghettisauce vergangen hatte.

Immer wieder scheidet die Frage nach der Bauart des Bettes die Geister. In einem Fall kam der junge Kläger nicht nur mit seiner Verlobten aus dem Urlaub zurück sondern diese transportierte in ihrem Bauch auch etwas, was auf der Hinreise noch nicht dort gewesen war. Der werdende Vater verklagte den Reiseveranstalter auf den Unterhalt des Kindes. In der Begründung des Anwalts stand unter anderem zu lesen: „Statt der gebuchten zwei Einzelbetten bekam mein Mandant ein Zimmer mit Doppelbett. Da konnte das junge Paar einfach nicht anders und musste Sex haben.“ Umgekehrt forderte ein Mann aus Freiburg einen Teil seiner Reisekosten mit der Begründung heraus, er und seine neue Freundin hätten zwei Einzelbetten bekommen statt einem Doppelbett. Und so konnte er gewisse Sexualpraktiken nicht anwenden. Der Richter lehnte die Klage mit der lapidaren Begründung ab, er könne dem Paar ohne zu überlegen fünf Stellungen nennen, die auch in einem Einzelbett ohne größere Verrenkungen möglich seien.

Schließlich: Ein Engländer wollte vom Reiseveranstalter Geld zurück, weil er während einer Spanienreise „zu viele Ausländer“ angetroffen hatte: „Sogar der Hotelportier war Spanier“.