

## Reisereklamationen

## Wer die „Regeln“ nicht einhält, verliert Geld

**Statt der erhofften Urlaubsfreude gibt es Ernüchterung und Stress. Realität für viele Urlauber – auch in diesem Jahr. Denn wo Menschen im Urlaubsgewerbe tätig sind, werden Fehler gemacht. Oder aber Reiseveranstalter und/oder Hotelbesitzer nehmen ihre Aufgabe von vornherein nicht sonderlich ernst. Motto: Es wird sich schon keiner beschweren. Doch wenn der Urlaub statt Erholung oder der erwarteten Erlebnisse vor allem Pannen auf der Menükarte hatte, muss das nicht klaglos hingenommen werden.**

Immer selbstbewusster auftretende Reisende haben im Laufe der Jahre für Entscheidungen der Gerichte gesorgt, die zumindest im Nachhinein für Genugtuung sorgen. Die aufgestellten Regeln können zwar nicht auf jeden Einzelfall übertragen werden. Sie bilden aber nützliche Anhaltspunkte für eigene Ansprüche. Denn: Hat eine Reise „wesentliche Mängel“, so ist der Veranstalter schadenersatzpflichtig.

Die Reisenden müssen sich allerdings an Spielregeln halten, um nicht aus formalen Gründen abgewiesen zu werden. So ist es unerlässlich, Reklamationen am „Ort des Geschehens“ vorzubringen – gegenüber der Reiseleitung. Dies ist schon deshalb angebracht, weil nur so die Chance besteht, Beanstandungen aufzugreifen und Probleme zu lösen, etwa wenn der zugesagte „Meerblick“ sich allenfalls mit verrenktem Hals erhaschen lässt.

Und es empfiehlt sich, die Beanstandungen bei der Reiseleitung nicht nur „vorzubringen“, sondern auf Abhilfe zu drängen oder sich, falls das nicht möglich sein sollte, zumindest eine Bestätigung für den Mangel geben zu lassen. Die-

se Bestätigung ist spätestens bei der Rückkehr wichtig, wenn es darum geht, den Reiseveranstalter nachträglich zur Kasse zu bitten. Denn: Der zweite Schritt muss spätestens einen Monat nach der Rückkehr folgen: Die Ansprüche müssen gegenüber dem Reiseveranstalter geltend gemacht werden. Das Reisebüro ist im Regelfall dabei behilflich.

Der Reiseveranstalter ist nach dem Gesetz „verpflichtet, die Reise so zu erbringen, dass sie die zugesicherten Eigenschaften hat und nicht mit Fehlern behaftet ist“, so die Gesetzesfassung. Ist die Reiseleitung einer Aufforderung, für Abhilfe zu sorgen – beispielsweise ein Hotel der gebuchten Kategorie oder die angekündigte Zimmerqualität zu beschaffen – nicht in angemessener Frist nachgekommen, so kann der Reisende sich selbst darum kümmern und verlangen, dass ihm der Zusatzaufwand vom Veranstalter ersetzt wird. In besonders schweren Fällen, etwa einem völlig überfüllten Hotel und der Zumutung,

mit vier Personen ein kleines Zimmer teilen zu müssen, kann die Reise auch vorzeitig abgebrochen werden. Auch hier ist es aber auf jeden Fall ratsam, sich die Mängel vom Reiseleiter „offiziell“ bestätigen zu lassen. Ein Schrieb des Hotelbesitzers reicht dafür nicht aus.

Statt der „Abhilfe“ kann der Reisende auch nachträglich eine Minderung des Reisepreises verlangen – dies liegt in seinem Belieben. Das heißt: Er nimmt die Unzulänglichkeiten hin (die er dennoch bei der Reiseleitung reklamieren muss), besteht aber nicht darauf, dass sie behoben werden – beziehungsweise er nimmt zur Kenntnis, dass im

Augenblick nichts zu ändern ist. Nach der Rückkehr verlangt er eine Preisermäßigung.

„Minderung“ heißt Herabsetzung des Reisepreises. Da aber die Rechnung schon vorher beglichen wurde, kann der Kunde eine Rückzahlung verlangen. Dies geschieht im zweiten Schritt nach der Rückkehr. Im Brief an den Reiseveranstalter werden die Beanstandungen noch einmal aufgelistet.

Neben der Minderung, also dem Schadenersatz, kann der Reisende Entschädigung für „vertanen Urlaub“ geltend machen, wenn das Ziel des Urlaubs (oder auch nur ein Teil dieses Ziels, etwa ein Tauchkurs, der ausgefallen ist) nicht erreicht wurde. Das heißt: Der Urlauber kann in solchen Fällen einen Teil des Reisepreises und außerdem Geld dafür verlangen, dass er Zeit dafür aufgewendet hat, die er an sich anders nutzen wollte. Das gilt allerdings nach Auffassung vieler Gerichte nur dann, wenn die Urlaubsreise insgesamt mindestens zu 50 Prozent mangelhaft war.

Dass die Berechnung solcher Entschädigungsansprüche (oft mit „Schmerzensgeld“ bezeichnet) überaus kompliziert ist, versteht



Foto: bine / photocase

**Wenn das 4-Sterne-Hotel eher an Käfighaltung erinnert und der versprochene Meerblick ohne Fernglas eine Illusion bleibt, sollte man den Reiseanbieter in Regress nehmen.**

sich, da jeweils darauf abgestellt werden muss, ob beispielsweise ein Urlaub auf dem heimischen Balkon nicht auch Erholungswert gehabt hätte. Andererseits können auch Nichterwerbstätige, Schüler, Hausfrauen und Rentner, solche Ansprüche geltend machen, kleine Kinder aber kaum einmal.

Spätestens zwei Jahre nach der Rückkehr aus dem Urlaub müssen die Ansprüche per Klage geltend gemacht worden sein, falls sich der Reiseveranstalter bis dahin noch nicht dazu hat durchringen können, den Wünschen seines Kunden nachzukommen. Wer später vor Gericht zieht, dem kann „Verjährung“ entgegengehalten werden. Allerdings: Die Zwei-Jahres-Frist ist von den Reiseveranstal-

tern – gesetzlich erlaubt – im Regelfall auf ein Jahr reduziert worden.

Zur Höhe solcher Zahlungen haben die Gerichte die unterschiedlichsten Theorien aufgestellt, die vom Ersatz des auf die Urlaubszeit entfallenden Nettoeinkommens (bei Nichterwerbstätigen: Höhe des Reisepreises) bis zu einer Pauschale von bis zu 65 Euro pro Tag reichen. Anwälte kennen die Gepflogenheiten der örtlichen Gerichte.

Eine Orientierung hinsichtlich der Beträge, die vom Reisepreis zurückverlangt werden können, bietet die „Frankfurter Tabelle“. Nach dieser richten sich viele Gerichte, wenn sie über Preiserminderungen zu entscheiden haben. Die „Frankfurter Tabelle“ gibt es in Reisebüros und im Internet: [www.rechtspraxis.de/frankfurt.htm](http://www.rechtspraxis.de/frankfurt.htm). W.B.

## Einladung nach Straßburg

## Besuch des EU-Parlamentes

Ende April besuchten Ruth Willers und Edith Benseler vom Ortsverband Buchholz sowie Patricia Gehrke und Bernd Gehrke vom Ortsverband Kirchrode auf Einladung des Europa-Abgeordneten Willem Schuth (FDP) das Europäische Parlament in Straßburg. An dem Kontakt maßgeblich beteiligt war die Bundesschatzmeisterin des Sozialverband Deutschland, Ingeborg Saffe.

Am Anknüpfungstag stand zunächst ein gemeinsames Abendessen auf dem Programm. Am nächsten Tag wurde das Eurokorps besichtigt.

Dabei erläuterte Hauptmann Tiedtke die Entwicklung des Korps – ein interessanter Vortrag, untermalt von Bildern. Nach einem geführten Stadtrundgang stand der Besuch des Europäischen Parlamentes an. Von der Tribüne aus konnte man einer Sitzung des Ausschusses für Umweltschutz lauschen. Einem Mitarbeiter des EU-Besucherdienstes konnten anschließend nach Herzenslust Fragen gestellt werden, bevor es nach einer kleinen Erfrischung zusammen mit Willem Schuth wieder zurück ins Hotel ging.



Willem Schuth (Mitte) sitzt für die FDP im Europäischen Parlament.

## SoVD-Kooperation mit dem Friedrichstadtpalast in Berlin

## Sommerleichtes Revue-Vergnügen – für SoVD-Mitglieder zum Sonderpreis

**Der Sozialverband Deutschland hat mit dem Friedrichstadtpalast in Berlin einen Kooperationsvertrag geschlossen. Das bedeutet für SoVD-Mitglieder, dass sie das Programm des berühmten Revuetheaters an der Berliner Friedrichstraße zu besonders günstigen Konditionen genießen können. Gleich zum Auftakt der Kooperation gibt es ein verlockendes Angebot.**

„Pack die Badehose ein, nimm dein kleines Schwesterlein und dann nüchtern wie raus nach Wannsee“, heißt es im bekannten Schlager von Connie Froboess. Der Friedrichstadtpalast bietet vom 9. bis 31. August in 20 Shows hierzu eine erfrischende Alternative: die „Sommerrevue im Friedrichstadtpalast“. Kim Fisher und Peter Wieland präsentieren darin eine bunte Mischung aus beliebten Evergreens und berausenden Tanzeinlagen. Stars wie Musikkabarettist Michael Sens, „Landarzt“ Walter Plathe, IC Falkenberg, Günther Fischer, Eva Maria Pieckert und Jazz-Ikone Angelika Weiz bringen die Luft vollends zum Brennen!

Diese Sommerrevue wird wie ein Kurzurlaub in Berlin. In einem luftig leichten „Pack die Badehose ein“-Ambiente rund um unser erfrischendes Wasserbecken wird

sich auch unser Ballett sommerlich keck präsentieren!

Für alle Mitglieder des Sozialverband Deutschland hat der Friedrichstadtpalast ein tolles Angebot: Sie erhalten für alle Shows vom 10. August bis 31. August 2008 Tickets zum Preis von 29,90 Euro in den Preiskategorien 1 oder 2 (Normalpreis 49,90 Euro bis 59,90 Euro). Buchen können Sie das Angebot telefonisch unter 030/23262326 (bitte bei der Buchung das Stichwort „SoVD“ nennen).



**FRIEDRICHSTADT PALAST**