verbraucherzentrale Hamburg

Entschädigung bei Reisemängeln – so bekommen Sie Geld zurück

Baulärm, fehlender Swimmingpool, schmutzige Unterkunft. Oftmals trüben Probleme das schöne Urlaubsglück. Doch bei Reisemängeln gibt's Entschädigung – wenn Sie ein paar Spielregeln beachten. Das sollten Sie wissen.

© Pixabay.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Unwillkommene Zwischenfälle wie Baulärm, ein fehlender Swimmingpool oder Schmutz in der Unterkunft können eine Urlaubsreise zum Ärgernis machen.

2. Bei Reisemängeln dürfen Verbraucherinnen und Verbraucher den Preis mindern oder sie können Schadensersatz fordern. Wichtig ist jedoch, dass die Mängel angezeigt werden.
3. Reisereklamationen sind nur durchsetzbar, wenn sie bewiesen werden können.

Stand: 17.04.2023

Nicht immer entspricht eine Reise den Versprechungen des Veranstalters. Von minderwertigen Hotelunterkünften über schlechten Service bis hin zu Lärmbelästigungen durch Baustellen reichen die möglichen Überraschungen vor Ort. Selbst vor Reiseantritt kann es Ärger geben, etwa wenn das gebuchte Hotel kurzfristig abgesagt oder der Abflug um Stunden verschoben wird. Hier sind einige Schritte, die Sie unternehmen sollten, wenn Ihr Urlaub vermiest wird:

- **Ansprüche schriftlich festhalten:** Wenn Sie vor dem Antritt Ihrer Reise auf Reisemängel hingewiesen werden und trotzdem reisen wollen, teilen Sie dem Reiseveranstalter mit, dass Sie mit der Leistungsänderung nicht einverstanden sind und Sie sich Minderungsansprüche vorbehalten.
- **Abhilfe verlangen und Beweise sammeln:** Werden Sie erst an Ort und Stelle mit Mängeln konfrontiert, fordern Sie sofort den Reiseveranstalter bzw. dessen örtlichen Beauftragten vor Ort zur Abhilfe auf – setzen Sie dabei eine klare Frist. Wenn die örtliche Vertretung nicht erreichbar ist, fordern Sie den Veranstalter schriftlich per E-Mail oder Fax zur Behebung der Mängel auf. Ohne eine offizielle Mängelanzeige und Aufforderung zur Abhilfe können Sie später keine Ansprüche geltend machen. Also den Ärger nicht einfach runterschlucken, sondern handeln! Sammeln Sie Beweise wie Fotos, Namen und Kontaktdaten von Zeuginnen und Zeugen sowie eine schriftliche Bestätigung der örtlichen Reiseleitung. Reisereklamationen sind – wie andere Rechtsansprüche auch – nur durchsetzbar, wenn sie bewiesen werden können.
- **Mängel selbst beseitigen:** Bis zur Behebung der Mängeln können Sie eine Minderung des Reisepreises verlangen. Wird der Mangel nicht behoben, haben Sie die Möglichkeit, selbst Abhilfe zu schaffen – zum Beispiel indem Sie in ein anderes Hotel umziehen. Alle dafür anfallenden Kosten können Sie dem Veranstalter in

Rechnung stellen. Für nicht behobene Mängel können Sie prozentual zum Reisepreis eine Entschädigung fordern. Hilfreich hierbei ist die sogenannte Frankfurter Tabelle, die Sie als Richtwert für berechtigte Ansprüche heranziehen sollten.

- **Verjährung:** Ansprüche verjähren erst innerhalb von zwei Jahren nach dem vertraglich vereinbarten Reiseende.
- **Informationen griffbereit haben:** Nehmen Sie bei Sondervereinbarungen die Reisebestätigung, gegebenenfalls die Katalogseite und vor allen Dingen Anschrift, E-Mail-Adresse und Fax-Nummer des Reiseveranstalters mit. Das erleichtert Ihnen Reklamationen vor Ort.

UNSER ANGEBOT

Sie haben ein Problem mit Ihrem Reiseanbieter oder unschöne Erfahrungen in Ihrem Urlaub gemacht? Unsere Expertinnen und Experten helfen gerne weiter – persönlich, per Mail oder am Telefon. Jetzt Beratungstermin vereinbaren

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/urlaub-reise/entschaedigung-bei-reisemaengeln-so-bekommen-sie-geld-zurueck