Verbraucherzentrale Hamburg

Reisemängel richtig reklamieren – so bekommen Sie Geld zurück

Baulärm im Hotel, ein fehlender Pool oder eine schmutzige Unterkunft – manchmal können solche Reisemängel die schönsten Urlaubsmomente trüben. Doch Reisende haben einen Anspruch auf Entschädigung, wenn sie bestimmte Regeln beachten. Hier erfahren Sie, wie Sie Ihr Geld zurückbekommen und welche Schritte wichtig sind.



© iStock.com/Drazen Zigic

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. **Typische Reisemängel** sind Baulärm, fehlende Leistungen wie ein Swimmingpool oder eine Klimaanlage, Hygienemängel in der Unterkunft oder schlechte Verpflegung.

2. **Reisende dürfen bei Reisemängeln den Reisepreis mindern oder Schadensersatz verlangen** – Voraussetzung ist eine rechtzeitige Mängelanzeige.
3. **Beweise sind entscheidend**: Reisereklamationen sind nur durchsetzbar, wenn sie bewiesen werden können.
4. Bei Pauschalreisen hilft der Pauschalreise-Check der Verbraucherzentrale, um die eigenen Rechte schnell zu prüfen und Ansprüche durchzusetzen.

Stand: 23.09.2025

Nicht immer hält eine Reise, was der Veranstalter verspricht. Häufige Probleme sind minderwertige Hotelzimmer, schlechter Service oder Baustellen in unmittelbarer Nähe. Auch schon vor Reiseantritt kann es Ärger geben, etwa wenn das gebuchte Hotel kurzfristig storniert wird oder sich der Abflug stark verzögert.

Damit Sie im Ernstfall vorbereitet sind, sollten Sie folgende Schritte kennen:

---

1. 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.

---

2. 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.

---

3. Mängel selbst beseitigen und Kosten zurückfordern

Bis zur Behebung der Mängel 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.

---

4. Verjährungsfrist beachten

Ansprüche wegen Reisemängeln verjähren nach zwei Jahren – gerechnet ab dem vertraglich vereinbarten Reiseende. Danach können keine Forderungen mehr geltend gemacht werden.

---

5. Wichtige Unterlagen bereithalten

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/reisemaengel-richtig-reklamieren-so-bekommen-sie-geld-zurueck