

## Ferienzeit: Entschädigung für miesen Urlaub

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



© 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 Verbraucher den Preis mindern oder sie können Schadensersatz fordern. Dabei ist jedoch die Anzeigepflicht und für Reisen, die vor dem 1. Juli 2018 gebucht wurden, auch die Ausschlussfrist zu beachten.
3. Reisereklamationen sind nur durchsetzbar, wenn sie bewiesen werden können.

Nicht immer hält eine Reise, was der Veranstalter verspricht. Schlechte Unterbringung im Hotel, miserabler Service, Lärmbelästigung durch Baustellen. Die Überraschungen vor Ort können vielfältig sein. Und auch schon vor Reiseantritt kann es Ärger geben, wenn beispielsweise der Reiseveranstalter kurzfristig das gebuchte Hotel absagt oder den Abflug um mehrere Stunden verschiebt. Das sollten Sie tun, wenn Ihnen der Urlaub verdorben wird:

- **Ansprüche schriftlich vorbehalten:** Wenn Sie vor dem Antritt Ihrer Reise auf Reismängel 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, müssen Sie sofort gegenüber dem Reiseveranstalter bzw. dessen örtlichen Beauftragten Abhilfe verlangen – setzen Sie hierfür unbedingt eine Frist. Kann die örtliche Vertretung nicht erreicht werden, sollte Sie den Reiseveranstalter beispielsweise per E-Mail oder Fax zur Abhilfe auffordern. Bei fehlender Mangelanzeige mit Abhilfeverlangen können Sie später keine Ansprüche geltend machen. Also den Ärger nicht einfach runterschlucken, sondern handeln. Ebenso müssen Sie unbedingt Beweise für die Mängel wie Fotos, Namen und Anschriften von Zeugen und eine schriftliche Bestätigung der örtlichen Reiseleitung sammeln. Reisereklamationen sind – wie andere Rechtsansprüche auch – nur durchsetzbar, wenn sie bewiesen werden können!
- **Mängel selbst beseitigen:** Bis zur Abhilfe können Sie eine Minderung des Reisepreises verlangen. Wird der Mangel nicht beseitigt, haben Sie die Möglichkeit, selbst Abhilfe zu schaffen – zum Beispiel durch den Umzug in ein anderes Hotel. Alle dafür anfallenden Kosten können Sie dem Veranstalter in Rechnung stellen. Für nicht behobene Mängel können Sie prozentual zum Reisepreis Entschädigung fordern. Hilfreich hierbei ist die sogenannte Frankfurter Tabelle, die Sie als Richtwert für berechnete Ansprüche heranziehen sollten.
- **Ausschlussfrist und Verjährung:** Für Reisen, die vor dem 1. Juli 2018 gebucht wurden, gilt: Minderungs- bzw. Schadensersatzansprüche muss der Reisende innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Ende der Reise gegenüber dem Veranstalter geltend machen. Diese Ausschlussfrist gilt für Verträge, die ab dem 1. Juli 2018 geschlossen wurden, nicht mehr. Ansprüche verjähren erst innerhalb von zwei Jahre nach dem vertraglich vereinbarten Reiseende.
- **Informationen griffbereit haben:** Nehmen Sie bei Sondereinbarungen 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 Experten helfen gerne weiter – persönlich, per Mail oder am Telefon. Alle Kontaktinformationen finden Sie unterhalb dieses Artikels.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/urlaubs-reiseaerger/ferienzeit-entschaedigung-fuer-miesen-urlaub>