Verbraucherzentrale
Hamburg

Probleme mit der Pauschalreise – das können Sie tun

Die Reiseplanung für das kommende Jahr läuft in vielen Haushalten bereits auf Hochtouren. Viele buchen Reisen frühzeitig, um Preisvorteile zu nutzen. Doch was passiert, wenn Probleme auftauchen? Wir beantworten wichtige Fragen zum Pauschalurlaub.

© iStock.com/jacoblund

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Trotz ihrer Unkompliziertheit können auch bei Pauschalreisen Probleme auftreten.
2. Bei unerwarteten Schwierigkeiten empfiehlt es sich immer, umgehend den Reiseveranstalter zu kontaktieren.

3. Oft sind die Reiseanbieter verpflichtet, Ersatzleistungen zu erbringen oder Kosten zu erstatten.
4. Sollten Probleme im Vorfeld einer Reise auftreten, können Verbraucherinnen und Verbraucher mit dem Pauschalreise-Check der Verbraucherzentrale überprüfen, welche Rechte sie haben.

Stand: 12.11.2024

Pauschalreisen gelten als unkomplizierte Möglichkeit, einen stressfreien Urlaub zu genießen, doch es können auch Probleme auftreten. In diesem Artikel beantworten wir 10 häufige Fragen rund um Ihren Pauschalurlaub und geben Tipps, wie Sie Ihre Reise trotz Ärgernissen genießen können.

---

1. Wie erkenne ich versteckte Kosten bei Pauschalreisen?

Vergleichen Sie beim Buchen einer Pauschalreise verschiedene Anbieter und Preise. Achten Sie dabei aber auch auf den Umfang der enthaltenen Leistungen. Ist ein Angebot eventuell nur deshalb günstiger, weil es keinen Transfer vom Flughafen enthält oder nur Frühstück statt Halbpension? Auch der Ort des Abflugflughafens oder die Uhrzeit, zu der Sie starten oder zurückreisen, hat oftmals Einfluss auf den Reisepreis.

---

2. Was kann ich tun, wenn das Hotel im Pauschalurlaub nicht den Erwartungen entspricht?

Manchmal sehen die Hotels auf den Fotos besser aus als in Wirklichkeit. Das jeder sich von seiner besten Seite präsentiert, muss man hinnehmen. Hält das Hotel aber nicht den versprochenen Standard, ist zum Beispiel der Pool nicht nutzbar, die Zimmer sind total verdreckt oder Sie erhalten nicht das vereinbarte Zimmer mit Meerblick, haben Sie natürlich Rechte.

Wenden Sie sich nicht nur an den Hotelier, sondern sofort auch an den Reiseveranstalter, schildern Sie die Mängel und verlangen Sie Abhilfe.

Kontaktieren Sie den Veranstalter nicht, so können Sie später keine Minderung des Reisepreises verlangen. Vergessen Sie auch nicht, Fotos von dem Mangel zu machen oder sich Namen von Zeugen zu notieren. → Entschädigung bei Reisemängeln – so bekommen Sie Geld zurück

---

3. Wie gehe ich bei einer Pauschalreise mit Flugverspätungen oder -ausfällen um?

Flugausfälle oder Flugverspätungen können den Start Ihrer Pauschalreise erheblich stören. Das Gute ist, Ihr Reiseveranstalter ist verpflichtet, sich darum zu kümmern, dass Sie an Ihr Ziel kommen. Bei einer erheblichen Verspätung kommt eine Minderung des Reisepreises in Betracht. Daneben können Ihnen auch Ansprüche gegen die Airline gemäß der EU Fluggastrechte zustehen.

GUT ZU WISSEN

Pauschalreisen sind eine beliebte Form der Reise. Dabei kümmert sich ein Reiseveranstalter um alles und fungiert als zentraler Kontakt bei Fragen. Er haftet für alle gebuchten Leistungen. Eine Pauschalreise umfasst in der Regel **eine Kombination aus mindestens zwei Arten von Reiseleistungen** für dieselbe Reise, zum Beispiel den Flug und die Hotelübernachtung. Oft sind Transfers und Verpflegung ebenfalls Teil des Urlaubspakets. Auch Kreuzfahrten sind Pauschalreisen oder Konzertbesuche, wenn etwa Konzertticket und Hotel als Paket gebucht werden.

---

4. Was passiert bei Überbuchung?

Steht bereits vor Reiseantritt fest, dass alle Zimmer im Hotel zum Zeitpunkt Ihrer Reise vergeben sind, muss der Reiseveranstalter Ihnen eine gleichwertige Ersatzunterkunft anbieten. Sie können dann entscheiden, ob Sie damit einverstanden sind oder lieber von der Reise Abstand nehmen möchten und Ihr Geld zurückerhalten wollen.

Stellen Sie erst vor Ort fest, dass das Hotel überbucht ist, fordern Sie den Reiseveranstalter zur Abhilfe auf. Rührt der Veranstalter sich nicht, können Sie nach Ablauf der Frist auf eigene Faust, eine neue Unterkunft suchen.

---

5. Kann ich eine Pauschalreise stornieren und was kostet das?

Ja, Sie können eine Pauschalreise stornieren. Allerdings fallen je nach Zeitpunkt der Stornierung Gebühren an. Diese richten sich nach dem zeitlichen Abstand zum Reiseantritt und können stark variieren. Einige Veranstalter bieten kostenfreie Stornierungsoptionen an, meist gegen Aufpreis. Jetzt den Pauschalreise-Check machen

---

6. Was tun, wenn der Transfer zum Hotel nicht klappt?

Bei vielen Pauschalreisen ist der Transfer vom Flughafen zur Unterkunft und zurück inklusive. Es handelt sich meist um Sammeltransfers, bei denen mehrere Reisende nacheinander an verschiedenen Hotels abgesetzt werden. Doch fehlende oder verspätete Transfers sind immer wieder ein Problem. Wartet am Flughafen niemand zur Abholung auf Sie, sollten Sie umgehend den Reiseveranstalter kontaktieren. Bei Pauschalreisen ist dieser verpflichtet, für Ersatz zu sorgen. Bewahren Sie alle Quittungen auf, falls Sie selbst für ein Taxi aufkommen müssen, um die Kosten zurückzufordern.

---

7. Welche Rechte habe ich bei schlechtem Wetter oder anderen unerwarteten Problemen vor Ort?

Für schlechtes Wetter muss der Veranstalter nicht einstehen. Führen schwere Regenfälle oder Waldbrände aber zur Zerstörung des Hotels, wird der Urlaubsort Ziel von Terroranschlägen oder ist die Reise aus anderen Gründen erheblich beeinträchtigt, kann der Reisende den Vertrag kündigen, wenn trotz Aufforderung keine Abhilfe erfolgte. Der Veranstalter hat dann auch für einen unverzüglichen Rücktransport der Reisenden zu sorgen.

---

8. Wie gehe ich mit gesundheitlichen Problemen oder Unfällen während einer Pauschalreise um?

Unfälle und gesundheitliche Probleme im Urlaub sind immer eine Belastung. Überprüfen Sie vor der Abreise, ob Sie durch eine → Auslandsreisekrankenversicherung abgesichert sind und ob medizinische Hilfe in Ihrer Reiseregion einfach verfügbar ist. Ihr Reiseveranstalter kann Ihnen außerdem helfen, den Zugang zu lokalen medizinischen Diensten zu finden.

---

9. Was passiert, wenn die Pauschalreise abgesagt wird?

Sollte der Reiseveranstalter die Reise absagen, beispielsweise aus Sicherheitsgründen, steht Ihnen selbstverständliche eine vollständige Erstattung der geleisteten Zahlungen zu. Bei grundloser Absage können Sie zudem regelmäßig Schadensersatzansprüche geltend machen – auch wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit. Jetzt den Pauschalreise-Check machen

---

10. Was kann ich tun, wenn mein Gepäck nicht am Urlaubsort ankommt?

Sollten Koffer und Taschen beim Start in den Pauschalurlaub abhanden kommen, geben Sie noch am Flughafen bei der Airline eine Verlustanzeige auf und informieren Sie den Reiseveranstalter darüber. Entstehen Ihnen Kosten für den Kauf von notwendigen Kleidungsstücken und Toilettenartikeln, können Sie von der Fluggesellschaft Erstattung verlangen. Heben Sie die Belege auf. Zudem kommt auch eine Minderung des Reisepreises gegenüber dem Veranstalter in Betracht. → Koffer oder Gepäck verloren – so gibt's Entschädigung

UNSER ANGEBOT

Sie haben ein Problem mit Ihrem Reiseveranstalter und können es nicht selbst lösen? Unsere Juristinnen und Juristen helfen gerne weiter – persönlich, per Mail oder am Telefon.
Jetzt Beratungstermin vereinbaren

Gefördert durch:

Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/urlaub-reise/probleme-der-pauschalreise-das-koennen-sie-tun