



Reisemängel: Pech im Paradies

ARAG Experten geben Tipps zum richtigen Umgang mit Reisemängeln

Urlaub ist für viele die schönste Zeit des Jahres. Den will man möglichst entspannt genießen, um danach gut erholt und mit allerbesten Laune nach Hause zurückzukehren. Das klappt allerdings nicht immer, denn manchmal entpuppt sich der erwartete Traumurlaub leider als Albtraum. Welche Ansprüche Urlauber dann geltend machen können und wie sie Reisemängel richtig reklamieren, um Geld zurückzubekommen, weiß ARAG Experte Tobias Klingelhöfer.

Was muss man eigentlich hinnehmen, bevor man einen Reisemangel und später eine Reisepreisminderung geltend machen kann?

Tobias Klingelhöfer: Was als hinnehmbar gilt, ist nicht immer klar geregelt. Wie so oft, kommt es im Zweifel auf den Einzelfall an. So müssen Urlauber zum Beispiel den leichten Dieselgeruch auf einer Kreuzfahrt oder auch das Zimmer zur Meerseite, bei dem man dann doch keinen Meerblick hat, akzeptieren. Auch ein Hotel mit angeblicher Strandlage, zu dem man dann vor Ort dann doch länger laufen muss, sind nicht unbedingt Reisemängel, für die man Geld zurückverlangen kann. Ist das Hotel allerdings 1,3 Kilometer vom Strand entfernt, kann man nicht mehr von wenigen Gehminuten sprechen. So hatte ein Reiseveranstalter die Lage des Hotels in seinem Prospekt dennoch beworben. Daraufhin entschied das Amtsgericht München erst kürzlich, dass der Veranstalter nicht nur die Kosten für ein strandnahes Ersatzhotel erstatten, sondern auch Schadensersatz zahlen musste (Az.: 242 C 13523/23).

Wofür kann man denn eine Reisepreisminderung geltend machen?

Tobias Klingelhöfer: Was Urlauber nicht hinnehmen müssen und ihnen gute Karten für eine Reisepreisminderung gibt, ist beispielsweise, wenn der Pool nicht benutzbar ist oder das Hotel sich als Dauerbaustelle entpuppt. Auch wenn gebuchte Ausflüge ersatzlos gestrichen werden und statt einem delikaten Buffet nur schlechtes Kantinenessen serviert wird, haben Reisende einen Anspruch auf eine nachträgliche Reisepreisminderung. Damit die aber Erfolg hat, müssen unbedingt ein paar Regeln beachtet werden.

Und welche Regeln sind das?

Tobias Klingelhöfer: Zunächst müssen Betroffene schon vor Ort die Mängel schriftlich reklamieren – und zwar direkt beim Reiseveranstalter und nicht an der Hotelrezeption oder beim Reisebüro. Sie müssen dem Veranstalter allerdings eine angemessene Frist zur Mängelbeseitigung geben. Die Länge der Frist hängt von der Art des Mangels ab. Dabei sollte man aber unbedingt realistisch bleiben: So lässt sich ein defekter Duschkopf natürlich schneller reparieren als ein kaputtes Fenster. Und wichtig ist auch zu wissen: Wird den Urlaubern ein Ersatzhotel angeboten, welches teurer ist als die bisherige Unterkunft, darf man sie nicht für die Mehrkosten zur Kasse bitten. Wurden die Mängel innerhalb der jeweiligen Frist nicht beseitigt, empfehle ich Ihnen, Beweise zu sichern. Dazu sollte man Fotos machen, sich Zeugen suchen und alles schriftlich mit Zeit- und Datumsangabe festhalten.



Wie viel Geld man bei Reisemängeln zurückverlangen?

Tobias Klingelhöfer: Es gibt keine einheitliche Regelung und hängt immer vom jeweiligen Mangel ab. Eine gute Orientierung dafür bietet die sogenannte [Frankfurter Tabelle](#). Und die heißt so, weil darin Urteile des Landgerichts Frankfurt zu typischen Mängeln bei Pauschalreisen gesammelt wurden. Zum Beispiel können Urlauber für einen eintönigen Speiseplan in der Regel fünf Prozent des Reisepreises zurückverlangen und bei ekligem Ungeziefer im Hotel sogar bis zu 50 Prozent. Das sind aber nur Beispiele – und die Höhe hängt wirklich immer stark vom jeweiligen Einzelfall ab.

Wie viel Zeit habe ich nach dem Urlaub, um einen eventuellen Anspruch auf Reisepreisminderung geltend zu machen?

Tobias Klingelhöfer: Nach dem gültigen Pauschalreiserecht hat man zwei Jahre Zeit für eine Beschwerde beim Reiseveranstalter. Allerdings nur, wenn schon vor Ort reklamiert wurde. Wichtig ist auch, dass das Schreiben nicht nur eine Kopie der Beschwerden am Urlaubsort enthält, sondern auch die Forderung nach einem Preisnachlass oder Schadensersatz. Urlauber sollten aber nicht zu viel erwarten: Selbst bei einer teuren Reise fällt die Reisepreisminderung oft enttäuschend gering aus. Natürlich kann man auch klagen, am besten mit einem auf Reiserecht spezialisierten Rechtsanwalt an der Seite. Das lohnt sich in der Regel aber nur dann, wenn man eine Rechtsschutzversicherung hat und den Anwalt nicht auch noch aus eigener Tasche bezahlen muss.

Weitere interessante Informationen unter:

<https://www.arag.de/reiseversicherung/reise-ratgeber/>

Sie wollen mehr von den ARAG Experten lesen? Schauen Sie hier:

<https://www.arag.com/de/newsroom/>

Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Sie ist der weltweit größte Rechtsschutzversicherer. Aktiv in insgesamt 19 Ländern – inklusive den USA, Kanada und Australien – nimmt die ARAG über ihre internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in vielen internationalen Märkten mit ihren Rechtsschutzversicherungen und Rechtsdienstleistungen eine führende Position ein. Ihren Kunden in Deutschland bietet die ARAG neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft auch eigene einzigartige, bedarfsorientierte Produkte und Services in den Bereichen Komposit und Gesundheit. Mit mehr als 5.000 Mitarbeitenden erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von über 2,4 Milliarden €.

ARAG SE ARAG Platz 1 · 40472 Düsseldorf **Aufsichtsratsvorsitzender** Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender

Vorstand Dr. Renko Dirksen (Sprecher) · Dr. Matthias Maslaton · Wolfgang Mathmann · Dr. Shiva Meyer · Hanno Petersen · Dr. Joerg Schwarze

Sitz und Registergericht Düsseldorf · HRB 66846 · USt-ID-Nr.: DE 119 355 995



Ihre Ansprechpartnerin

Jennifer Kallweit

Konzernkommunikation/Marketing ARAG SE

Pressereferentin

Telefon: 0211 963-3115 Fax: 0211 963-2220

E-Mail: jennifer.kallweit@arag.de www.arag.de

Sie möchten unsere Verbraucher-Informationen nicht mehr erhalten? Melden Sie sich [hier](#) ab.