

ADAC-AutoRecht aktuell

ADAC

Ihr Recht auf Reisen



ADAC

Vorwort

Alle Jahre wieder zur Hauptreisezeit tauchen seitens enttäuschter Urlauber und Heimkehrer viele Fragen auf, die oft nur von einem Rechtsanwalt beantwortet werden können. Denn Zündstoff gibt es immer wieder, wenn einer eine Reise tut:

Reisemängel, Flugverspätung, Gepäckverlust, Krankheit des Reisenden oder Naturkatastrophen und Terroranschläge am Urlaubsort sind häufige Ursachen für Konflikte, ebenso wie kurzfristige Preiserhöhungen, Abweichungen vom Katalog oder gar die Insolvenz des Reiseveranstalters. Der Urlauber steht hier regelmäßig vor der Frage, wie er zu seinem Recht kommt.

Diese und andere Fragen rund um das Reiserecht will Ihnen die Broschüre zum Reiserecht in kurzen Worten beantworten. Zur Frage, in welcher Höhe der Reisepreis im Falle eines Reisemangels (z.B. bei defekter Klimaanlage, starker Lärmbelästigung oder fehlender Strandnähe entgegen der Katalogbeschreibung) gemindert werden kann, hat der ADAC zudem eine Tabelle zur Reisepreisminderung zusammengestellt. Sie besteht aus einer aktuellen Übersicht über die bundesweite Rechtsprechung zur Reisepreisminderung aus den letzten zehn Jahren. Dabei wurden mehr als 250 Urteile zu einem systematischen und vereinfachten Überblick zusammengefasst.

Diese Tabelle ist im Internet abrufbar unter www.adac.de/Recht&Rat/Reiserecht sowie bei jeder ADAC-Geschäftsstelle erhältlich.

Impressum

Herausgeber:

Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e.V. (ADAC)

Fachbereich: Verbraucherschutz (Juristische Zentrale)

Redaktion: Silvia Schattenkirchner

ADAC, Juristische Zentrale, 05.08.2005

I. Der Reisevertrag

1. Unterscheidung Pauschalreise ↔ Individualreise
2. Adressat im Streitfall: Der Reiseveranstalter
3. Die Vermittlerrolle des Reisebüros
4. Spezialfall Ferienwohnung/Ferienhaus

II. Ihr Recht bei der Pauschalreise

1. Reisemängel

- a) Wann liegt ein Reisemangel vor?
- b) Was ist kein Reisemangel?
- c) Mängelanzeige und Reisepreisminderung
- d) Beweise sichern
- e) Höhe der Preisminderung
- f) Schadenersatz wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit
- g) Reisegutscheine als Entschädigung für einen Reisemangel

2. Pauschalreise: Probleme beim Flug

- a) Flugverspätung
- b) Flugzeitänderung
- c) Wechsel der Fluggesellschaft

3. Reiserücktritt

- a) Grundsatz: Rücktritt nur gegen Stornogebühr
- b) Ausnahme: Kostenfreier Rücktritt
- c) Reiserücktritts-Versicherung

4. Preiserhöhung / Wesentliche Änderungen der Leistung

5. Pauschalreise: Gepäckverlust /-beschädigung

- a) Wer haftet für Gepäckverlust?
- b) Gepäckverspätung
- c) Reisegepäckversicherung

6. Insolvenzsicherung / Sicherungsschein

- a) Insolvenz des Reiseveranstalters
- b) Insolvenz von Fluggesellschaft, Reederei und sonstigen Anbietern von Reiseleistungen

III. Ihr Recht als Direktbucher

1. Nur-Flug-Buchung

- a) Flugverspätung
 - aa) nationaler Flug
 - bb) internationaler Flug
 - Montrealer Übereinkommen
 - EU-Verordnung (verbesserte Fluggastrechte)

b) Gepäckverlust/Beschädigung:

- aa) nationaler Flug
- bb) internationaler Flug
- cc) Reisegepäckversicherung

2. Ferienwohnung oder Haus

- a) Rechte des Mieters nach deutschem Mietrecht
- b) Geltendmachung von Mängeln

3. Direktbuchung Hotel oder Pension

4. Rücktritt von der Hotel-/Ferienhausbuchung

I. Der Reisevertrag

Diese Broschüre informiert Sie über Ihre Rechte bei Reise-mängeln, Flugverspätungen, Gepäckverlust, Fehlbuchungen und zeigt Ihnen, wie Sie Ihre Ansprüche geltend machen können:

Um zu klären, welche Rechte dem Reisenden zustehen, muss zunächst immer geprüft werden, ob eine Pauschalreise oder eine sogenannte Individualreise gebucht wurde. Diese Unterscheidung ist deshalb so wichtig, weil sich jeweils unterschiedliche Rechtsansprüche für den Reisenden ergeben.

1. Wichtiger Unterschied: Pauschalreise ↔ Individualreise

Das Reiserecht unterscheidet zwischen Pauschal- und Individualreisen.

Unter **Pauschalreise** versteht man ein „Leistungspaket“, das in der Regel Anreise sowie Übernachtung/Verpflegung und/oder weitere Reiseleistungen (z.B. Besichtigungstouren, Sportprogramme) umfasst. Diese Leistungen werden von einem Reiseveranstalter gebündelt organisiert und zu einem einheitlichen Gesamtpreis erbracht.

Bei der **Individualreise** hingegen schließt der Reisende auf eigene Faust Beherbergungsverträge mit Hotels, Anbietern von Ferienwohnungen oder Pensionen. Auch die direkte Buchung eines Fluges oder einer Bahnfahrt gilt als Individualreise. Der Reisende schließt hier einen Beförderungsvertrag mit dem jeweiligen Verkehrsunternehmen.

Für die **Pauschalreise** gilt das Reisevertragsrecht, das im Bürgerlichen Gesetzbuch (§§ 651a ff. BGB) geregelt ist. **Anspruchsgegner** für sämtliche Ansprüche, z.B. wegen mangelbehafteter Beförderung, Übernachtung oder Ver-

pflegung ist hier der **Reiseveranstalter**. Bei der **Individualreise** hingegen muss der Reisende seine **Ansprüche direkt gegen den jeweiligen Vertragspartner**, also z.B. die Fluggesellschaft oder den Hotelbetreiber durchsetzen. Problematisch kann die Durchsetzung von Rechtsansprüchen hier vor allem bei der direkten Buchung im Ausland sein, da in diesen Fällen das **Recht des jeweiligen Reiselandes** anzuwenden ist.

2. Pauschalreise: Adressat im Streitfall ist der Reiseveranstalter

Bei der Pauschalreise tritt der **Reiseveranstalter als alleiniger Vertragspartner des Reisenden** auf. Er stellt die Reise als Paket zusammen und bietet dies dem Kunden (in der Regel über ein Reisebüro) als Gesamtleistung an. Die jeweils hinter dem Gesamtpaket stehenden Leistungsträger wie z.B. Transportunternehmen, Hotel oder Ausflugsveranstalter fungieren dabei nur als in der juristischen Fachsprache sogenannte „Erfüllungsgehilfen“ des Reiseveranstalters, gegen die dem Reisenden in der Regel keine direkten Ansprüche zustehen. Der **Reiseveranstalter** ist daher **alleiniger Anspruchsgegner** des Reisenden **für sämtliche Minderungs- oder Schadensersatzansprüche**.

3. Das Reisebüro vermittelt nur

Das Reisebüro tritt lediglich als **Vermittler** auf zwischen **Kunden und Reiseveranstalter** und **haftet nur für Fehlleistungen aus dem Vermittlungsvertrag**, also z.B. wenn versehentlich ein falscher Flug gebucht wurde. Deshalb sind **Rechtsansprüche** wegen Reisemängeln regelmäßig **nicht gegen das Reisebüro zu richten**, sondern direkt gegen den Veranstalter. Das Reisebüro kann lediglich **Anspruchsanmeldungen und Beschwerden** entgegennehmen und diese an den Veranstalter weitergeben.

I. Der Reisevertrag

4. Spezialfall Ferienwohnung/Ferienhaus

Das **Reisevertragsrecht** gilt nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (NJW 1992, 3158; NJW 1995, 2629) auch **entsprechend für sogenannte „Ferienhausverträge“**. Das hat für den Kunden den Vorteil, dass er auf den umfassenden Schutz der BGB-Vorschriften zum Reisevertragsrecht zurückgreifen kann und **wie ein Pauschalreisender** behandelt wird.

Zwar handelt es sich bei einem Ferienhausvertrag nicht um das für den Reisevertrag typische Reisepaket, das mehrere Leistungen (Flug, Unterkunft, Ausflüge etc.) beinhaltet sondern lediglich um eine einzelne Reiseleistung, die darin besteht, dass eine Wohnung oder ein Haus bereitgestellt wird. Trotzdem gehen die Gerichte hier von einem Reisevertrag aus, wenn der Anbieter die Bereitstellung des Ferienhauses oder der Ferienwohnung in **eigener Verantwortung übernimmt**, also als eigene Leistung anbietet und **quasi wie ein Reiseveranstalter** auftritt (z.B. eigener Katalog, eigene Organisation).

Beschränkt sich die Tätigkeit des Anbieters **aber auf die Vermittlung offensichtlich fremder Leistungen**, findet das **Reisevertragsrecht keine Anwendung**. In diesem Fall kommt (wie bei der Direktbuchung) lediglich ein Mietvertrag mit dem Eigentümer der Wohnung oder des Hauses zustande.

II. Ihr Recht bei der Pauschalreise

1. Reisemängel

a) Wann liegt ein Reisemangel vor?

Bei der Pauschalreise liegt nach dem Gesetz ein Mangel dann vor, **wenn** zum einen die vom Veranstalter **versprochenen Leistungen nicht geboten werden** und zum anderen **die Reise mit Fehlern behaftet** ist, die den **Wert oder die Tauglichkeit** zu dem gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Nutzen **deutlich mindern**.

Ein Reisemangel ist also in der Regel dann gegeben, wenn die **Reiseleistungen** des Veranstalters **von den Vereinbarungen im Reisevertrag abweichen** (dazu gehören die Prospektbeschreibung, die Reisebestätigung, verbindliche Zusatzvereinbarungen, die Informationspflichten des Reiseveranstalters).

Auch der **Reisecharakter** (z.B. Bildungsreise, Sportreise, Clubreise) kann bei der Beurteilung, ob ein Mangel vorliegt, eine Rolle spielen, da sich hieraus konkrete Abweichungen vom vertraglich vorausgesetzten Nutzen der Reise ergeben können (z.B. unqualifizierter, nicht deutschsprachiger Reiseleiter bei einer Bildungsreise, LG Düsseldorf, RRA 1997, Seite 135, ADAJUR-DokNr: 28052; Motorschiff statt Motorsegler bei Segelkreuzfahrt, AG Hamburg, RRA 2001, Seite 35, ADAJUR-DokNr. 43271).

b) Was ist kein Reisemangel?

Kein Reisemangel liegt in der Regel vor, wenn es sich um **bloße Unannehmlichkeiten** handelt, die im Rahmen des Massentourismus hinzunehmen sind, z.B. Wartezeit nach der Ankunft im Hotel bis zur Zimmerzuweisung, OLG Düsseldorf, VUR 1995, Seite 216, ADAJUR-DokNr: 27562 sowie AG Duisburg, RRA 2003, Seite 121, ADAJUR-DokNr. 54916; Enge Sitzplätze bei Charterflug, RRA 2003, Seite 239, ADAJUR-DokNr. 56088; übliche Gebrauchs- und Abnutzungerscheinungen einer Hotelanlage, AG Hamburg, RRA 2003,

II. Ihr Recht bei der Pauschalreise

Seite 226, ADAJUR-DokNr. 56175; Hotelzimmerräumung zur Mittagszeit trotz Rückflug erst am späten Abend, RRA 2001, Seite 252, ADAJUR-DokNr. 47254).

Auch **landesübliche Gegebenheiten** des Reiselandes führen nicht zu einem Reisemangel (z.B. Insekten in südlichen Ländern oder tropischen Gebieten, LG Frankfurt am Main, NJW-RR 1993, Seite 1146; ADAJUR-DokNr: 17779 sowie LG Hamburg, RRA 1997, Seite 97, ADAJUR-DokNr: 19142; Hähnekrähen in der Türkei, RRA 2001, Seite 32, ADAJUR-DokNr. 43859).

Nicht als Reisemangel zu werten sind auch Störungen, die dem **allgemeinen Lebensrisiko des Reisenden** zuzurechnen sind, z.B. ein allgemeines privates Unfallrisiko oder eine allgemeine Überfallgefahr (LG Frankfurt am Main, NJW-RR 1993, Seite 632, ADAJUR-DokNr: 16428, AG Freiburg, RRA 1998, Seite 54, ADAJUR-DokNr: 29835, AG Hamburg, RRA 1999, Seite 208, ADAJUR-DokNr: 32131; Beraubung bei einem Landgang während der Karibik-Kreuzfahrt, NJW-RR 2002, Seite 919, ADAJUR-DokNr. 50398).

c) Mängelanzeige und Reisepreisminderung:

Bei der Pauschalreise muss der Kunde seine **Ansprüche bzgl. einer Reisepreisminderung** wegen eines Reisemangels **beim Reiseveranstalter direkt einreichen**. Denn der Reiseveranstalter ist sein Vertragspartner aus dem Reisevertrag, nicht das Reisebüro.

So gehen Sie vor:

Der erste Schritt beim Auftreten eines Reisemangels ist regelmäßig **noch am Urlaubsort** die Kontaktaufnahme mit der Reiseleitung, damit möglichst sofort **Abhilfe geschaffen** werden kann. Denn nach deutschem Reise-recht ist ein Reisemangel zunächst am Urlaubsort der Reiseleitung anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen. Lässt sich das Problem vor Ort nicht beheben oder ist eine Reise-

leitung nicht erreichbar, ist **spätestens vier Wochen nach der Rückkehr aus dem Urlaub eine schriftliche Beschwerde an den Reiseveranstalter zu richten**. Darin muss der Reisemangel konkret beschrieben werden. Zudem sollte man gleich eine Reisepreisminderung fordern.

Dieses Schreiben schickt man am besten per **Einschreiben/Rückschein** an den Veranstalter. Reagiert dieser auf das Schreiben nicht, sollte man nachhaken und wenn die Angelegenheit nicht zur Zufriedenheit beider Seiten geregelt werden kann, notfalls Klage erheben. **Der Anspruch verjährt** nach spätestens zwei Jahren, bzw. **im Regelfall schon nach einem Jahr**, wenn der Veranstalter die Gewährleistungszeit vertraglich verkürzt hat (im Vertrag nachsehen!) – von dieser gesetzlich zulässigen Möglichkeit machen die meisten Veranstalter Gebrauch.

d) Beweise sichern:

Im Falle eines Reisemangels sollte man versuchen, Beweise zu beschaffen, die notfalls bei einem Rechtsstreit vorgelegt werden können. Es empfiehlt sich daher **Fotos** z.B. vom verschmutzten Swimmingpool zu machen, bei einer Flugverspätung eine **Bestätigung** der Fluggesellschaft einzuholen und **Anschriften von Zeugen** zu sammeln, die den Reisemangel bestätigen können. Auch ein vom Reiseleiter und vom Reisenden gemeinsam unterzeichnetes Mängelprotokoll kann als Beweis dienen (AG Neuwied, RRA 2003, Seite 269, ADAJUR-DokNr. 57045).

e) Höhe der Reisepreisminderung:

Wie hoch die Minderung bei einem Reisemangel ausfällt, hängt grundsätzlich vom Einzelfall ab. Einen Anhaltspunkt hierfür kann jedoch die „ADAC-Tabelle zur Reisepreisminderung bieten“. In dieser Tabelle hat der ADAC über 200 Gerichtsurteile ausgewertet und die häufigsten Minde-

II. Ihr Recht bei der Pauschalreise

rungsgründe mit dem zugesprochenen Minderungsbetrag zusammengestellt. Diese Tabelle ist für Gerichte keine verbindliche Vorgabe, sie kann jedoch der Orientierung dienen, in welcher Höhe eine Reisepreisminderung realistisch scheint.

Die „ADAC-Tabelle zur Reisepreisminderung“ wurde abgedruckt in der Rechtszeitschrift des ADAC, dem Deutschen Autorecht (DAR 2004, Seite 481). Sie ist zudem im Internet abrufbar unter www.adac.de/recht&rat/reiserecht oder bei den ADAC-Geschäftsstellen erhältlich.

Mangel	Höhe der Minderung des Reisepreises
1. Unterkunft:	
- Abweichung von dem gebuchten Objekt (Unterbringung in einem anderen Hotel, einer anderen Pension oder einer anderen Ferienwohnung)	10 – 25%
- Ungeziefer, Feuchtigkeit im Zimmer	10 – 50%
- fehlende Klimaanlage (trotz Zusage)	10 – 20%
- Lärm am Tage	5 – 25%
- Lärm bei Nacht	10 – 40%
2. Verpflegung:	
- verdorbene oder ungenießbare Speisen	20 – 30%
- lange Wartezeiten beim Essen	5 – 15%
- verschmutzte Tische	5 – 10%
3. Sonstiges:	
- verschmutzter Swimmingpool	10 – 20%
- verschmutzter Strand	10 – 20%
- Ausfall von Landausflügen bei Kreuzfahrt	20 – 30%
- zeitlich verschobener Abflug über vier Stunden hinaus	5%
(des anteiligen Reisepreises für einen Tag und für jede weitere Stunde)	

f) Schadensersatzanspruch wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit:

Nach dem Gesetz (§ 651 f Absatz 2 BGB) kann der Reisende **zusätzlich zur Minderung eine Entschädigung wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit** verlangen, wenn die **Reise** durch den aufgetretenen Reisemangel **vereitelt** oder **erheblich beeinträchtigt** wird.

Diese Entschädigung setzt jedoch voraus:

- einen Reisemangel
- eine Vereitelung oder erhebliche Beeinträchtigung der Reise
- nutzlos aufgewendete Urlaubstage
- ein nachweisbares Verschulden des Veranstalters

Vereitelt ist eine Reise, wenn sie gar nicht angetreten werden kann (z.B. wegen Streiks der Fluggesellschaft) oder wegen einer berechtigten Kündigung aufgrund eines Reisemangels vorzeitig abgebrochen wurde. Eine **erhebliche Beeinträchtigung** liegt nur dann vor, wenn die Reise durch Mängel um mindestens 50% entwertet ist (LG Düsseldorf, RRA 2000, Seite 151, ADAJUR-DokNr. 41522) oder der Reisezweck ernsthaft in Frage gestellt ist (z.B. Segeltörn unter Motorkraft, LG Hannover, RRA 1999, Seite 207, ADAJUR-DokNr. 36804).

Eine Entschädigung für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit erfolgt jedoch konkret nur für die Reisetage, die von der jeweiligen „Störung“ betroffen waren. Für **störungsfreie Urlaubstage** kann **keine Entschädigung** gefordert werden.

g) Reisegutscheine als Entschädigung für einen Reisemangel:

Wer berechtigterweise eine Preisminderung wegen eines Reisemangels fordert, muss sich nicht auf einen Reisegut-

II. Ihr Recht bei der Pauschalreise

schein einlassen. Es besteht in diesem Fall ein Rechtsanspruch auf Auszahlung der Preisminderung (in der Regel übersendet der Veranstalter einen Verrechnungsscheck, wenn er den Reisemangel anerkennt).

Vorsicht Vergleich!

Wer Mängelansprüche anmeldet und daraufhin vom Reiseveranstalter einen Scheck erhält, **verliert weitergehende Rechtsansprüche, wenn er diesen Scheck widerspruchslos einlöst!** Denn in diesem Fall gilt das Angebot des Reiseveranstalters auf einen (außergerichtlichen) Vergleich als angenommen (LG Kleve, RRA 1998, Seite 157, ADAJUR-DokNr: 31789 sowie AG Hamburg, RRA 2003, Seite 267, ADAJUR-DokNr. 57043). Wer mit der Höhe der Preiserminderung nicht einverstanden ist und weitere Rechtsansprüche geltend machen möchte, sollte daher den vom Reiseveranstalter angebotenen Scheck nicht annehmen!

2. Pauschalreise: Probleme beim Flug

a) Verspätung:

Bei Charterflügen berechtigten Flugverspätungen von bis zu vier Stunden in der Regel nicht zur Minderung des Reisepreises. **Erst bei einer darüber hinaus gehenden Verspätung** kann der Reisende üblicherweise **5% des anteiligen Reisepreises für einen Tag pro weiterer Stunde der Flugverspätung** fordern. Die Gerichte gehen davon aus, dass eine Verzögerung des Fluges von weniger als vier Stunden hinzunehmen ist, da ein Reisender damit rechnen muss, dass der An- und Abreisetag für die Beförderung benötigt wird (AG Bad Homburg, RRA 2000, Seite 13, ADAJUR-DokNr: 37878; AG Offenbach, RRA 1999, Seite 200, ADAJUR-DokNr: 36604; AG Hamburg, RRA 2001, Seite 253, ADAJUR-DokNr: 48279 sowie LG Frankfurt a.M., NJW-RR 1991, Seite 630, ADAJUR-DokNr: 204; AG Hannover, NJW-RR 2002, Seite 636).

In Einzelfällen müssen sogar längere Verzögerungen in Kauf genommen werden. Das Amtsgericht Kleve z.B. (RRA 1999, Seite 115, ADAJUR-DokNr: 34779) hält eine Abflugverspätung von sechs Stunden bei einem Langstreckenflug für eine bloße Unannehmlichkeit, die der Reisende hinzunehmen hat, das Oberlandesgericht Düsseldorf sogar eine Flugverspätung um 8 Stunden bei einer Fernreise (OLG Düsseldorf NJW-RR 1992, Seite 1330; ADAJUR-DokNr: 16999).

b) Änderung der Flugzeit:

Reine Flugzeitenänderungen werden von den Gerichten häufig als bloße Unannehmlichkeiten angesehen und stellen daher in der Regel keinen Reisemangel dar. Nur in Ausnahmefällen kommt eine Preiserminderung oder gar ein Kündigungsrecht des Reisenden wegen „wesentlicher Änderungen der Reiseleistung“ in Betracht. Zudem enthalten sämtliche Allgemeine Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaften und Reiseveranstalter den Vorbehalt, dass Flugzeiten je nach Flugplan geändert werden können. **Flugzeitenänderungen, die noch innerhalb des An- oder Abreisetages liegen, stellen** daher (außer evtl. bei Kurzurlauben) **regelmäßig keinen Mangel dar.**

In diesen Fällen hat das Gericht einen Mangel bejaht und eine Kündigung für zulässig erachtet:

- Verzögerung der Abflugzeit um mehr als 12 Stunden bei einem Sechs-Tage-Urlaub (LG Frankfurt a.M., NJW-RR 1997, Seite 820; ADAJUR-DokNr: 28038).
- Verschiebung von Abflug und Rückreisezeit um jeweils einen Tag (AG München 2003, ADAJUR-DokNr. 57336).

Mangel verneint:

- Vorverlegung des Abflugzeitpunktes bei einer Pauschalreise nach Mallorca um 11 Stunden (AG Bad Homburg, RRA 1998, Seite 248; ADAJUR-DokNr: 32976)

II. Ihr Recht bei der Pauschalreise

- Vorverlegung des Rückfluges um 8 Stunden bei Charterflug (AG Bad Homburg, RRA 2001, Seite 53; ADAJUR-DokNr. 44178).
- Vorverlegung des Flugs um 1 Stunde 20 Minuten (AG Bad Homburg, RRA 2003, Seite 180, ADAJUR-DokNr. 55453).

c) Wechsel der Fluggesellschaft:

Wechselt die Fluggesellschaft, kann dies einen Reisemangel darstellen, der zur Reisepreisminderung berechtigt. Die Gerichte urteilen hier jedoch sehr unterschiedlich und nehmen einen Reisemangel in der Regel nur dann an, wenn entweder die Beförderung mit einer bestimmten Fluggesellschaft ausdrücklich im Vertrag vereinbart war oder der Kunde sogar einen Aufpreis bezahlt hat, um mit einer bestimmten Airline zu fliegen:

In diesen Fällen hat das Gericht einen Mangel bejaht:

- der Reisepreis kann gemindert werden, wenn die Luftbeförderung mit einer anderen als der in der Buchungsbestätigung angegebenen Fluggesellschaft durchgeführt wird (AG Bonn, RRA 1997, Seite 197, ADAJUR-DokNr: 29016).
- Wenn der Reisende für die Beförderung mit einer bestimmten Fluggesellschaft einen Aufpreis bezahlt, liegt bei der Beförderung durch eine andere Fluggesellschaft ein Reisemangel vor (AG Hersbruck, RRA 2000, Seite 80; ADAJUR-DokNr: 34858).

Mangel verneint:

- ein Wechsel der Fluggesellschaft kann bei einer Pauschalreise vom Reisenden nicht beanstandet werden, wenn das Ersatzflugzeug im Wesentlichen dem gleichen Leistungs- und Sicherheitsstandard der gebuchten Fluggesellschaft entspricht (AG Hamburg, RRA 1998, Seite 45, ADAJUR-DokNr: 30068; LG Bonn, RRA 2001, Seite 115; ADAJUR-DokNr: 45343).

- es handelt sich nicht um einen Reisemangel, wenn nach der Buchung die Fluggesellschaft wechselt (AG Hamburg, RRA 1998, Seite 152; DokNr: 31777).
- nur, wenn von einer renommierten Fluglinie auf einen „Billigflieger“ umgestiegen wird, kann darin gegebenenfalls ein Reisemangel gesehen werden (LG Kleve, RRA 1999, Seite 14; ADAJUR-DokNr: 33211).

3. Reiserücktritt

a) Regelfall: Rücktritt nur gegen Stornogebühr

Vor Reisebeginn steht jedem Reisenden das Recht zu, von einer gebuchten Reise zurückzutreten. Doch der Reiseveranstalter kann in diesem Fall vom Kunden eine angemessene Entschädigung verlangen. In der Regel haben Reiseveranstalter hierfür eine pauschale Stornogebühr in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen festgesetzt. Bei Flugpauschalreisen z.B. gelten üblicherweise folgende Stornosätze:

Bis 30 Tage	vor Reisebeginn	15%
Ab 29. – 22. Tag	vor Reisebeginn	20%
Ab 21. – 15. Tag	vor Reisebeginn	30%
Ab 14. – 7. Tag	vor Reisebeginn	45%
Ab dem 6. Tag	vor Reisebeginn	55% und mehr

b) Kostenfreier Rücktritt

Keine Stornoentschädigung verlangen kann der Reiseveranstalter nur in folgenden Fällen:

wenn

- ein Kündigungsrecht wegen eines **erheblichen Reisemangels** besteht und keine Abhilfe möglich ist (§ 651 e BGB)

II. Ihr Recht bei der Pauschalreise

- eine wesentliche **Leistungsänderung** oder **Preiserhöhung** erfolgt (s.u. Punkt 4. „Preiserhöhungen/Wesentliche Änderungen der Leistung“).
- der Reisende sich auf „**höhere Gewalt**“ berufen kann. Dies kommt vor allem bei Kriegsgefahr, Terroranschlägen und Naturkatastrophen im Urlaubsland in Betracht. Unter „höherer Gewalt“ versteht man ungewöhnliche und unvorhersehbare Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluss hat. Kündigen kann der Reisende in diesem Fall aber nur, wenn die Reise durch dieses Ereignis vermutlich wesentlich erschwert, erheblich beeinträchtigt oder zu einem unzumutbaren Sicherheitsrisiko wird (dies war z.B. der Fall bei einer Städtereise nach New York kurz nach dem 11. September 2001 oder bei einer Reise in betroffene Gebiete Asiens unmittelbar nach der Tsunami-Katastrophe 2005). Einzelne Terroranschläge gehören nach ständiger Rechtsprechung jedoch zum allgemeinen Lebensrisiko. Etwas anderes könnte nur gelten, wenn weitere Anschläge stattfinden oder angekündigt werden. Regelmäßig bejahen die Gerichte „höhere Gewalt“, wenn das Auswärtige Amt vor der Einreise in ein bestimmtes Land warnt.

c) Reiserücktritts-Versicherung:

Die Reiserücktritts-Versicherung ersetzt dem Reisenden im Falle des Rücktritts die Storno- und gegebenenfalls Rückreisekosten. Der Eintritt des Versicherungsfalles muss dem Versicherer unverzüglich angezeigt werden.

Eine Reiserücktrittskosten-Versicherung verhilft jedoch nur in bestimmten Fällen zum kostenlosen Rücktritt von einer gebuchten Reise. **Versicherte Risiken** sind Ereignisse, die im Bereich des Versicherten liegen, z.B. **Krankheit, Impfunverträglichkeit, Schwangerschaft, Tod eines nahen Angehörigen oder Unfall**. Andere Risiken, wie z.B. **Terrorgefahr** deckt diese Versicherung jedoch nicht.

4. Preiserhöhung/Wesentliche Änderungen der Leistung

Bei langfristigen Vorausbuchungen wird manchmal dem Urlauber erst kurz vor Antritt der Reise mitgeteilt, dass sich die Flugzeiten erheblich verschieben, sich nachträglich der Reisepreis erhöht oder z.B. bei einer Kreuzfahrt ein bestimmter Hafen nicht angesteuert wird. Auch hierauf muss sich der Kunde in der Regel nicht einlassen sondern kann bei einer **erheblichen Änderung der Reiseleistung** oder einer **Preiserhöhung von mehr als 5%** die Reise in der Regel kostenfrei stornieren. Meist behalten sich die Veranstalter zwar eine Preiserhöhung im „Kleingedruckten“, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) vor. An den Inhalt einer solchen Preisänderungsklausel sind jedoch sehr hohe Anforderungen zu stellen. So hat der Bundesgerichtshof in zwei Entscheidungen (Az. X ZR 243/01, ADAJUR-DokNr. 51900 und Az. X ZR 253/01, ADAJUR-DokNr. 53415) Preisanpassungsklauseln, die in der Reisebranche häufig verwendet wurden, für unzulässig erklärt. Dies führte z.B. zu dem Ergebnis, dass die in den vergangenen Jahren erhobenen **Kerosinzuschläge** zurückgezahlt werden mussten.

Folgende Angaben muss eine zulässige Preisänderungsklausel enthalten (§ 651 a IV BGB):

- genaue Angaben zur Berechnung des neuen Preises
- eine Preiserhöhung ist nur zulässig, wenn damit einer Erhöhung der Beförderungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen- oder Flughafengebühren, oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse Rechnung getragen wird
- eine **Preiserhöhung** ist grundsätzlich **nur zulässig**, wenn zwischen Abschluss des **Reisevertrags und Reiseantritt mehr als vier Monate** liegen (§ 309 Nr. 1 BGB)
- eine Preiserhöhung, die ab dem **zwanzigsten Tag** vor dem vereinbarten **Abreisetermin** verlangt wird, ist **unwirksam**

II. Ihr Recht bei der Pauschalreise

5. Gepäckverlust/-beschädigung bei der Pauschalreise

a) Wer haftet für Gepäckverlust?

Kommt Gepäck abhanden, haftet der **Reiseveranstalter** dafür nur, wenn dies geschieht, **während er die Obhut für das Gepäck übernommen** hat. D.h. solange das Gepäck von anderen befördert wird, also bei organisierten Bus-, Bahn- oder Flugreisen, muss der Veranstalter für den Schaden aufkommen. Es obliegt dem Reisenden, durch Rechnungsbelege oder andere Unterlagen nachzuweisen, welchen Wert die abhanden gekommenen Gegenstände hatten. **Sobald der Reisende aber sein Gepäck selbst transportiert**, z.B. auf dem Weg vom Bahnhof zum Hotel oder auf einer Autoreise, **ist er selbst dafür verantwortlich**. Wird es gestohlen, gibt es keinen Ersatz.

b) Gepäckverspätung:

Geht das Gepäck nicht gleich ganz verloren, wird aber verspätet am Urlaubsort angeliefert, kann das einen Anspruch auf Reisepreisminderung zur Folge haben. So sprach z.B. das Amtsgericht Köln (Az. 135 C 347/00, ADAJUR-DokNr. 47975) einem Reisenden 40 % Minderung des Reisepreises zu, weil bei einer Luxusreise das Gepäck erst am Tag vor der Rückreise geliefert wurde und der Reisende und seine Ehefrau wegen fehlender Abendgarderobe u.a. sogar auf eine bei Reisebuchung teuer bezahlte Silvestergala verzichten mussten. 25 % Minderung für die ersten vier Reisetage hielt das Amtsgericht Frankfurt am Main für angemessen, weil ein Koffer erst am vierten Tag nach der Ankunft am Urlaubsort nachgeliefert wurde (AG Frankfurt am Main, NJW 2001, Seite 1873, ADAJUR-DokNr. 45277).

c) Hier greift die Reisegepäckversicherung:

Eine Reisegepäckversicherung greift bei Verlust, Zerstörung oder Beschädigung des Reisegepäcks. Eine solche Versicherung kann für den Zeitraum einer Reise oder als Dauervertrag abgeschlossen werden. Ein Dauervertrag lohnt sich jedoch regelmäßig nur für Personen, die mehrmals im Jahr für längere Zeit verreisen. Versichert ist das Reisegepäck desjenigen, der die Versicherung abschließt sowie der mitreisenden Personen, sofern sie mit dem Versicherten in häuslicher Gemeinschaft leben. **Nicht umfasst von der Reisegepäckversicherung sind Geld, Wertpapiere, Fahrkarten, Urkunden und Dokumente aller Art sowie meistens Brillen, Kontaktlinsen und andere medizinische Hilfsmittel!** Im Schadensfall ist die Versicherung unverzüglich zu benachrichtigen und eine Verlustliste sowie die polizeiliche Bestätigung einzureichen, dass das Gepäck gestohlen wurde.

6. Insolvenzsicherung/Sicherungsschein

a) Insolvenz des Reiseveranstalters:

Seit 1994 muss der Reiseveranstalter für den Fall seiner Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz) **sicherstellen, dass dem Reisenden folgende Kosten erstattet** werden:

- der gezahlte **Reisepreis** (soweit Reiseleistungen aufgrund der Zahlungsunfähigkeit des Veranstalters ausfallen)
- (notwendige) **Aufwendungen**, die dem Reisenden infolge der Zahlungsunfähigkeit für die Rückreise entstehen.

Deshalb ist der **Reiseveranstalter verpflichtet**, erhaltene **Kundengelder** gegen Zahlungsunfähigkeit entweder **durch den Abschluss einer Versicherung** oder durch den Nachweis einer entsprechenden **Bankgarantie abzusichern**.

II. Ihr Recht bei der Pauschalreise

Als **Nachweis für diese Absicherung** dient dem Reisenden der sogenannte „**Sicherungsschein**“, den ihm der Reiseveranstalter bei **(An-) Zahlung des Reisepreises aushändigen** muss.

Seit dem 1.1.2003 ist für den Sicherungsschein ein festes Muster gesetzlich vorgeschrieben:

Sicherungsschein für Pauschalreisen gemäß § 651k des Bürgerlichen Gesetzbuchs

für

(einsetzen: Namen des Reisenden, die Wörter „den umseitig bezeichneten Reisenden“ oder die Nummer der Reisebestätigung) ¹⁾

(ggf. einsetzen: Geltungsdauer des Sicherungsscheins) ²⁾

Der unten angegebene Kundengeldabsicherer stellt für (einsetzen: die Wörter „für den umseitig bezeichneten Reiseveranstalter“ oder: Namen und Anschrift des Reiseveranstalters) gegenüber dem Reisenden sicher, dass von ihm erstattet werden

1. der gezahlte Reisepreis, soweit Reiseleistungen infolge Zahlungsunfähigkeit oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Reiseveranstalters ausfallen, und
2. notwendige Aufwendungen, die dem Reisenden infolge Zahlungsunfähigkeit oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Reiseveranstalters für die Rückreise entstehen.

Die vorstehende Haftung des Kundengeldabsicherers ist begrenzt. Er haftet für alle durch ihn in einem Jahr insgesamt zu erstattenden Beträge nur bis zu einem Betrag von 110 Mio. Euro. Sollte diese Summe nicht für alle Reisenden ausreichen, so verringert sich der Erstattungsbetrag in dem Verhältnis, in dem ihr Gesamtbetrag zu dem Höchstbetrag steht. Die Erstattung fälliger Beträge erfolgt erst nach Ablauf des Jahres (Angabe des Zeitraums), in dem der Versicherungsfall eingetreten ist.

Bei Rückfragen wenden Sie sich an: (mindestens einsetzen: Namen, Anschrift und Telefonnummer der anzusprechenden Stelle; falls diese nicht für die Schadensabwicklung zuständig ist, auch Namen, Anschrift und Telefonnummer der dafür zuständigen Stelle).

(einsetzen: Namen, ladungsfähige Anschrift des Kundengeldabsicherers)

b) Insolvenz von Fluggesellschaft, Reederei und sonstigen Anbietern von Reiseleistungen:

Gegen die Insolvenz des Reiseveranstalters ist der Reisende inzwischen aufgrund der BGB-Vorschriften zum Sicherungsschein abgesichert (s.o.). **Keine Sicherung gibt es jedoch bisher gegen die Insolvenz einer Fluggesellschaft** (z.B. Aero Lloyd Insolvenz 2003) **oder einer Reederei** (z.B. Festival Cruises 2004). Wer hier direkt bei der Fluggesellschaft einen Flug oder über die Reederei eine Kreuzfahrt gebucht hat, muss schlimmstenfalls auf eigene Kosten für einen Rücktransport vom Urlaubsort sorgen und kann sich sein Geld nur als Insolvenzgläubiger zurückholen. Eine mit dem Sicherungsschein des Reiseveranstalters vergleichbare Absicherung gegen die Insolvenz einer Fluggesellschaft oder Reederei gibt es bisher leider nicht.

Wer den Flug oder die Kreuzfahrt jedoch als Pauschalreise über einen Reiseveranstalter gebucht hat, kann von diesem die kostenlose Rückbeförderung und wie im Falle der Reederei-Insolvenz auch eine Reisepreisminderung als Ersatz für den ausgefallenen Teil der Kreuzfahrt sowie Schadensersatz für entgangene Urlaubsfreuden verlangen.

II. Ihr Recht als Direktbucher

1. Nur-Flug-Buchung:

Bei direkten Flugbuchungen, also bei Flügen, die nicht über einen Reiseveranstalter im Rahmen einer Pauschalreise, sondern direkt bei der Fluggesellschaft gebucht werden, besteht zwischen Fluggast und Fluggesellschaft ein Beförderungsvertrag, der (bei innerdeutschen Flügen) dem deutschen Werkvertragsrecht unterliegt.

Bei internationalen Flügen gelten jedoch die **EU-Verordnung zur Verbesserung der Fluggastrechte sowie das Montrealer Übereinkommen:**

Die Rechte der Fluggäste sind nicht einheitlich geregelt sondern auf verschiedene Vorschriften verteilt. Die beiden wichtigsten Regelwerke sind die „EU-Verordnung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung, der Annullierung oder großen Verspätung von Flügen (EG Nr. 261/2004)“ und das „Montrealer Übereinkommen (BGBl. 2004, Teil II, Nr. 11, S. 459).

Die EU-Verordnung gilt für alle Fluggesellschaften, die aus der Europäischen Union starten oder auf dem Gebiet der EU ihren Sitz haben. Das Montrealer Übereinkommen gilt für alle Staaten, die das Übereinkommen unterzeichnet haben, d.h. für jede internationale Beförderung von Personen durch ein Luftfahrzeug. Zu den Unterzeichnerstaaten zählen unter anderem die Länder der Europäischen Union, die USA, Japan und Australien.

a) Flugverspätung:

aa) nationaler Flug:

Bei nationalen Flügen gilt das deutsche Werkvertragsrecht. Bei erheblich verspäteter Beförderung kann der Reisende danach entweder vom Vertrag zurücktreten oder den Flugpreis mindern. Die Höhe der Minderung kann jedoch nicht pauschal, sondern muss jeweils für den Einzelfall bestimmt werden.

bb) internationaler Flug:

Montrealer Übereinkommen:

Das Montrealer Übereinkommen gilt für alle Staaten, die das Übereinkommen unterzeichnet haben, d.h. für jede internationale Beförderung von Personen durch ein Luftfahrzeug. Zu den Unterzeichnerstaaten zählen unter anderem die Länder der Europäischen Union, die USA, Japan und Australien.

Nach dem Montrealer Übereinkommen muss die Fluggesellschaft den Schaden ersetzen, der durch Verspätung bei der Luftbeförderung von Reisenden, Reisegepäck oder Gütern entsteht. Wer also zum Beispiel seinen Anschlussflug wegen Verspätung verpasst oder mit dem Taxi nach Hause fahren muss, weil die U-Bahn nicht mehr fährt und daher erhöhte Reisekosten hat, kann diesen Verspätungsschaden geltend machen. Die Fluggesellschaft haftet jedoch nicht für den Verspätungsschaden, wenn sie nachweist, dass sie und ihre Mitarbeiter alle zumutbaren Maßnahmen zur Vermeidung des Schadens getroffen haben oder dass es ihr nicht möglich war, solche Maßnahmen zu ergreifen.

Verspätungsschäden bei Personenbeförderung begrenzt das Montrealer Übereinkommen auf 4150 Sonderziehungsrechte (= Rechnungs- und Zahlungseinheit des Internationalen Währungsfonds; am 15.07.2005 entspricht ein SZR 1,20 Euro), **umgerechnet ca. 4.980 Euro. Eine reine Reisepreisminderung wegen Flugverspätung sieht das Montrealer Übereinkommen jedoch nicht vor!**

III. Ihr Recht als Direktbucher

Keine Minderung nach deutschem Werkvertragsrecht:

Bei internationalen Flügen gehen die o.g. Vorschriften des Montrealer Abkommens dem deutschen Recht vor. Die Regeln des Bürgerlichen Gesetzbuchs werden durch diese zwingende Vorschrift verdrängt. Daher ist bei Flugverzögerungen das deutsche Werkvertragsrecht nach vorherrschender Rechtsmeinung nicht anzuwenden und eine Preisminderung grundsätzlich nicht durchsetzbar.

Ausnahme: Keine luftverkehrstypische Ursache für die Verspätung

Etwas anderes gilt nur, wenn die Flugverzögerung nicht auf luftverkehrstypische Gefahren zurückzuführen (z.B. durch Eis, Schnee oder Nebel verzögerte Starts oder infolge Unwetters erforderliche Zwischenlandungen) sondern im Verantwortungsbereich der Fluggesellschaft zu suchen ist (z.B. technischer Defekt in der Elektronik aufgrund mangelnder Wartung s. Landgericht Bonn, Urteil vom 14. Januar 1998, Az. 5 S 158/97; ADAJUR-DokNr: 31 406; hier: Reisepreiserminderung von 20% bei Verzögerungen bei Hin- und Rückflug um jeweils ca. 4 Stunden oder 5% bei Verzögerung von 11 Stunden bei Langstreckenflug s. AG Frankfurt am Main, NJW-RR 1996, Seite 238; ADAJUR-DokNr: 522). **Diese Entscheidung bezieht sich zwar noch auf das Warschauer Abkommen, dürfte aber für das Montrealer Übereinkommen entsprechend gelten. Danach war im vorliegenden Fall nationales Werkvertragsrecht anzuwenden, da es sich um die mangelhafte Erfüllung einer geschuldeten Beförderungsleistung handelt.**

Die Fluggastrechte aus der EU-Verordnung:

Wird ein Flug kurzfristig abgesagt, können Fluggäste seit dem 17. Februar 2005 höhere Ausgleichszahlungen von der Fluggesellschaft verlangen. Das gleiche gilt für den Fall, dass ein Gast wegen Überbuchung nicht befördert werden kann.

Die neuen Rechte auf einen Blick:

Wer wegen **Überbuchung oder abgesagtem Flug** nicht befördert wird, erhält eine Entschädigung in Höhe von

- a) 250 Euro bei Flügen von 1500 km oder weniger
- b) 400 Euro bei Flügen innerhalb der EU und anderen Flügen über eine Entfernung von weniger als 3500 km
- c) 600 Euro bei Flügen außerhalb der EU und über eine Entfernung von mindestens 3500 km

Wird der Flug jedoch bis zu 7 Tage vor der planmäßigen Abflugzeit abgesagt und erhält man gleichzeitig ein Angebot zu einer zumutbaren anderweitigen Beförderung, besteht kein Anspruch auf Entschädigung.

Für Verspätungen sieht auch die Verordnung keine Ausgleichszahlungen vor. Lediglich Mahlzeiten, Getränke und notfalls Hotelunterkunft sowie die Möglichkeit zur Telekommunikation muss die Fluggesellschaft bei einer Verspätung von 2 Stunden und mehr anbieten. Bei einer Verspätung von mehr als 5 Stunden kann der Reisende jedoch den Ticketpreis erstattet verlangen, wenn er die Reise wegen der Verspätung nicht mehr antreten will.

b) Gepäckverlust/Beschädigung

aa) nationaler Flug:

Ansprüche für Gepäckverlust oder – beschädigung richten sich bei innerdeutschen Flügen nach dem deutschen Luftverkehrsgesetz (LuftVG). Gemäß §44 LuftVG haftet die Fluggesellschaft für den Schaden, der während der Luftbeförderung entsteht. Die Haftung besteht für das aufgegebenen Reisegepäck und für Sachen, die der Fluggast an sich trägt oder mit sich führt. Die Luftbeförderung umfasst den Zeitraum, in dem sich das Gepäck auf einem Flughafen, an Bord eines Luftfahrzeugs oder – bei Landung außerhalb eines Flughafens – sonst in der Obhut des Luftfrachtführers befindet.

III. Ihr Recht als Direktbucher

Haftungshöchstgrenze:

Die Haftung ist nach § 46 Absatz 2 LuftVG auf einen Höchstbetrag von 1.700 Euro gegenüber jedem Fluggast beschränkt. Diese Haftungshöchstgrenzen gelten jedoch nicht, wenn der Schaden nachweislich vom Luftfrachtführer oder einem seiner Leute vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurde.

Entlastungsbeweis der Fluggesellschaft:

Der Luftfrachtführer haftet nach § 45 LuftVG nicht, wenn er beweist, dass er und seine Leute alle erforderlichen Maßnahmen zur Verhütung des Schadens getroffen haben oder dass sie diese Maßnahmen nicht treffen konnten. Viele Fluggesellschaften verzichten jedoch auf diesen Entlastungsbeweis und erstatten kulanthalber den Gepäckschaden bis zur Haftungshöchstgrenze.

Schadensmeldung:

Der Verlust bzw. die Beschädigung des Gepäcks muss der Fluggesellschaft spätestens nach drei Monaten gemeldet werden, sonst gehen die Rechte auf Schadensersatz verloren (§ 40 LuftVG).

bb) internationaler Flug:

Bei internationalen Flügen gehen die Vorschriften des Montrealer Übereinkommens dem deutschen Recht vor (s.o. Punkt 3a, bb). Auch hier hat die Fluggesellschaft die Möglichkeit, einen Entlastungsbeweis zu führen. Gelingt der Entlastungsnachweis nicht, kann der Kunde bei Schäden durch Verlust, Beschädigung oder Verspätung von Reisegepäck von der Fluggesellschaft bis zu rund 1.200 Euro je Reisendem verlangen (Höchstgrenze: 1000 Sonderziehungsrechte = Rechnungs- und Zahlungseinheit des Internationalen Währungsfonds, am 15.07.2005 entspricht 1 SZR 1,20 Euro).

Eine reine Reisepreisminderung wegen Gepäckverspätung sieht das Übereinkommen jedoch nicht vor! Eine Entschädigung gibt es hier nur für einen tatsächlich durch die Verspätung entstandenen Schaden, d.h. wenn z.B. eine Ersatz-Zahnbürste, nötigste Pflegemittel und notwendige

Bekleidung gekauft werden musste. Die Fluggesellschaft kann sich der Haftung nur entziehen, wenn sie nachweist, dass sie alle zumutbaren Maßnahmen getroffen hat, um den Schaden zu vermeiden. In der Praxis wird jedoch häufig auf diese Beweisführung verzichtet.

Wichtig: Anzeige der Gepäckbeschädigung!

Im Falle der Gepäckbeschädigung muss der Empfänger unverzüglich nach Entdeckung des Schadens, bei aufgegebenem Reisegepäck jedenfalls **binnen sieben Tagen** nach der Annahme diese Beschädigung schriftlich anzeigen!

cc) Reisegepäckversicherung:

Die vorgegebenen Haftungshöchstgrenzen sind vor allem bei internationalen Flügen sehr niedrig gehalten. Weitergehenden Schutz gegen Gepäckverlust oder – beschädigung bietet eventuell eine Reisegepäckversicherung (s.o. Punkt 5 c).

2. Spezialfall: Ferienwohnung oder Haus

Wird ein Ferienhaus (-wohnung) direkt vom Eigentümer oder Hotelier angemietet, kommt Mietvertragsrecht zur Anwendung. Denn bei der Individualreise besteht eine direkte vertragliche Beziehung zwischen dem Reisenden und dem Vermieter der Ferienunterkunft. In der Regel ist auf solche Verträge das Recht des Staates anzuwenden, in dem die vertragliche Hauptleistung erfolgt, also beim Mietvertrag z.B. das Zur-Verfügung-Stellen der Ferienwohnung oder des Ferienhauses. Wird also z.B. ein Haus in Spanien angemietet, findet spanisches Recht Anwendung. Etwaige Minderungsansprüche wegen eines Reisemangels müssten also im Ausland nach ausländischem Recht geltend gemacht werden. Etwas anderes gilt im Einzelfall nur, wenn der ausländische Anbieter in Deutschland für seine Leistung wirbt und der Vertrag in Deutschland oder ausdrücklich auf der Grundlage deutschen Rechts geschlossen wurde.

III. Ihr Recht als Direktbucher

a) Das **deutsche Mietrecht** gibt dem Mieter folgende Rechte an die Hand:

Die Verpflichtung des Vermieters besteht darin, dem Mieter die Unterkunft zum vertragsgemäßen Gebrauch zu überlassen. Der Mieter kann daher eine gereinigte Unterkunft verlangen, die Größe der Räume muss den vertraglichen Vorgaben entsprechen und auch die versprochene Einrichtung muss vollständig und benutzbar sein.

b) Geltendmachung von Mängeln

Der Mieter kann keine nachträgliche Minderung verlangen, wenn er den Mangel nicht beim Vermieter anzeigt. Denn dann kann ihm vorgeworfen werden, dass er in Kenntnis des Mangels das Quartier weiter genutzt hat. Sobald dem Mieter ein Mangel bekannt wird, muss er diesen beim Vermieter unverzüglich rügen (aus Beweisgründen am besten schriftlich mit Empfangsbestätigung oder per Einschreiben/Rückschein!) und gleichzeitig klarstellen, dass er die gemietete Unterkunft zwar zunächst nutzen will, sich aber die Geltendmachung seiner Rechte vorbehält. In diesem Fall besteht auch nach der Rückkehr aus dem Urlaub noch die Möglichkeit, Minderungsansprüche beim Vermieter anzumelden. Im Gegensatz zum Reisevertragsrecht kann der Mieter jedoch keinen Schadensersatz wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit geltend machen – da der Vermieter nicht die Gestaltung des Urlaubs versprochen hat!

3. Hotel und Pension:

Bei der Direktbuchung eines Hotels oder einer Pension schließen Gast und Hotelier einen sogenannten „Beherbergungsvertrag“, der jeweils aus mietvertraglichen (Überlassung der vermieteten Räume) und dienstvertraglichen (Service, Verköstigung) Elementen besteht. Für dieses Vertragsverhältnis gelten dieselben Grundsätze wie bei der Ferienwohnung oder dem Ferienhaus (s.o. Punkt 2): Minderungsansprüche für Reisemängel müssen direkt beim

Vertragspartner, also dem Gastwirt oder Hotelier geltend gemacht werden. Soweit der Mangel unverzüglich und nachweislich beim Vermieter angezeigt wurde, können Minderungsansprüche nach deutschem Recht bis zu drei Jahre lang geltend gemacht werden (die Verjährungszeit beginnt jeweils am Ende des Jahres, in dem die Urlaubsreise stattgefunden hat und der Mangel aufgetreten ist).

2. Rücktritt von der Hotel-/Ferienhausbuchung:

Wer direkt im In- oder Ausland eine Ferienunterkunft bucht, kann vom Vertrag nur kostenfrei zurücktreten, wenn dies im Vertrag so vereinbart wurde. Üblicherweise enthalten Ferienhaus- oder Beherbergungsverträge jedoch pauschalierte Stornogebühren, die der Reisende je nach Zeitpunkt des Rücktritts zu entrichten hat.

Besteht keine vertragliche Regelung, muss der Reisende im Falle des Reiserücktritts dem Anbieter den diesem durch den Rücktritt nachweislich entstandenen Schaden ersetzen (z.B. den Mietausfall, solange die Unterkunft aufgrund des kurzfristigen Rücktritts nicht sofort weitervermietet werden kann).