

Vom Traumurlaub zum Horrortrip

Um dem stressigen Alltag zu entfliehen, entscheiden sich immer mehr Erholungssuchende für Pauschalreisen. Sommer, Sonne, kilometerlange Strände, traumhaftes Hotel, Meerblick und All-Inklusive. Was will man mehr?

Im vermeintlichen Paradies angekommen, erinnert jedoch nur mehr sehr wenig an die versprochenen Leistungen auf den Internetseiten oder in den Prospekten.

Zunächst ist festzuhalten, dass der Grundsatz der Prospektwahrheit gilt. Alles was im Reiseprospekt hochgepriesen oder gar mit bunten Fotos abgebildet wird, gilt als zugesagte Eigenschaft der Pauschalreise. Der Reiseveranstalter hat jedenfalls für diese versprochenen Leistungen einzustehen. Werden die Leistungen nicht wie vereinbart erbracht, spricht man von Mängeln, wodurch das Recht des Kunden auf Gewährleistung zu Tragen kommt.

Eine Verbesserung sollte grundsätzlich gleich vor Ort verlangt werden. Hierdurch wird dem Reiseveranstalter die Möglichkeit geboten, den Mangel zu beheben und den lang ersehnten Urlaub zu retten. Eine Verlegung in ein anderes Zimmer oder Hotel kann bereits zweckmäßig sein. Eine Aufzahlung muss dafür nicht geleistet werden.

Ist eine Verbesserung des Mangels nicht möglich - aus der Felsenbucht wird kein Sandstrand - oder wird der Mangel einfach nicht verbessert, sollte man Beweise sichern: Fotos und Videos vom Ausblick oder von den lärmenden Baumaschinen, Namen und Adressen von Leidensgenossen und schriftliche Bestätigungen von der Reiseleitung, dass man die Mängel entsprechend gerügt hat.

Ist man nun in die Heimat zurückgekehrt, steht einem der Gewährleistungsbehelf der Preisminderung gegen den Reiseveranstalter offen.

Kann dem Reiseveranstalter oder seinen Erfüllungsgehilfen am verpatzten Urlaub ein Verschulden vorgeworfen werden, so steht neben der Gewährleistung auch Schadenersatz zu. Wird man beispielsweise Opfer eines verdorbenen All-Inklusive-Buffets und muss deshalb das Bett hüten, anstatt den erhofften Urlaub zu genießen, hat man ebenso Anspruch auf Schadenersatz für Heilungskosten und Schmerzensgeld.

Wird die Reise zur Gänze oder doch weitgehend vereitelt und trifft den Reiseveranstalter oder seinem Erfüllungsgehilfen diesbezüglich ein Verschulden, so kann zusätzlich Ersatz in Geld für entgangene Urlaubsfreude geltend gemacht werden.

Gerne übernehme ich Ihre Vertretung zur Durchsetzung Ihrer Ansprüche.