

## Nachstehend finden Sie verschiedenen Informationen zu immer wieder kehrenden Fragen.

Jene, die mit „Quelle anwalt online“ gekennzeichnet sind, stammen aus der Quelle [www.anwaltonline.org](http://www.anwaltonline.org) (Deutschland) bzw. aus deren monatlichen Newsletter; die mit „eigen“ gekennzeichneten Beiträge stammen von mir bzw. aus Forendiskussionen von mir (Stand Dezember 2007).

Findet sich neben der Überschrift der Hinweis auf „BRD“ oder „Ö“, so bedeutet dies, dass dieser Beitrag ganz oder überwiegend nur in diesem Land Gültigkeit besitzt; fehlt ein solcher Hinweis, bedeutet dies, dass der Inhalt grundsätzlich gültig oder grundsätzliche Bedeutung in beiden Ländern hat.

Wird auf den § 651 a ff Bezug genommen, so handelt es sich immer das Bundesgesetzbuch der BRD.

Kleingedrucktes - worauf muss man achten.....	1
Sprachferien - besserer Schutz (BRD).....	2
Buchung eines Hotelzimmers direkt beim Hotel .....	3
Skireisen .....	3
Witterung: Wer trägt das Witterungsrisiko? .....	3
Reiseprospekt richtig lesen .....	3
Mietwagen.....	4
Höhere Gewalt .....	5
Reiseabsage .....	7
Sparreisen.....	7
Gewinnreisen .....	7
Souvenirs: Vorsicht beim Souvenirkauf.....	7
Bahnpassagiere: Welche Rechte haben Bahnpassagiere? (BRD) .....	8
Kündigung eines Reisevertrags wegen Terror und Kriegsgefahr? .....	9
Flutwelle ist höhere Gewalt .....	9
Beratung vom Reisebüro .....	9
Reisen mit Kindern - was ist zu beachten .....	10
Schadenersatz: In welchen Fällen kann ich Schadensersatz verlangen? (BRD).....	10
Reisemangel: Wann ist eine Reise mangelhaft? .....	11
Lärm im Urlaub.....	11
Schlichtungsstelle für reiserechtliche Probleme (BRD).....	12
Änderung von im Reisevertrag enthaltenen Leistungen.....	12
Buchung eines Ferienhauses oder einer Ferienwohnung (BRD).....	13
Kann der Reiseveranstalter den Reisevertrag nachträglich ändern? .....	14
Last-Minute-Reisen (BRD).....	14
Was ist ein Slot?.....	14
Welches Reiserecht kommt zur Anwendung? .....	15
Wann ist ein Vertrag zustande gekommen? .....	15
Gepäckversicherung im Auto .....	15
Senkung von Stornogebühren (BRD) .....	15
Ferienwohnung privat gebucht .....	15
Was sind zwei Wochen Urlaub? .....	15
Warum kommt es zu Flugplanänderungen?.....	16
Bei ein Oneway-Ticket kostet mehr als ein Hin+Rückflug-Ticket. ....	17
Schlechte Verpflegung im Hotel .....	17
Was wann zahlt RRV? .....	17
Katalogpreis wird vom Veranstalter nicht bestätigt .....	17
Welche Funktion hat die Reisebestätigung für den Reisevertrag? .....	18
Worauf muss ich beim „Kleingedruckten“ achten?.....	18
Die „Schnäppchenreise“.....	19
Stornogebühren - In welchen Fällen kann ich von der Reise zurücktreten und was kostet das?.....	19
Keine AGB vereinbart - was dann? (BRD) .....	20
Halbpension / Vollpension.....	20
Welche Funktion hat die Reisebestätigung für den Reisevertrag? .....	21
Hotelsterne (BRD) .....	21

### Kleingedrucktes - worauf muss man achten

Man versteht unter den häufig als "Kleingedrucktes" bezeichneten Texten die "Allgemeinen Geschäftsbedingungen" eines Vertragspartners, hier des Reiseveranstalters. Sie sollen nach dessen Willen allen mit ihm geschlossenen Verträgen zu Grunde gelegt werden. Da solche AGB meist die Tendenz haben, die wirtschaftlichen Interessen ihres Verwenders stärker zu berücksichtigen als die des anderen Vertragspartners, enthält das Gesetz über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB - Gesetz) Regeln, die den Verbraucher schützen sollen.

Die "Allgemeinen Reisebedingungen" sind solche AGB. Sie werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Reiseveranstalter vor Vertragsabschluss klar und unmissverständlich auf sie hinweist (im Allgemeinen im Reiseprospekt), der Reisende von ihnen auf zumutbare Weise Kenntnis nehmen kann und mit der Verwendung einverstanden ist. Sind die AGB des Veranstalters nicht in einem von ihm herausgegebenen Prospekt enthalten, kann er dem Reisenden diesen zur Verfügung stellen. Im anderen Fall muss er die von ihm verwendeten AGB dem Reisenden vor Abschluss des Reisevertrags im vollen Wortlaut übermitteln (§ 3 Abs. 4 InfVO in Deutschland). Dies gilt aber nicht bei Last - minute - Reisen oder bei so genannten Gelegenheitsveranstaltern.

Die AGB darf vor allem keine Überraschungsklauseln enthalten, diese sind unwirksam. Dies wäre z.B. der Fall, wenn sich der Veranstalter von jeder Haftung aus Verletzung von Informationspflichten frei zeichnen wollte. Der Reisende ist in vielen Fällen vor missbräuchlicher Verwendung von AGB dadurch geschützt, dass von den verbraucherfreundlichen Vorschriften des Reiserechts in den §§ 651a bis 651k (in Deutschland) nicht zum Nachteil des Reisenden abgewichen werden darf (§ 651I BGB).

Dennoch ist es unbedingt ratsam, vor einer Buchung die AGB zumindest dann nachzulesen, wenn von vorne herein Unklarheiten über Einzelheiten des Vertragsinhalts bestehen. Dabei muss, wenn erforderlich, eine Klärung mit dem Reiseveranstalter erreicht werden. Eine Auskunft des Reisebüros reicht dann nicht aus, wenn dieses wie in der Mehrzahl der Fälle nur Vermittler und nicht selbst Veranstalter ist. „Quelle: anwalt online“

### **Sprachferien - besserer Schutz (BRD)**

Die reiserechtlichen Bestimmungen hauptsächlich des BGB sind mit Wirkung ab 01.09.2001 in einigen Punkten geändert worden. Die wesentlichen Auswirkungen der Rechtsänderungen soll kurz dargestellt werden:

- Die neuen Bestimmungen gelten für alle Reiseverträge, die nach dem 01.09.2001 geschlossen werden; für früher geschlossene Verträge gelten die bisherigen Bestimmungen.

- In § 651g Abs.1 BGB wird durch einen Zusatz klargestellt, dass ein Reisender, der seine Ansprüche gegenüber dem Reiseveranstalter nicht selbst sondern über einen Bevollmächtigten geltend macht, dem Bevollmächtigten zu diesem Zweck nicht unbedingt eine Vollmachtsurkunde ausstellen muss, sondern dass auch eine mündlich erteilte Vollmacht gilt. Das ändert nichts daran, dass eine schriftliche Voll-

macht, die der Vertreter dann dem Reiseveranstalter vorlegt, aus Beweisgründen immer vorzuziehen ist.

- In § 651k BGB sind größere Änderungen vorgenommen worden.

Diese Bestimmung befasst sich damit, den Reisenden gegen das Risiko abzusichern, dass der Reiseveranstalter zahlungsunfähig wird und dann Ansprüche des Reisenden aus dem Reisevertrag nicht mehr erfüllen kann. Der Reiseveranstalter muss zu diesem Zweck eine Versicherung abschließen oder wahlweise mit einer Bank einen Kundengeldabsicherungsvertrag schließen.

Die bisher geltende jährliche Haftungsbegrenzung von 200 Mio. DM wird auf 110 Mio. Euro umgestellt. Dies gilt rückwirkend schon ab 01.11.2000. Zum Nachweis der Versicherung oder des Kundengeldabsicherungsvertrags erhält der Reisende vom Reiseveranstalter einen Sicherheitsschein. Das Gesetz stellt durch eine Erweiterung der bisherigen Vorschrift sicher, dass sich die Bank, mit der der Absicherungsvertrag abgeschlossen worden ist, dem Reisenden gegenüber nicht auf Mängel ihrer Vertragsbeziehungen mit dem Reiseveranstalter berufen kann. Der Sicherheitsschein ist damit für den Reisenden ein gutes Stück sicherer geworden. Außerdem werden die Reisebüros verpflichtet, den Sicherheitsschein vor der Aushändigung an den Reisenden zu überprüfen. Dies hat zur Folge, dass der Reisende das Reisebüro auf Ersatz eines etwaigen Schadens in Anspruch nehmen kann, wenn diese Prüfungspflicht schuldhaft verletzt wird.

Schon bisher durfte der Reiseveranstalter den Reisepreis vom Reisenden erst nach Aushändigung des Sicherheitsscheins fordern oder annehmen. Diese wird jetzt auf den Reisevermittler (= Reisebüro) ausgedehnt. Darüber hinaus gilt der Reisevermittler, wenn er den Sicherheitsschein übergibt, zukünftig als ermächtigt zur Annahme von Zahlungen auf den Reisepreis. Ebenso ist es, wenn auf Grund anderer Umstände beim Reisenden der Eindruck erweckt wird, der Vermittler handle im Auftrag des Reiseveranstalters und wenn dies dem Veranstalter "zugerechnet" werden kann. Damit wird der Reisende vor der Gefahr geschützt, dass der Reiseveranstalter die Wirksamkeit solcher Zahlungen nicht anerkennt. Anders ist es nur dann, wenn die Annahme von Zahlungen durch den Reisevermittler dem Reisenden gegenüber "in hervorgehobener Form ausgeschlossen" wird.

- Der völlig neu eingefügte § 651I BGB regelt so genannte "Gastschulaufenthalte" im Ausland und zielt damit hauptsächlich auf die in der Vergangenheit häufig wegen Missständen verschiedenster Art kritisierten "Sprachferien":

Die Bestimmung gilt automatisch für alle Auslandsreisen von mindestens drei Monaten Dauer, die den Aufenthalt in einer Gastfamilie zum Gegenstand haben und mit einem geregelten Schulbesuch verbunden sind. Für kürzere derartige Reisen oder Reisen, die den Aufenthalt in der Gastfamilie mit einem geregelten Praktikum verbinden, gelten die Bestimmungen nur, wenn es besonders vereinbart ist.

Der Reiseveranstalter solcher Reisen ist verpflichtet, für eine nach den Verhältnissen des Gastlandes angemessene Unterbringung, Beaufsichtigung und Betreuung des Gastschülers in einer Gastfamilie zu sorgen; dabei trifft den Gastschüler eine im Gesetz nicht näher definierte Mitwirkungspflicht.

Der Gastschüler kann vor Reisebeginn folgenlos von der Reise zurücktreten, wenn ihm der Reiseveranstalter nicht spätestens 2 Wochen vor Antritt der Reise schriftlich Namen und Anschrift der für ihn vorgesehenen Gastfamilie sowie Namen und Anschrift eines kompetenten Ansprechpartners im Ausland mitgeteilt hat ( dazu auch der neu angefügte § 4 Verordnung über die Informationspflichten von Reiseveranstaltern) und ihn insgesamt auf den Aufenthalt "angemessen vorbereitet" hat. Was darunter zu verstehen ist, lässt das Gesetz offen. Bei einem Sprachaufenthalt ist zumindest zu verlangen, dass der Gastschüler darüber informiert wird, welche Hilfsmittel, z.B. Bücher für den Sprachunterricht benötigt werden und mit welchen Nebenkosten etwa zu rechnen ist, sowie, welche Grundlagen der Unterricht voraussetzt. Im Falle des berechtigten Rücktritts des Gastschülers verliert der Veranstalter seinen Anspruch auf den Reisepreis; etwaige Vorschüsse sind in voller Höhe - ohne Abzug von Bearbeitungsgebühren u. ä. - zurück zu zahlen.

Auch wenn ihm das oben erläuterte Rücktrittsrecht nicht zusteht, kann der Reisende ab Abschluss des Vertrags bis zur Beendigung der Reise jederzeit ohne Angabe von Gründen kündigen. Allerdings kann dann der Reiseveranstalter den Reisepreis abzüglich dessen verlangen, was er durch die Kündigung erspart hat. Wird nach Reiseantritt gekündigt, muss der Reiseveranstalter dafür sorgen, dass der Gastschüler - allerdings auf dessen eigene Kosten - heimreisen kann.

Die Kündigung des Reisevertrags wegen eines Mangels (§ 651e BGB) oder wegen höherer Gewalt (§ 651j BGB) sind, wenn die - unverändert gebliebenen - Voraussetzungen dieser Bestimmungen vorliegen, außerdem möglich. Ebenso hat der Reisende die allgemeinen reiserechtlichen Mängelhaftungs- und Schadensersatzansprüche („Quelle: anwalt online“, August 2000)

## **Buchung eines Hotelzimmers direkt beim Hotel**

Bucht der Reisende selbst ein Hotelzimmer unmittelbar beim Hotel oder, falls das Hotel einer Kette angeschlossen ist, bei der Zentrale, liegt ebenfalls kein Reisevertrag sondern ein Beherbergungsvertrag vor. Dieser enthält Elemente verschiedener Vertragsarten, ist aber in erster Linie, was die Bereitstellung des gebuchten Zimmers betrifft, als Mietvertrag zu werten, so dass dessen Grundsätze gelten.

Daneben ist auch auf die Verkehrssicherungspflicht des Hoteliers und die Haftung für die vom Gast eingebrachten Sachen hinzuweisen. „Quelle: anwalt online“

## **Skireisen**

Schneemangel am Urlaubsort berechtigt nicht zur Reisepreisminderung oder Kündigung des Reisevertrags, da hier kein Reisemangel oder sonstiger Umstand vorliegt, der dem Reiseveranstalter zuzurechnen wäre. Anders kann es aber dann sein, wenn der Reiseveranstalter Schneesicherheit zugesichert hat, z. B. durch entsprechende Prospektangaben ("Skilauf während des ganzen Jahres möglich"). Wird die Reise mit Skikurs angeboten, hat der Urlauber einen Anspruch auf einen ausgebildeten Skilehrer, beim Gruppenskikurs auf Einhaltung der üblichen Gruppengrößen. Ein Verstoß dagegen stellt einen Reisemangel dar und berechtigt zur Minderung des Reisepreises.

Bei Eintritt einer Katastrophe, etwa durch Lawinenabgang oder Straßensperrungen bei Lawinengefahr können sowohl der Reisende als auch der Veranstalter den Reisevertrag wegen höherer Gewalt kündigen. Kann der Veranstalter die vertraglich geschuldeten Leistungen bis zur Kündigung nur teilweise erbringen, weil z. B. Lifte nicht laufen oder die Versorgung des Hotels mit Nahrungsmitteln oder Energie erschwert ist, liegt ein zur Reisepreisminderung berechtigender Reisemangel vor. Mehrkosten für die Rückführung des Reisenden nach der Kündigung müssen er und der Veranstalter je zur Hälfte tragen; sonstige Mehrkosten trägt der Reisende allein (§ 651j BGB). Schadensersatzansprüche, z. B. wegen nutzlos vertaner Urlaubszeit hat der Urlauber nicht, weil der Veranstalter eine Katastrophe und ihre Folgen nicht verschuldet hat (§ 651f BGB). Normales Skifahren gilt arbeitsrechtlich nicht als besonders gefährliche Sportart, so dass nach einem Skiunfall für die Krankheitszeit Lohnfortzahlung durch den Arbeitgeber nach den allgemeinen Bestimmungen gewährt wird. Auch gesetzliche und private Krankenversicherungen leisten.

Kommt ein Skiurlauber etwa wegen Straßensperrungen verspätet zurück, verliert er für die Zeit der Verspätung seinen Lohnanspruch. Ein arbeitsvertragswidriges Verhalten, das den Arbeitgeber zur Abmahnung oder gar zur Kündigung berechtigen würde, liegt aber in der Regel mangels Verschulden des Arbeitnehmers nicht vor. Der Arbeitgeber darf die Verspätungszeit auch nicht eigenmächtig vom verbleibenden Jahresurlaub des Arbeitnehmers abziehen. („Quelle: anwalt online“, Dezember 2002)

## **Witterung: Wer trägt das Witterungsrisiko?**

Witterungsbedingte Mängel in der Umgebung des Reiseziels führen im Regelfall nicht zu einem Reisemangel. Jeder Reisende weiß, dass ein Badeurlaub verregnen kann und dass Dauerschneefall bzw. Schneemangel zur Unbenutzbarkeit von Skipisten oder Loipen führt. Auch muss bei entsprechenden nicht vorhersehbaren Wetterlagen mit Lawinenabgängen und entsprechenden Folgen für Freizeitgestaltung und Verkehr gerechnet werden. Ebenso ist das Auftreten von Algen im Meer ein so häufiges Phänomen, dass damit in gewissen Jahreszeiten zu rechnen ist.

Deshalb sind solche negativen Einflüsse auf den Verlauf einer Reise dem "allgemeinen Lebensrisiko" des Reisenden zuzurechnen. Ansprüche des Reisenden gegen den Reiseveranstalter bestehen nicht und zwar weder auf Minderung des Reisepreises noch gar auf Schadensersatz wegen vertaner Urlaubszeit.

Anders ist es, wenn der Urlaubsort oder der Zugang zum Urlaubsort unmittelbar durch eine auf höhere Gewalt zurückgehende Naturkatastrophen betroffen sind. Dazu gehören zum Beispiel Wirbelstürme, Lawinen oder Erdbeben. Wenn also das gebuchte Hotel in einem Gebiet liegt, das konkret durch Lawinen oder einen Wirbelsturm gefährdet ist, liegt ein Reisemangel vor; nicht aber, wenn sich die Gefährdung lediglich auf die weitere Umgebung des Urlaubsortes auswirkt, mögen dadurch auch die Möglichkeiten der Urlaubsgestaltung eingeschränkt sein. Der Reisende kann also den Reisepreis mindern und/oder den Reisevertrag kündigen. Ein Schadensersatzanspruch wegen vertaner Urlaubszeit steht ihm aber nicht zu, da dieser ein beim Eintritt einer Katastrophe nicht gegebenes Verschulden des Reiseveranstalters voraussetzen würde.

Ein Mangel kann auch dann vorliegen, wenn der Veranstalter sich, was die Witterungsverhältnisse betrifft, an den in seinem Katalog gemachten Angaben fest halten lassen muss. Dies wäre etwa dann der Fall, wenn ein bestimmtes Ski-gebiet für einzelne Monate als "absolut schneesicher" oder eine Strandabschnitt als "algenfrei" bezeichnet wird.

Auch ist der Reiseveranstalter verpflichtet, in seinem Prospekt über die am Urlaubsort üblicher Weise herrschenden Witterungsverhältnisse und davon mögliche Abweichungen zu informieren. Ihn trifft auch die Verpflichtung, zu diesem Zweck das Urlaubsgebiet zu beobachten. Kündigen sich z. B. eine Algenplage an einem bestimmten Strandabschnitt oder, wenn ein Skiurlaub gebucht wird, Schneemangel im Zielgebiet an, so muss der Reisende beim Abschluss des Reisevertrages bzw. vor Antritt der Reise davon in Kenntnis gesetzt werden. Je nach Situation besteht eine Mitwirkungspflicht des Reisenden, sich beim Reiseveranstalter nach der aktuellen Lage zu erkundigen.

Der Reisende muss dadurch in die Lage versetzt werden, zu prüfen, ob er dennoch die Reise antreten oder davon Abstand nehmen will. Unterlässt der Reiseveranstalter diese Informationen, wird die Reise mangelhaft und berechtigt den Reisenden zur Minderung des Reisepreises. Wird die Informationspflicht schuldhaft verletzt, kann auch eine Schadensersatzpflicht des Reiseveranstalters wegen vertaner Urlaubszeit die Folge sein. („Quelle: anwalt online“, Februar 2002)

## **Reiseprospekt richtig lesen**

Der Reiseprospekt soll der zuverlässigen Information des Reisenden über die Einzelheiten der Reise dienen. Die darin enthaltenen Angaben sind für den Veranstalter verbindlich, das heißt, sie werden Bestandteil des Reisevertrags. Deshalb hat der Reisende einen Anspruch darauf, dass die im Prospekt enthaltenen Angaben klar formuliert und vollständig

sind und der Wahrheit entsprechen. Der Reiseveranstalter muss sich an seinen Katalogangaben festhalten lassen. Abweichungen der Wirklichkeit von den Prospektangaben stellen einen Reisemangel dar, wenn sie wesentlich sind. Die Mindestangaben, die ein Prospekt enthalten muss, sind in § 1 InfVO aufgeführt.

Klarheit der Prospektangaben bedeutet, dass sie nach Schriftbild und -größe gut lesbar sind und sich nicht an versteckter Stelle befinden. Wahrheit der Angaben bedeutet, dass sich der Reisende ein zutreffendes Bild von der Reise, insbesondere auch von den Verhältnissen am Reiseziel machen kann.

Auch ungünstige Umstände müssen genannt werden. Dabei kommt es bei Beurteilung, ob eine Formulierung hinreichend eindeutig ist, auf die Sicht eines vernünftigen Kunden an. Unklarheiten gehen zu Lasten des Reiseveranstalters, da er ja für den Inhalt des Prospekts verantwortlich ist.

Bei zahlreichen üblichen Formulierungen haben die Gerichte inzwischen entschieden, ob sie zulässig sind oder eine unerlaubte Verschleierung der tatsächlichen Umstände darstellen.

#### Beispiele für nicht erlaubte Formulierungen

- Haus in zentraler Lage - für Verkehrslärm
- Haus in verkehrsgünstiger Lage - für Verkehrslärm
- Aufstrebender Ferienort - für Baulärm in der Nachbarschaft
- Neu eröffnetes Hotel - für Nicht abgeschlossene Bauarbeiten
- Kurzer Transfer zum Flughafen - für benachbarten stark frequentierten Militär- und Zivilflugplatz
- Werbefahrt - für Verkaufsreise

#### Beispiele für erlaubte Formulierungen

- Hotel für Unternehmungslustige = Lärmbelastung etwa durch benachbarte Diskothek
- Jungendliches Publikum = Nichts für Ruhesuchende
- Sauber und zweckmäßig = wenig Komfort
- Meerseite = kein unmittelbarer Blick zum Meer
- Strand = auch Kiesstrand
- Idyllische Lage = Einkaufs- und Vergnügungsmöglichkeiten sind zu Fuß nicht erreichbar

Der Reiseprospekt soll der zuverlässigen Information des Reisenden über die Einzelheiten der Reise dienen. Die darin enthaltenen Angaben sind für den Veranstalter verbindlich, das heißt, sie werden Bestandteil des Reisevertrags. Deshalb hat der Reisende einen Anspruch darauf, dass die im Prospekt enthaltenen Angaben klar formuliert und vollständig sind und der Wahrheit entsprechen. Der Reiseveranstalter muss sich an seinen Katalogangaben festhalten lassen, die Angaben sind bindend. Die Katalogangaben müssen deutlich lesbar, klar und vollständig sowie richtig sein. Abweichungen der Wirklichkeit von den Prospektangaben stellen einen Reisemangel dar, wenn sie wesentlich sind. Die Mindestangaben, die ein Prospekt enthalten muss, sind in § 4 InfVO aufgeführt. Im Katalog müssen sich in jeden Fall die nachfolgenden Angaben finden:

- Reisepreis
- Ggf. Höhe einer Anzahlung
- Fälligkeit des (restlichen) Reisepreises

Die Prospektangaben müssen klar sein. Dies bedeutet, dass sie nach Schriftbild und -größe gut lesbar sind und sich nicht an versteckter Stelle befinden. Wahrheit der Angaben bedeutet, dass sich der Reisende ein zutreffendes Bild von der Reise, insbesondere auch von den Verhältnissen am Reiseziel machen kann. Auch ungünstige Umstände müssen genannt werden. Dabei kommt es bei Beurteilung, ob eine Formulierung hinreichend eindeutig ist, auf die Sicht eines vernünftigen Kunden an. Unklarheiten gehen zu Lasten des Reiseveranstalters, da er ja für den Inhalt des Prospekts verantwortlich ist.

Je nachdem, ob die Angaben von Bedeutung sind, kann es notwendig sein, Angaben zu Transportmittel, Unterbringung, Reiseroute, Verpflegung, Visa-Bedingungen, Passvorschriften und anderen Formalitäten, Mindestteilnehmerzahl zu machen.

Hinsichtlich der Beschreibung der örtlichen Verhältnisse und landestypischer Besonderheiten gibt es keine Vorschriften - es ist Sache des Reisenden, sich entsprechend zu informieren.

Wird seitens des Veranstalters auf Mängel, Einschränkungen oder Mängel hingewiesen, so bestehen wegen dieser keine Rechte des Reisenden auf Minderung des Reisepreises. Stellen sich später "Mängel" heraus, die darauf beruhen, dass die Katalogangaben nicht ausreichend studiert wurden, so sind auch diese keine Grundlage etwaiger Ansprüche auf Minderung.

Bei zahlreichen üblichen Formulierungen haben die Gerichte inzwischen entschieden, ob sie zulässig sind oder eine unerlaubte Verschleierung der tatsächlichen Umstände darstellen.

Die allgemeinen Reisebedingungen (AGB) zum Reiserücktritt, zu den Rücktrittskosten, den Pflichten des Reisekunden, der Haftung und Ausschlussfristen vor Buchung der Reise sollten ebenfalls genau durchgelesen werden. Hier kann sich so manche Überraschung verbergen. „Quelle: anwalt online“

## **Mietwagen**

Auch im Urlaub will man häufig mobil sein. Da kommt ein Mietwagen oftmals gerade recht. Doch wer während des Urlaubs einen Mietwagen nutzen will, sollte keinesfalls seine Kreditkarte zu Hause lassen - diese wird zum Vertragsabschluss oftmals benötigt. Zudem entfällt bei Zahlung mittels Kreditkarte oftmals die Kautionsstellung. Auch gilt es, den Vertrag genau zu lesen, damit später keine böse Überraschung auf Sie wartet.

Vor allem für den Fall selbstverschuldete Unfälle bzw. Zusammenstöße ist eine Zusatzversicherung wie zum Beispiel die so genannte "Mallorca-Police" ratsam.

Sie sollten nachfolgende Punkte immer vor Abschluss prüfen und notfalls gesondert schriftlich festhalten:

- Prüfen Sie bei Abschluss des Mietvertrages den Selbstbehalt in der Vollkasko oder Haftpflichtversicherung.

- Achten Sie auf die Mindestdeckungssumme, bevor Sie einen Vertrag mit mangelnder Deckung abschließen, nur um einige Mark zu sparen. Besonders außerhalb der EU besteht oftmals mangelnde Deckung. In solch einem Fall sollten Sie eine Anhebung verlangen - und notfalls ein wenig mehr bezahlen.
  - Ein weiterer Stolperstein sind Haftungs Ausschlüsse - achten Sie darauf!
  - Eine Vollkasko übernimmt oftmals keine Schäden, die durch Fahrten auf unbefestigten Straßen verursacht worden.
  - Erfragen Sie die Kosten für das Nachtanken bei Wagenrückgabe
  - Prüfen Sie Ihr Fahrzeug bei Übernahme auf Vorschäden und lassen Sie alle Mängel gesondert vom Vermieter gezeichnet.
- „Quelle: anwalt online“

## Höhere Gewalt

(Jänner 2005) Der Pauschalurlauber Rudi Ratlos will nicht nach Sri Lanka zu seiner gebuchten Ayurveda-Reise fliegen, da vor einer Woche die Flutkatastrophe mit einem Seebeben das Land und viele Küsten Südostasiens heimgesucht haben. Deswegen storniert er die Reise und beruft sich auf das Sonderkündigungsrecht wegen höherer Gewalt nach § 651 j BGB. Folgende Voraussetzungen gemäß § 651 j BGB muss der Kündigende Rudi Ratlos darlegen und glaubhaft machen...

### 1. Höhere Gewalt liegt vor, bei einem

- von außen kommenden plötzlichen und unabwendbaren Ereignis,
- das weder in die Betriebssphäre des Veranstalters noch in die Privatsphäre des Reisenden fällt.

Naturkatastrophen wie Erdbeben, sintflutartige Regenfälle und Flutwellen mit Überschwemmungen zählen hierzu. Davon ist in den direkt betroffenen Regionen auszugehen.

Abzugrenzen sind von diesen plötzlichen Gewaltereignissen natürliche Gegebenheiten wie schlechtes Wetter, extreme Wetterlagen und bestehende Meeresverschmutzungen. Diese Umstände des allgemeinen Lebensrisikos sind keine höhere Gewalt und müssen ersatzlos hingenommen werden.

### 2. Nicht bei Vertragsabschluss vorhersehbar

Wenn bei der Buchung schon eine konkrete Wahrscheinlichkeit für die Gefahrenlage vorliegt, greift § 651 j BGB nicht ein. Entscheidend ist insoweit nicht die subjektive Kenntnis des Reisenden, sondern die objektive Lage.

Insoweit trifft den Veranstalter eine umfassende Informationspflicht von der Buchung bis zum Reisebeginn, da der Veranstalter über seine Reiseleitung die besseren Informationsquellen besitzt. Der Reisende soll durch diese Informationspflicht in die Lage versetzt werden, von seinem Sonderkündigungsrecht Gebrauch zu machen. Wird nicht informiert, obwohl die Gefahrenlage greifbar ist, hat der Kunde einen Schadensersatzanspruch wegen dieser Pflichtverletzung nach § 651 f I und II BGB. Die großen Reiseveranstalter haben schon viele Flüge abgesagt, so dass zu empfehlen ist, sich unbedingt beim jeweiligen Reiseveranstalter kurzfristig über die Durchführung der Reise und eventuelle Umbuchungsmöglichkeiten zu erkundigen.

### 3. Erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt

müssen die Reiseleistungen und/oder Leib und Leben des Reisenden sein. Entscheidend ist nach die tatsächliche Situation am Urlaubsort.

Diese Gefahrenlage kann sich damit einmal auf die Durchführung der gebuchten Reisetelleleistungen beziehen: das Hotel ist nicht bewohnbar oder die gebuchten Flüge können nicht oder nur durch unzumutbare Änderungen angeboten werden. Geringe Beeinträchtigungen sind hinzunehmen.

Die Gefahrenlage kann sich aber auch auf Leib und Leben des Reisenden beziehen. So ist derzeit die Gefahr von weiteren Nachbeben nicht unwahrscheinlich. Das Gleiche gilt für Epidemien und Seuchengefahr. Eine Gefährdung liegt in den direkt betroffenen Regionen wie zum Beispiel den Malediven, Thailand, Sri Lanka, Teilen von Indien Indonesien vor. Konkrete Auskunft für betroffene Länder gibt das Auswärtige Amt.

### Neue Rechtsprechung des BGH zur Gefährdungsschwelle /BRD

Diese Gründe für eine Kündigung können auch für Reisen in einigen Wochen oder Monaten gelten. In den nächsten Wochen werden die Veranstalter nach und nach Reisen in die zerstörten Regionen selbst absagen. Kunden eines Reiseveranstalters, welche Reisen, die sie für das Frühjahr in diese Gebiete gebucht haben, können jetzt schon diese Reisen stornieren, wenn heute schon absehbar ist, dass die Reiseleistungen nur erschwert erbracht werden können oder eine persönliche Gefährdung der Gesundheit absehbar ist. Mit Urteil des BGH vom 15. 10. 2002 besteht ein Kündigungsrecht schon dann, wenn mit dem Eintritt des schädigenden Ereignisses (hier: Hurrikan im Zielgebiet in der Karibik) mit erheblicher, und nicht erst dann, wenn mit ihm mit überwiegender Wahrscheinlichkeit zu rechnen ist (X ZR 147/01, NJW 2002, 3700, Tonner, LMK 2003, 57, DB 2003, 937 L, DAR 2003, 116, MDR 2003, 377, RRA 2002, 258, TranspR 2002, 465, Führich, Terror, Angst und höhere Gewalt - Antworten des Reiserechts, Rra 2003, 50). Konkret heißt dies, dass die Gefährdungsschwelle wesentlich niedriger als früher ist. Soweit Veranstalter sich auf ältere Urteile berufen, sind diese überholt. Wenn also ein Hotel mit Anlagen und Strand gebucht wurde und es ist jetzt völlig zerstört, wird die Reise nicht in der gebuchten Weise durchführbar sein und kann heute schon kostenlos gekündigt werden. Man kann davon ausgehen, dass die Anlagen auch in einigen Wochen noch nicht wieder aufgebaut sind. Auch eine langfristige Seuchengefahr in einigen Regionen kann ein Kündigungsgrund sein.

### Rolle des Auswärtigen Amtes

Sobald das AA für ein bestimmtes Gebiet die höchste Warnstufe ("dringend abgeraten") ausgesprochen hat, ist dies ein wesentliches Indiz für eine Gefahrenlage für Leib und Leben des Reisenden. Gerichte haben aber schon oft die Voraussetzungen einer erheblichen Gefährdung bejaht, obwohl das AA diese Warnung nicht ausgesprochen hat. Veranstalter wie Reisender können sich also nicht auf Informationen durch das oft etwas "diplomatisch" handelnde AA verlassen.

#### 4. Kündigungserklärung

Nach § 651 j BGB können sich sowohl der Pauschalreisende als auch der Reiseveranstalter auf das Sonderkündigungsrecht berufen. Derzeit sagen die meisten verantwortungsvollen Veranstalter ihre Reisen in die betroffenen Gebiete ab. Umbuchungsangebote können als zulässige Ersatzreisen durch den Veranstalter angeboten werden, annehmen muss der Pauschalreisende diese Angebote nicht, da er auch ein gesetzliches Rücktrittsrecht hat (§ 651a V BGB).

#### 5. Folgen bei einer Kündigung

##### *Vor Reisebeginn*

Kündigt der Reisende oder der Veranstalter vor Reisebeginn kann kein Reisepreis verlangt werden, da noch keine Reiseleistungen aus dem Vertrag erbracht wurden. Daher kann auch keine Stornopauschale wie bei einer normalen Stornierung durch den Reisenden verlangt werden. Anzahlungen müssen vollständig zurückbezahlt werden ohne Abzüge für Bearbeitungskosten. Irgendwelche Ausgleichsleistungen für seine Vorleistungen zur Reiseorganisation darf der Veranstalter nicht verlangen, da er das Investitionsrisiko als Unternehmer trägt.

##### *Reiseabbruch nach Reisebeginn*

Wird die Reise abgebrochen, bekommt der Pauschalurlauber sein Geld allerdings nur für noch nicht erbrachte Reiseleistungen zurück. Hin- und Rückflug sowie die Hotelkosten bis zum Urlaubsabbruch müssen bezahlt werden. Wenn beim Rückflug Mehrkosten entstehen, werden diese zur Hälfte zwischen Veranstalter und Kunde geteilt. Weitere Kosten zum Beispiel wegen eines Zwischenaufenthalts muss nach § 651 j II der Kunde alleine zahlen.

##### *Minderungsansprüche bei Katastrophe*

Wer während des Urlaubs von der Katastrophe heimgesucht wird und seinen Aufenthalt nicht sofort abbricht, hat für die verbleibende Zeit Preisminderungsansprüche gegen den Reiseveranstalter. Das gelte zum Beispiel, wenn Reiseleistungen wie Verpflegung, Unterbringung, Strandleistungen oder als Reisebestandteil gebuchte Ausflüge nicht mehr vereinbarungsgemäß erbracht werden können. Preisminderungsansprüche sind verschuldensunabhängig und erfordern lediglich eine Beeinträchtigung der gebuchten Reiseleistungen. Der Grund für diese Minderung ist unerheblich und kann auch eine Folge höherer Gewalt sein.

Schäden für verloren gegangenes oder beschädigtes Gepäck hat der Reiseveranstalter hingegen ebenso wenig zu ersetzen wie Ansprüche wegen verlorener Urlaubszeit, da für Schadenersatz das dafür notwendige Verschulden fehlt.

##### *Stornierung aus Angst*

Storniert der Urlauber eine gebuchte Reise in nicht betroffene Gebiete wie Ostthailand oder in nicht erheblich beeinträchtigte Gebiete wie Mauritius aus bloßer Angst oder Reiseunlust, liegen die Voraussetzungen einer berechtigten Kündigung nicht vor. Wer trotzdem nicht reisen will, muss die Storno-pauschalen der Geschäftsbedingungen zahlen. In diesen Fällen ist es besser auf ein Umbuchungsangebot seines Reiseveranstalters einzugehen.

##### *Versicherungsleistungen*

Reisende, die vor Ort Schäden erlitten haben, können unter Umständen verschiedene Ansprüche geltend machen, zum Beispiel aus ihrer Reisegepäckversicherung, einer Auslandskrankenversicherung, aber auch aus ihrer Hausratversicherung. Der Reiseveranstalter haftet wegen des fehlenden Verschuldens bei höherer Gewalt weder für Gepäckschäden, Eigentumsschäden, Verletzungen oder entgangener Urlaubsfreude.

#### 6. Rechte der Individualreisenden

Individualreisende, die sich in den betroffenen Katastrophengebieten aufhalten und außerplanmäßig zurückgefliegen werden müssen, sollten sich umgehend an ihre Fluggesellschaft/Botschaft wenden. Sie tragen im Unterschied zu Pauschalreisenden neben den Mehrkosten vor Ort auch die der Rückbeförderung allein. Ansprüche gegenüber dem Hotelier müssen sie unter Umständen nach dem geltenden Recht des Aufenthaltslandes mit diesem alleine regulieren.

Wer als Individualurlauber den gebuchten Flug in die betroffenen Länder noch vor sich hat, sollte sich ebenfalls an seine Fluggesellschaft wenden und erfragen, ob der gebuchte Flug stattfindet. Werden diese Flüge annulliert, weil die betreffenden Flughäfen vor Ort nicht angefliegen werden können, erhalten die betroffenen Fluggäste den Flugpreis zurück. Schadensersatzansprüche sind auch in diesem Fall wegen des fehlenden Verschuldens ausgeschlossen. Anders ist die Rechtslage, wenn der gebuchte Flug planmäßig stattfindet. Dann muss der Reisende das Ticket auch dann bezahlen, wenn er den Flug storniert, weil sein separat gebuchtes Hotel zerstört ist, das er durch eine Weiterreise vor Ort, zum Beispiel mit dem Mietauto, erreichen wollte. In solchen Fällen empfiehlt sich, die Fluggesellschaft um eine Kulanzregelung zu bitten.

##### Sonstiges zu diesem Thema:

Wenn die Reise wegen höherer Gewalt, die bei der Buchung noch nicht vorhersehbar war, erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, können sowohl der Reiseveranstalter als auch der Reisende den Reisevertrag kündigen (§ 651j BGB). Dabei kommt es nicht darauf an, ob sich die höhere Gewalt vor oder nach Reisebeginn auswirkt. Dieses Kündigungsrecht ist unabdingbar, d. h., es kann im Reisevertrag nicht ausgeschlossen werden. Falls ein wegen höherer Gewalt zur Kündigung berechtigter Reisender das Kündigungsrecht nicht ausübt, kann er evtl. den Reisepreis wegen Reisemängeln mindern.

Unter höherer Gewalt ist ein Ereignis zu verstehen, das von außen, also nicht aus dem Bereich des Veranstalters oder des Reisenden, kommt, nicht vorhersehbar ist und auch durch äußerste Sorgfalt nicht abgewendet werden kann. Reise-warnungen der Warnzentrale des Auswärtigen Amtes für ein bestimmtes Urlaubsgebiet sind im Allgemeinen als ausreichender Beweis für höhere Gewalt anzusehen. Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, sich bezüglich der von ihm angebotenen Reisen ständig und etwaiger Reisehindernisse auf dem Laufenden zu halten und den Reisenden zu informieren. Tut er dies schuldhaft nicht, kann der Reisende, anstatt wegen höherer Gewalt zu kündigen, vom Veranstalter Schadensersatz verlangen.

##### Beispiele für höhere Gewalt:

- Naturkatastrophen wie Wirbelstürme, Überschwemmungen, Erdbeben, Vulkanausbrüche, Erdbeben, Lawinen.
- Epidemien
- Kriegsausbruch oder konkrete Kriegsgefahr im Urlaubsgebiet
- Systematische Terroranschläge auf Touristen oder Personengruppen, denen diese angehören (etwa Europäer).

- Streiks bei Fluglotsen, Flughafenpersonal, Passbeamte im Zielland
- Einreiseverbote im Zielland
- Verschärfte, vom Reisenden nicht mehr erfüllbare Gesundheitsvorschriften des Ziellandes oder Badeverbote
- Tod eines Mitreisenden wird wie höhere Gewalt behandelt

#### Keine höhere Gewalt liegt vor:

- Streik beim Veranstalter oder einem Leistungsträger wie etwa Busunternehmen bei Rundreise, Urlaubshotel
- Unrentabilität wegen zu geringer Teilnehmerzahl
- Allgemein unsichere Zustände oder politische Unruhen im Zielland
- Allgemein erhöhte Gefahr von Naturkatastrophen (etwa Lawinen- oder Erdbebengefahr)

Als Folge der Kündigung - egal, wer gekündigt hat - verliert der Reiseveranstalter seinen Anspruch auf Zahlung des Reisepreises. Allerdings kann er eine Entschädigung für Leistungen verlangen, die er im Zeitpunkt der Kündigung bereits erbracht hat. Dies gilt auch für solche Leistungen, die dem Reisenden nichts mehr nützen. Diese Entschädigung fällt normalerweise nur an, wenn die Reise bei Kündigung bereits angetreten worden ist aber nicht zu Ende geführt werden kann. In diesem Fall ist der Veranstalter in jedem Fall verpflichtet, den Reisenden an den Ausgangspunkt der Reise zurück zu befördern. Fallen dafür gegenüber der Kalkulation des ursprünglichen Reisepreises Mehrkosten an, werden diese zwischen dem Veranstalter und dem Reisenden hälftig geteilt. Wird bereits vor Reisebeginn gekündigt, kann der Veranstalter vom Reisenden nach der Rechtsprechung als Entschädigung die Stornokosten verlangen, die er z.B. bei bereits vorgenommenen Hotelbuchungen zahlen muss. („Quelle: anwalt online“, Juni 2001)

#### **Reiseabsage**

Die Möglichkeit, die Reise abzusagen muss - abgesehen von der Möglichkeit einer Absage wegen höherer Gewalt - im Reisevertrag ausdrücklich und eindeutig vorgesehen sein (§ 651a BGB). Dafür gelten aber folgende Voraussetzungen.

Eine Absage der Reise durch den Veranstalter ist nur dann zulässig, wenn die Reise nicht durchgeführt werden kann, weil eine im Reisevertrag vorausgesetzte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird.

Hat der Veranstalter einen Reiseprospekt herausgegeben, muss darin auf mögliche Absagen hingewiesen werden. Ansonsten muss die Reisebestätigung den Hinweis enthalten. Dazu gehören auch Angaben über eine etwaige Mindestteilnehmerzahl und den Zeitpunkt, bis zu dem eine Absage möglich ist.

Die Absageerklärung des Veranstalters muss dem Reisenden unverzüglich zugehen, nachdem der Veranstalter von dem Grund dafür Kenntnis erlangt hat. Eine Absageerklärung muss der Reisende in jedem Fall innerhalb der im Reisevertrag vereinbarten Frist vor Antritt der Reise erhalten.

Bei einer Absage der Reise kann der Reisende vom Reiseveranstalter verlangen, dass dieser ihm die Teilnahme an einer anderen mindestens gleichwertigen Reise ermöglicht. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass der Veranstalter in seinem Angebot eine entsprechende Reise ohne Aufpreis führt. Seinen Wunsch nach einer Ersatzreise muss der Reisende dem Veranstalter gegenüber unverzüglich erklären, nachdem ihm die Absage bekannt gegeben worden ist.

Bei einer unberechtigten Absage macht sich der Veranstalter dem Reisenden gegenüber schadenersatzpflichtig (§ 651f BGB). Bei einer berechtigten Absage erlöschen die gegenseitigen Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag; der Reisende erhält eine etwaige Anzahlung zurück. „Quelle: anwalt online“

#### **Sparreisen**

Bei Sparreisen sind im Zeitpunkt der Buchung nur Zielgebiet und Hotelkategorie bekannt, nicht jedoch das konkrete Hotel. Diese kann der Veranstalter bis zur Ankunft des Reisenden im Zielgebiet bestimmen, Zielgebiet (einschließlich zugesagter Besonderheiten wie Skigebiet oder Strandnähe) und Kategorie (Zahl der Hotelsterne) müssen den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Zu einem Umzug während des Aufenthalts ist der Reisende ohne entsprechende Vereinbarung nicht verpflichtet. Ansonsten gelten alle Vorschriften des Reiserechts ohne Einschränkungen. „Quelle: anwalt online“

#### **Gewinnreisen**

Beim Antritt von Gewinnreisen ist besondere Aufmerksamkeit geboten. Immer wieder werden angeblich gewonnene Reisen mit so hohen Nebenkosten für den „Gewinner“ versehen, dass der Gesamtpreis der Reise noch über dem vergleichbarer entgeltlicher Angebote liegt. In diesen Fällen liegt eine sittenwidrige Schädigung des Verbrauchers vor, die gem. § 826 BGB zum Schadensersatz berechtigt. Auch kann die Buchungserklärung wegen arglistiger Täuschung gem. § 123 BGB angefochten werden. Im Übrigen gelten für Gewinnreisen die Vorschriften des Reiserechts ohne Einschränkung, wobei sämtliche Rechte aus dem Reisevertrag dem Gewinner als Reisetilnehmer zustehen - also nicht etwa der Firma, welche die Reise z.B. im Rahmen eines Preisausschreibens ausgelobt hat. Der Gewinner kann auch gem. § 651b BGB einen Ersatzteilnehmer stellen. Eine Auszahlung des Reisepreises kann der Gewinner nur dann verlangen, wenn ihm ein entsprechendes Wahlrecht ausdrücklich eingeräumt worden ist. „Quelle: anwalt online“

#### **Souvenirs: Vorsicht beim Souvenirkauf**

Nach wie vor entfliehen die Mitteleuropäer dem nasskalten heimischen Winter in warme Gefilde. Oftmals handelt es sich um weit entfernte, exotische Reiseziele, die dazu verführen, sich mit nicht minder exotischen Souvenirs "einzudecken". Bei vielen Souvenirs ist allerdings Vorsicht angebracht:

So dürfen manche Kostbarkeiten wie etwa Korallen-Armbänder, Schnitzereien aus Elfenbein oder Taschen aus Schlangenleder nicht nach Deutschland eingeführt werden, weil durch die Einfuhr gegen das so genannte Washingtoner Artenschutz-Abkommen verstoßen wird.

Wer bei der Einfuhr vom Zoll erwischt wird, muss mit drastischen Strafen rechnen. Die Bußgelder, die von der Behörde verhängt werden können, können bis zu 50.000 Euro betragen.

Einige Beispiele hierzu: 40 Euro "kostet" die Einfuhr mehrerer geschützter Schneckengehäuse. Die begehrte Krokodil-Handtasche muss einem schon rund 500 Euro "wert" sein, ganz heftig "blutet", wer ein Tigerfell mitbringt. Hierfür fallen etwa 35.000 Euro an.

Damit allerdings nicht genug! Keinesfalls sollte darauf spekuliert werden, das Souvenir zwar etwas teurer, nichtsdestoweniger aber letztlich unbehelligt, in seinen Besitz bringen zu können. Denn sobald streng geschützte Arten betroffen sind, liegt eine Straftat vor, die mit Gefängnisstrafe geahndet werden kann. Die gesetzliche Höchststrafe liegt hierbei bei fünf Jahren.

Behalten kann man das verbotene Souvenir keinesfalls. Es wird vom Zoll beschlagnahmt.

Bestimmte Arten dürfen unter Auflagen eingeführt werden. Erforderlich ist dann allerdings eine Ausfuhrgenehmigung des betreffenden Landes sowie Einfuhrgenehmigung für Deutschland. Diese Möglichkeit wird daher für private "Souvenirjäger" in aller Regel nicht in Betracht kommen. In Deutschland ist für die Erteilung der Genehmigung das Bundesamt für Naturschutz zuständig. Für die Erteilung der Genehmigung fallen Gebühren an.

Im Folgenden stellen wir eine Auswahl der unter dem Schutz des Washingtoner Artenschutz-Abkommen stehenden Tiere und Pflanzen bzw. der daraus erstellten Produkte vor:

- Viele Seevögel und Sittiche, nahezu alle Papageien und Kakadus, alle Eulen sowie die Produkte aus diesen Vögeln
- Elfenbein und Produkte aus Elefantenhaar, Elefantenhaut oder Elefanten-Füßen
- Produkte aus Nashorn
- Echsen, Warane, Leguane, Krokodile, Schlangen und Waren aus diesen Reptilien
- Dörnchenkorallen, Steinkorallen, schwarze Korallen
- Produkte aus Schildkröten-Panzern (Schildpatt)
- Riesenmuscheln
- Erzeugnisse aus afrikanischem Teakholz, Rosenholz und Eisenholz
- Felle fast aller Wildkatzen und anderer Wildtiere
- Viele wild wachsende Kakteen und Orchideen
- Viele Schmetterlinge und Käfer
- Alpenveilchen, Schneeglöckchenzwiebeln, Wolfsmilch-Gewächse
- Tropenfische

„Quelle: anwalt online“

### **Bahnpassagiere: Welche Rechte haben Bahnpassagiere? (BRD)**

Nachdem die Deutsche Bahn AG am 1. November 2002 ihr neues Preissystem vorgestellt hat, ist Bahn fahren in aller Munde. Das Unternehmen erhofft sich ein Plus an Passagieren. Wie aber sieht es aus, wenn die Bahnreise nicht so verläuft, wie Fahrplan und Serviceorientierung dies versprechen?

Muss sich der Reisende mit den "Pünktlichkeitsgutscheinen" zufrieden geben? Oder haftet die Bahn wie jeder andere auch, der eine Leistung schlecht erbringt? Grundlage der Haftung der Deutschen Bahn AG ist der Deutsche Eisenbahn-Personen- und Gepäcktarif, Teil 1 (DPT 1). Er besteht aus der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) und der Ausführungsbestimmung der Eisenbahn.

#### Verpasster Anschlusszug

Reisende haben zunächst die Möglichkeit, zum Startbahnhof zurückzukehren. Dort erhalten sie innerhalb einer Frist von sechs Monaten nach Ablauf der Geltungsdauer ihres Fahrscheins den vollen Fahrpreis erstattet. Trifft der Bahngast die Entscheidung zur Weiterfahrt, muss die Bahn für eine unverzügliche Beförderung sorgen. Hierbei muss die angebotene Verbindung auf schnellstem Wege und ohne Preisaufschlag zum Zielbahnhof führen. Am günstigsten ist es in diesem Fall, den Zugbegleiter anzusprechen, damit dieser alle erforderlichen Vorkehrungen treffen kann.

#### Verpasster letzter Zug

Wird infolge einer Zugverspätung der letzte zum Zielbahnhof abgehende Zug verpasst, ist das besonders ärgerlich. Ein Anspruch auf die Nutzung eines Schlaf- oder Liegewagens, der in Richtung des Zielortes fährt, besteht hier nicht. Die Bahn hat allerdings dafür zu sorgen, dass dem Reisenden entweder die Weiterfahrt in einem anderen Verkehrsmittel oder, falls dies günstiger ist, eine Hotelübernachtung bezahlt wird. Ist eine Verspätung absehbar, muss sich der Bahnreisende bereits während der Fahrt an den Zugbegleiter wenden und so seiner Schadensminderungspflicht genügen.

#### Anspruch auf einen Sitzplatz

Grundsätzlich kann nur derjenige einen bestimmten Sitzplatz für sich beanspruchen, der eine Sitzplatzreservierung vorzuweisen hat. Die Bahn behält sich vor, einen Teil der Plätze nicht zu reservieren. Wer die Reise ohne Reservierung antritt und gleichwohl einen freien Platz findet, darf ihn besetzen und ihn auch während der gesamten Fahrt beanspruchen. Ist ein Zug überfüllt und kann daher aus Sicherheitsgründen nicht weiterfahren, können theoretisch alle Fahrgäste ohne Sitzplatz aus dem Zug geschickt werden. Dieser Fall kommt indes in der Praxis wohl nur in den seltensten Fällen zum Tragen.

#### Weigerung zur Beförderung

Ein Fahrschein ohne gleichzeitige Sitzplatzreservierung verbietet nur dann einen Beförderungsanspruch, wenn hinreichend Plätze verfügbar sind. Wer hingegen keine Sitzplatzreservierung erwirbt, hat auch keinen Anspruch auf die Beförderung in einem bestimmten Zug. Er muss in Kauf nehmen, dass er gegebenenfalls auf eine der folgenden Verbindungen warten muss.

#### Beschwerdeverfahren

Grundsätzlich ist die Deutsche Bahn AG nicht verpflichtet, eine Entschädigung für entgangene Reisequalität, etwa wegen Zugverspätung, zu leisten. Sie muss jedoch, wie bereits oben erläutert, ihre Fahrgäste an deren Zielorte weiterbefördern, wenn es zu Verspätungen oder Ausfällen kommt. In Frage kommt aber stets eine Einzelfallprüfung, in der über eine Kulanzregelung, wie etwa über den oben erwähnten "Pünktlichkeitsgutschein" entschieden wird. Diese Gut-

scheine werden zuweilen auch ohne besonderes Verfahren von den Zugbegleitern bereits im - verspäteten - Zug ausgegeben. Ein Rechtsanspruch darauf besteht aber leider nicht. „Quelle: anwalt online“

### **Kündigung eines Reisevertrags wegen Terror und Kriegsgefahr?**

Nach § 651j BGB kann ein Reisevertrags, vom Reisenden und vom Reiseveranstalter gekündigt werden, wenn die Reise wegen höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt wird und wenn dies bei Vertragsschluss noch nicht voraussehbar war. Liegen diese Voraussetzungen vor, hat die Kündigung zur Folge:

- Der Veranstalter verliert den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Für bereits erbrachte Reiseleistungen kann er aber eine angemessene Entschädigung verlangen.
- Der Veranstalter muss für die Rückbeförderung des Reisenden sorgen; die Kosten der Rückbeförderung tragen der Veranstalter und der Reisende je zur Hälfte. Sonstige Mehrkosten trägt der Reisende allein.
- Schadensersatzansprüche des Reisenden gegen den Veranstalter entstehen grundsätzlich nicht. Hat es der Veranstalter allerdings schuldhaft unterlassen, den Reisenden vor oder bei Vertragsabschluss über besondere Risiken der Reise zu informieren, kommt eine Haftung auf Ersatz des dem Reisenden entstandenen Vertrauensschadens in Betracht. Der Reisende muss dann so gestellt werden, wie wenn er den Reisevertrag überhaupt nicht abgeschlossen hätte.

Die Frage, ob bei Terroranschlägen im Reiseland, bei gezielten Angriffen auf Touristen, bei Unruhen oder Bürgerkrieg im Reiseland und schließlich bei kriegerischen Auseinandersetzungen, in die das Reiseland oder die Region verwickelt sind, höhere Gewalt anzunehmen ist, ist von den Gerichten in den vergangenen 10 Jahren vielfach entschieden worden. Aus der Rechtsprechung lassen sich einige wesentliche Leitlinien erkennen:

- Nicht voraussehbare höhere Gewalt liegt nicht vor, wenn Unruhen beim Abschluss des Reisevertrags schon längere Zeit andauern und deshalb nicht anzunehmen ist, dass sie bis zum Reiseantritt beendet sein werden.
- Einzelne terroristische Aktionen, mögen diese auch gezielt gegen Touristen gerichtet gewesen sein, reichen nicht aus. Terroristische Anschläge im Urlaubsort sind vielmehr erst dann als höhere Gewalt anzusehen, wenn sie zu flächendeckenden, unkontrollierbaren inneren Unruhen mit bürgerkriegähnlichem Charakter werden.
- Zur Feststellung einer Gefährdung einer gebuchten Reise muss auf die objektive Lage abgestellt werden; subjektive Ängste des Reisenden, z.B. auf Grund von Berichten in den Medien, sind nicht ausschlaggebend. Eine Würdigung der objektiven Gefährdung kann aufgrund einer - vor der Kündigung eingeholten - Auskunft des Auswärtigen Amtes erfolgen.
- Eine Informationspflicht des Reiseveranstalters über Risiken im Urlaubsgebiet besteht nicht, wenn darüber in den Medien bereits ausführlich berichtet worden ist. „Quelle: anwalt online“

### **Flutwelle ist höhere Gewalt**

(2.1.2005) Die Flutkatastrophe im Indischen Ozean ist ein Fall der höheren Gewalt im Sinne des § 651 j BGB. Da die Durchführung der Reiseleistungen erheblich gefährdet oder beeinträchtigt ist, weil die Hotelanlagen unbenutzbar sind, Seuchen oder Nachbeben drohen, können derzeit sowohl der Reiseveranstalter als auch der Pauschalreiseurlauber eine gebuchte Reise in betroffene Regionen kündigen. Voraussetzung ist in jedem Fall eine erhebliche Gefährdung von Leib und Leben oder eine erhebliche Beeinträchtigung der gebuchten Reiseleistungen. Diese Erheblichkeitsschwelle wurde jüngst im Hurrikan-Urteil des BGH mit einer Eintrittswahrscheinlichkeit von 50 % umschrieben. Diese Gefährdung gilt damit nicht für ganz Südostasien, sondern nur für solche Gebiete, vor deren Einreise durch das Auswärtige Amt gewarnt wird.

Falls der Urlauber die Reise noch nicht angetreten hat, fallen für ihn bei einer berechtigten Kündigung keine Kosten an. Bricht der Urlauber oder der Veranstalter die Reise wegen höherer Gewalt ab, sind die in Anspruch genommenen Teilleistungen zu bezahlen. Mögliche Mehrkosten der Unterkunft hat der Reisende alleine zu tragen, Mehrkosten des Rückflugs zur Hälfte.

Sollte der Veranstalter eine kostenlose Umbuchung auf ein anderes Reiseziel anbieten, muss der Reisende dieses Angebot nicht annehmen, wenn für ihn die Voraussetzungen einer Kündigung wegen höherer Gewalt vorliegen.

Ist die Hotelanlage nicht erheblich betroffen, müssen Pauschalreisende gewisse leichtere Unannehmlichkeiten des Umfelds wie z. B. Aufräumungsarbeiten ersatzlos hinnehmen.

Ist das gebuchte Hotel und sein Hotelstrand von der Flutwelle beeinträchtigt, kann der Kunde eines Reiseveranstalters den Reisepreis der Minderleistung anpassen und binnen eines Monats nach dem vertraglichen Reiseende eine Preisreduzierung verlangen. Dass die Ursache für diese Reisemängel eine Naturkatastrophe ist, spielt für die verschuldensunabhängige Preisminderung keine Rolle.

Schadensersatz für Folgeschäden wie für Ersatzhotels, Heilbehandlung und Schmerzensgeld kann nicht vom Veranstalter verlangt werden, da hierfür ein Verschulden des Veranstalters oder seiner Hotels Voraussetzung wäre. Damit können daheim sitzen Gebliebene nicht auf andere teure Ersatzreisen ausweichen und auch keine Entschädigung für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit verlangen. Soweit Urlauber verletzt sind, greift die gesetzliche Krankenversicherung oder eine zusätzlich abgeschlossene Auslandskrankenversicherung im Rahmen ihres Leistungsumfangs ein.

Die Reiseveranstalter haben über ihre Reisebüros im Inland und ihre Reiseleitungen vor Ort eine gesetzliche Informationspflicht gegenüber ihren Reisenden und diese über Reiseabsagen, mögliche Preisminderungen und Rückreisemöglichkeiten auf dem Laufenden zu halten. Kunden sollten sich daher an diese Hotlines der Veranstalter, ihre Fluggesellschaft und an die Notrufnummer des Auswärtigen Amtes wenden.

Andererseits sollten kündigungswillige Urlauber Bedenken, dass das Ausbleiben von Touristen auch eine Katastrophe für die im Tourismus dort arbeitenden Menschen sein kann und damit die Lebensgrundlage für viele Menschen in diesen Gebieten zerstört. „Quelle: anwalt online“

### **Beratung vom Reisebüro**

Eine unvollständige oder gar falsche Beratung vom Reisebüro muss der Reisende beweisen. Daher ist es ratsam, sich wichtige Punkte schriftlich zusichern zu lassen.

Der Reisende sollte Wünsche klar darstellen, damit diese auch berücksichtigt werden können, lediglich mündlich Reisewünsche anzugeben ("Ein Doppelbett wäre nett") reichen wegen der damit verbundenen Beweisschwierigkeiten normaler- weise nicht aus, um hieraus einen Anspruch abzuleiten.

Soll eine Reise nur dann gebucht werden, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt werden, so muss dies zwischen dem Reisenden und dem Reisebüro ausdrücklich und nachweisbar vereinbart werden. Zur erleichterten Beweisbarkeit sollte daher auch insoweit eine schriftliche Vereinbarung auf- gesetzt werden. Können später nur einige oder gar keine der Bedingungen erfüllt werden, so kann der Reisende vom Reise- vertrag zurücktreten und u. U. zusätzlich Schadenersatz verlangen. „Quelle: anwalt online“

**Das Reisebüro muss dem Reisenden nicht das preiswerteste Angebot vermitteln** - keine Haftung besteht also, wenn der Reisende später ein günstigeres Angebot findet. Ein anderes gilt nur dann, wenn ausdrücklich und vor allem nachweisbar - am besten schriftlich - zugesichert wurde, es handele sich um das günstigste Angebot.

Nachdem das Reisebüro die Reiseanmeldung vorgenommen hat, sollte geprüft werden, ob bei Anmeldung und vor allem bei der Reisebestätigung alle Angaben korrekt sind und die gemachten Anforderungen erfüllt werden. Hierzu kann eine Kopie der Buchungsbestätigung verlangt werden. Bei etwaigen Abweichungen sollten diese umgehend beanstandet werden, damit eine Korrektur noch vor Reise- beginn erfolgen kann. Wenn die Reiseunterlagen ausgehändigt werden, sollte nochmals geprüft werden, ob die Reise auch tatsächlich mit der gebuchten und besprochenen übereinstimmt und ob alle Leistungen enthalten sind. Bei etwaigen Abweichungen sollten diese umgehend reklamiert werden. Die Reklama- tion sollte schriftlich bestätigt werden. „Quelle: anwalt online“

### **Reisen mit Kindern - was ist zu beachten**

Beim Reisevertrag sind die mitreisenden Kinder i. a. nicht Vertragspartner des Reiseveranstalters, also nicht Reisende i. S. des Reisevertragsrecht. Sie haben also keine unmittelbaren vertraglichen Ansprüche gegen den Veranstalter. Wir- ken sich Reisemängel nur auf mitreisende Kinder aus, so ist zu prüfen, inwieweit die Reiseleistung insgesamt mangel- haft ist. Danach berechnet sich dann eine etwaige Minderung. Vertragliche Schadenersatzansprüche stehen den Kin- dern un- mittelbar zu, da der Reisevertrag ihnen gegenüber "Schutzwirkung für Dritte" hat.

Entscheidungen, die sich mit mitreisenden Kindern beschäftigen, liegen in mehreren Bereichen vor:

Kinder erleben Urlaub anders als Erwachsene. Bei ihnen kommt es i. a. nicht auf den Erholungswert, sondern auf den Erlebniswert des Urlaubs an (AG Kleve, NJW-RR 1999, 489). Sie sind noch nicht in der Lage, zwischen Urlaubszeit und sonstiger Zeit zu differenzieren und können demnach auch keine Urlaubsfreude entwickeln (AG Bad Homburg, RRA 1999, 165). Deshalb wird Schadenersatz wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit (§ 651f Abs.2 BGB) bei Kleinkin- dern nicht zugebilligt. Die Grenze wird zum Teil erst mit der Einschulung gezogen (LG Hannover, NJW-RR, 1162). Bei größeren Kindern wird der Schadenersatzanspruch auf Grund Schätzung nach Alter abgestuft gewährt. Das LG Han- nover hat in der zitierten Entscheidung einem 7 - jährigen Kind 20 DM pro Tag zugebilligt.

Fehlt am Urlaubsort die im Katalog beschriebene Kinderbetreuung ohne Altersbeschränkung, so liegt ein Reisemangel vor, wenn der Reiseteilnehmer wegen des geschlossenen Kindergartens ein Kleinkind ständig beaufsichtigen muss. Das LG Frankfurt (NJW-RR 1997, 820) hielt in einem solchen Fall eine Minderung des Reisepreises von 25% für gerechtfer- tigt, das OLG Nürnberg bei ähnlicher Situation 20% (RRA 2000, 91) und das AG Hamburg (RRA 2000, 143) nur 10%. Das OLG Nürnberg hat im übrigen in der zitierten Entscheidung einen Grund zur Kündigung des Reisevertrags wegen des Mangels und einen Anspruch wegen nutzlos verteraner Urlaubszeit verneint. Ein Reisemangel liegt auch vor, wenn das zugesagte Kinderessen nur aus Pommes Frites mit Ketchup besteht (LG Frankfurt/M, TranspR 1990, 306).

Müssen ein oder mehrere Kinder bei den Eltern schlafen, weil das extra gebuchte Kinderzimmer nicht vorhanden ist, kann der Reisepreis nach AG Düsseldorf (RRA 1997, 101) um 25% gemindert werden. Nach OLG Frankfurt/M ist der Reisemangel in einem solchen Fall so erheblich, dass er zur Kündigung des Reisevertrags gem. § 651e Abs. 1 BGB berechtigt ist. Dagegen sieht das AG Bad Homburg (NJW-RR 1996, 306) keinen Kündigungsgrund darin, dass die als Betreuerin für die Kinder mitreisende Großmutter nicht, wie vorgesehen, im selben Hotel, sondern 10 Autominuten ent- fernt untergebracht wird und deshalb die Kinder nicht betreuen kann.

Von einem Kinderspielplatz ausgehender Lärm (AG Freiburg (Breisgau), RRA 1198, 54) , oder der Lärm spielender Kinder in einer Ferienhausanlage (AG Syke, Urt. v. 30.03.1995, 11 C 283/94) begründen keinen Reisemangel. „Quelle: anwalt online“

### **Schadenersatz: In welchen Fällen kann ich Schadenersatz verlangen? (BRD)**

Voraussetzungen und Inhalt des Schadenersatzanspruchs (§ 651f BGB).

1. Ist der Reisende wegen eines Reisemangels zur Minderung des Reisepreises oder zur Kündigung des Reiseprei- ses berechtigt (die Voraussetzungen dafür müssen also vor- liegen!), kann er daneben noch Schadenersatz für die ihm wegen des Mangels entstandenen finanziellen Nachteile verlangen, wenn der Reiseveranstalter den Mangel schuldhaft, d.h. vorsätzlich oder fahrlässig verursacht hat. Dabei hat der Veranstalter auch für das Verschulden seiner Erfüllungsge- hilfen ein zu stehen. Darunter versteht man alle Personen, deren er sich bedient hat, um den Reisevertrag zu erfüllen, also seine Betriebsangehörigen aber auch Partnerunternehmen, von denen er einzelne Reiseleistungen hat erbringen lassen (z.B. Busunternehmen, Hotelbetriebe). Wichtig ist dabei, dass im Streitfall nicht der Reisende das Verschulden des Veranstalters nachweisen sondern umgekehrt dieser den „Entlastungsbeweis“ führen muss. Ein Verschulden des Veranstalters kann insbesondere in fehlerhafter Vorbereitung, Organisation und Durchführung der Reise oder unzurei- chender Information des Reisenden begründet sein. Kein Verschulden liegt vor bei höherer Gewalt, z.B. Naturkatastro- phen oder unvorhersehbaren Streiks oder Unruhen und überhaupt dann, wenn der Schaden auf Umständen beruht, die nicht im Einwirkungsbereich des Veranstalters liegen (z.B. Raubüberfall auf Reisende, Tierangriffe), sondern Teil des allgemeinen Lebensrisikos sind.

Beispiele für Verschulden des Reiseveranstalters:

#### Überbuchungen

Falsche Angaben im Reiseprospekt

Fehlende Hinweise auf gesundheitliche oder gesundheits- polizeiliche Erfordernisse Fehlende Hinweise auf Pass- und Visabestimmungen Unterlassene Information über geänderte Abflugzeiten.

#### Beispiele für Schäden:

Bei Erkrankungen oder Unfällen Arzt- und Krankenhauskosten, Rücktransportkosten Bei verspäteter Rückkehr entgangene Einkünfte Bei Gepäckverlust Wiederbeschaffungskosten Bei Überbuchung Mehrpreis einer anderen Unterkunft

2. Wird die Reise infolge eines vom Veranstalter verschuldeten Mangels ganz vereitelt, also gar nicht erst angetreten oder erheblich beeinträchtigt, kann der Reisende auch eine angemessene finanzielle Entschädigung für die nutzlos aufgewendete („vertane“) Urlaubszeit verlangen. Von einer erheblichen Beeinträchtigung kann man im allgemeinen ausgehen, wenn der Reisemangel so gravierend ist, dass eine Minderung des Reisepreises von mindestens 50% verlangt werden kann. Entscheidend kommt es auch darauf an, ob infolge des Mangels der Erholungszweck des Urlaubs nicht erreicht werden kann (z.B. bei Badeverbot am Strand bei einem Strand- und Badeurlaub). Die Gerichte entscheiden uneinheitlich, wenn ein Arbeitnehmer bei Vereitelung einer Reise seinen Urlaub gar nicht antritt sondern verschiebt. Andererseits ist klar, dass Schadensersatz wegen „vertaner“ Urlaubszeit nicht nur Berufstätigen, sondern auch Rentnern, Hausfrauen und Schülern zustehen kann. Wird die Urlaubsreise abgebrochen, so ist es oft problematisch, ob die Gesamtzeit des vorgesehenen Urlaubs „vertan“ ist oder nur der Teil, der die abgebrochene Reise betrifft und der Reisende die Möglichkeit hat, die restliche Urlaubszeit unter Erholungsgesichtspunkten sinnvoll zu verwenden. Tritt er eine Ersatzreise an, kann für deren Dauer i.A. keine Entschädigung verlangt werden. Bei der Höhe der Entschädigung sind, weil das Gesetz von einer „angemessenen“ Entschädigung spricht, alle Umstände des Einzelfalles zu berücksichtigen, also Höhe des Reisepreises, Schwere der Beeinträchtigung des Erholungszwecks, Einkommensverhältnisse des Reisenden, der für die Finanzierung eines Ersatzurlaubs notwendige Geldbetrag und die Schwere des Verschuldens des Veranstalters. Manche Gerichte wenden auch Tagessatzsysteme an, wobei sich die dem Reisenden zuerkannten Tagessätze um EUR 72,- bewegen.

Wichtig: Ein Schadensersatzanspruch wegen vertaner Urlaubszeit besteht nicht, wenn die Reise infolge eigenen Verschuldens des Reisenden deshalb vereitelt oder beeinträchtigt wird.

3. Wie bei allen Schadensersatzansprüchen führt auch hier ein etwaiges Mitverschulden des Reisenden am Eintritt des Mangels und/oder Schadens zu einer Reduzierung des Anspruchs auf Schadensersatz. Ein Mitverschulden kann etwa darin liegen, dass der Reisende eine Krankheit, die der Veranstalter verschuldet hat, nicht rechtzeitig behandeln lässt und ihre Auswirkungen dadurch verschlimmert. „Quelle: anwalt online“

### **Reisemangel: Wann ist eine Reise mangelhaft?**

Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, die Reise so zu erbringen, dass sie die im Reisevertrag zugesicherten Eigenschaften hat und nicht mit Fehlern behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen (= allgemein erwarteten) oder nach dem Vertrag vorausgesetzten (= speziell vereinbarten) Nutzen aufheben oder mindern (§ 651e Abs. 1 BGB). Weicht die Reise davon ab, spricht man von einem (Reise-)Mangel. Dabei kommt es immer darauf an, ob die Reise insgesamt mangelhaft ist. Dies kann schon der Fall sein, wenn einzelne Reiseleistungen Mängel aufweisen.

Ob eine Reise mangelhaft ist, zeigt der Vergleich der Leistungen, die der Veranstalter nach dem Reisevertrag schuldet mit den tatsächlich erbrachten Leistungen. Dabei ist zu beachten, dass Reiseverträge in weitem Umfang auf Prospektangaben Bezug nehmen und auf Allgemeine Geschäftsbedingungen (Reisebedingungen) des Veranstalters verweisen. Der wesentliche Inhalt des Reisevertrags kann der Reisebestätigung entnommen werden. Auch der gebuchte Reisetyp (z.B. Badeaufenthalt, Sprachreise, Safari usw.) legt den Umfang der vom Veranstalter geschuldeten Reiseleistungen fest.

Von Reisemängeln zu unterscheiden sind bloße Unannehmlichkeiten, die der Reisende hinzunehmen hat. Um solche handelt es sich häufig dann, wenn Reisende sich über unvermeidliche Begleiterscheinungen des Massentourismus (z.B. überfüllte Strände in der Hochsaison) oder landestypische Verhältnisse am Urlaubsort (z.B. von deutschen Standards abweichende Sanitär- oder Elektroinstallationen) beschweren.

In einer fast unüberschaubaren Fülle von Entscheidungen haben sich die Gerichte bisher zu der Frage geäußert, ob in Einzelfällen Reisemängel vorliegen. Da die Werte, um die zwischen Veranstaltern und Reisenden prozessiert wird, die Grenze von EUR 5.000,- selten übersteigen, werden die Prozesse meist erstinstanzlich vor den Amtsgerichten und im Berufungsfall vor den Landgerichten ausgetragen. Dies hat zur Folge, dass es eine Vereinheitlichung der Rechtsprechung durch Urteile der Oberlandesgerichte und des Bundesgerichtshofs kaum gibt und deshalb zu einzelnen Fallsituationen auch einander widersprechende Urteile einzelner Gerichte vorliegen. „Quelle: anwalt online“

### **Lärm im Urlaub**

#### Was muss ein Reiseveranstalter tun?

a) er muss, sofern er bei Katalogerstellung von einer Baustelle, einer Lärmbeeinträchtigung (Diskothek, stark befahrene Straße usw.) weiß, ausdrücklich darauf beim entsprechenden Objekt (Anlagenbeschreibung) im Katalog hinweisen.

b) wird erst nach Druck des Kataloges und / oder nach Abschluss der Buchung eine solche Lärmquelle bekannt (neue Baustelle z.B.), muss der Veranstalter den Kunden nachweislich davon in Kenntnis setzen. Nachweislich heißt aber auch, dass es reicht, wenn der Veranstalter dem Reisebüro, wo Du gebucht hast, dieses schriftlich mitgeteilt hat. Hat das Reisebüro diese Info nicht an Dich weitergeleitet, so kann man das Reisebüro im Rahmen der so genannten "Erfüllung von Informationspflichten eines Reisebüros" und im Rahmen der "Vermittlerhaftung" haftbar dafür machen (dies wird aber leider in der Regel nur über gerichtliches Betreiben Erfolg haben).

#### Was muss der Kunde im Urlaub machen, um nachher einen Rechtsanspruch zu haben?

Grundsätzlich heißt es im deutschen Reiserecht: Der Kunde ist verpflichtet, jeden Mangel sofort dem Vertreter des Reiseveranstalters zur Kenntnis zu bringen und eine Bestätigung der Tatsache(n) zu verlangen. Der Kunde muss ihm Gelegenheit zur Abhilfe, Verbesserung oder Wandlung geben! Ist kein Vertreter des Reiseveranstalters erreichbar, so muss der Kunde eine Bestätigung vom Hotelier, Besitzer der Anlage, verlangen. Ist auch ein solcher nicht vorhanden, dann hat der Kunde geeignete Beweise aufzunehmen, um das Nichtvorhandensein von Ansprechpersonen und den Mangel zu dokumentieren (Unterschrift von 10 weiteren Personen der Anlage, dass das so war, Fotos oder ähnliches),

Mit dieser so genannten Mängelrüge zurückgekehrt hat der Konsument lt. Gesetz sechs Monate Zeit, um seine Ansprüche nachweislich gegenüber dem Veranstalter geltend zu machen. Ich weiß jetzt nicht genau, ob in Deutschland auch schon - wie in Österreich - die zwei-Jahres-Regel für Gewährleistung gilt oder noch die sechs Monate. Zu beachten ist jedoch, dass in der Regel die Reiseveranstalter in ihren Katalogen diese Frist auf einen Monat einschränken. Das heißt, binnen einem Monat nach Reiseende muss dem Veranstalter der Mangel gemeldet werden. Der Haken ist nämlich, dass Du mit der Unterschrift unter dem Reisevertrag die Reisebedingungen des Reiseveranstalters - ein Monat Mängelrügezeit - anerkannt hast. Und wenn der Gesetzgeber sechs Monate (zwei Jahre) sagt, widerspricht das zwar dem Reiseveranstalter, aber es wird wohl nur vor dem Richter zu klären sein, was Vorrang hat.

#### Was sagt der Gesetzgeber zu Lärm im Urlaub?

Also, hier gibt es schon grundsätzliche Urteile, die - sinngemäß - sagen, dass in südlichen Ländern allgemein mit erhöhter Lärmbelästigung / Lärmerzeugung zu rechnen ist. Will heißen: landestypischer Lärm, also normale Bautätigkeit - keine Großbaustelle! - als Beispiel, muss der Kunde hinnehmen. Allerdings - und hier wird es schwierig - muss der Kunde NICHT JEDEN Lärm hinnehmen! Siehe Teil 1 - Hinweispflicht, wenn Größeres ansteht! Schwierig auch, wenn es sich um eine einzige Baustelle handelt und normaler Baulärm war, also nicht um 7 Uhr gleich Bulldozer auffahren oder unerträgliches Gequietsche war.

Auch besteht ein Anspruch auf Reisepreisminderung, wenn im Prospekt - sinngemäß - stand: ...es handelt sich um eine ruhige Urlaubsanlage .... ruhig gelegen ... ideal für das Entspannen und Abschalten vom Alltag ...

Also, wenn es eindeutig ist, dass Lärm, in welcher Art auch immer, gerade in diesem Objekt nicht hingenommen werden muss. Die so genannte "Frankfurter Tabelle" - ein Richtwerk, wie viel welcher Mangel an Preisminderung entspricht - sagt, bei Lärmbeeinträchtigungen am Tage 5 - 25 % des Reisepreises als Preisminderung, je nach Stärke. Allerdings unter Einhaltung von Teil 2 - wurde die Mängelrüge nicht getätigt, muss sich der Kunde anrechnen lassen, was er zur "Schadensminderung" hätte beitragen können. Das heißt: keine Mängelrüge - Hotel hatte keine Gelegenheit, ein ruhigeres Zimmer anzubieten - kann nachweisen, dass es Zimmer frei gehabt hätte - dann KEIN Anspruch. 2004 Autor: Peter „Quelle: eigen

#### **Schlichtungsstelle für reiserechtliche Probleme (BRD)**

Es ist ein offenes Geheimnis - nicht jede Reise verläuft wie geplant. Es gibt eine Vielzahl von möglichen Reibungspunkten bei jeder Reise. Dies beginnt bei unpünktlicher Abreise und überbuchten Flügen und endet bei diversen Reismängeln vor Ort. Damit nicht bei jedem Streitfall ein Gericht bemüht werden muss, wurde jetzt vom Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL ) eine Schlichtungsstelle in Zusammenarbeit mit dem Verkehrsclub Deutschland eingerichtet (Schlichtungsstelle Mobilität), die seit dem 1.12.2004 besteht. Zuständig ist die Schlichtungsstelle bei Fernreisen mit Bus, Bahn oder Flugzeug, die 50 km überschreiten. Die Größenordnung (Streitwert) ist hierbei unerheblich.

Wie wird nun vorgegangen? Bei Schwierigkeiten ist wie zuvor zunächst der Anbieter zu kontaktieren und die Beschwerde vorzutragen. Ist der Beschwerdeverlauf nicht zufriedenstellend, so kann sich der Betroffene an die Schlichtungsstelle wenden (Kontakt: s. u.). Im Streitfall vermittelt diese sodann zwischen den beteiligten Parteien, wenn es um mangelhafte Leistungen geht.

Wenn man sich als Betroffener im Zweifel über die rechtliche Lage befindet, kann es indes auch sinnvoll sein, zunächst einen fundierten juristischen Rat einzuholen und ggf. in "Verhandlung" mit dem Anbieter zu treten. Nach Information über die Rechtslage ist es für Betroffene grundsätzlich leichter, im direkten Kontakt mit dem Reiseveranstalter oder über Dritte ein zufriedenstellendes Ergebnis zu erhalten, da Chancen und Risiken einer möglicherweise doch erforderlichen gerichtlichen Auseinandersetzung besser eingeschätzt werden können. Kommt es trotzdem nicht zu einer Einigung zwischen den Parteien, so bietet sich die Schlichtungsstelle gerade dann an, wenn für den Betroffenen ein hohes Prozessrisiko besteht.

Schlichtungsstelle Mobilität  
Postfach 610249  
10923 Berlin  
Tel. 030/46 99 70-0  
Fax: 030/46 99 70-10  
E-Mail: schlichtungsstelle@vcd.org

#### **Änderung von im Reisevertrag enthaltenen Leistungen**

Änderungen von im Reisevertrag enthaltenen Leistungen müssen im Reisevertrag ausdrücklich und eindeutig vorgesehen sein. Dafür gelten folgende Voraussetzungen:

1. Wird auf die Möglichkeit von Leistungsänderungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Reisebedingungen) oder in einem Formularvertrag des Reiseveranstalters hingewiesen - dieser Fall liegt meistens vor - muss die Änderung der vereinbarten Leistung für den Reisenden zumutbar sein. Beispiele für zumutbare Leistungsänderungen:

Änderung der Richtung einer Rundreise

Hotelwechsel in ein benachbartes gleichwertiges Objekt Beispiele für unzumutbare Leistungsänderungen:

Charter- statt Linienflug

Wechsel der Fluglinie

Austausch des Zielortes

Anreise mit Bahn statt Flugzeug

2. Hat der Veranstalter einen Reiseprospekt herausgegeben, muss darin auf mögliche Leistungsänderungen hingewiesen werden. Ansonsten muss die Reisebestätigung den Hinweis enthalten.

3. Die Änderungserklärung des Veranstalters muss dem Reisenden unverzüglich zugehen, nachdem der Veranstalter von dem Grund dafür Kenntnis erlangt hat.

4. Bei einer zumutbaren und erst recht bei einer unzumutbaren Änderung einer Reiseleistung kann der Reisende vom Reisevertrag zurücktreten. Finanzielle Nachteile entstehen ihm nicht; eine etwaige Anzahlung erhält er zurück. Er kann aber statt dessen vom Reiseveranstalter verlangen, dass dieser ihm die Teilnahme an einer anderen mindestens gleichwertigen Reise ermöglicht. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass der Veranstalter in seinem Angebot eine entsprechende Reise ohne Aufpreis führt. Seinen Rücktritt oder den Wunsch nach einer Ersatzreise muss der Reisende dem Veranstalter gegenüber unverzüglich erklären, nachdem ihm die Änderung bekannt gegeben worden ist.

5. Bei einer unzumutbaren Leistungsänderung liegt ein Reismangel vor. Der Reisende kann an Stelle des Rücktritts evtl. den Reisepreis mindern oder, wenn der Reiseveranstalter schuldhaft gehandelt hat, Schadensersatz verlangen. „Quelle anwalt online“

Aufgrund der grundsätzlichen Bedeutung wurde Revision zum Bundesgerichtshof zugelassen. „Quelle anwalt online“

### **Buchung eines Ferienhauses oder einer Ferienwohnung (BRD)**

Das Reisevertragsrecht (§§ 651a ff BGB) wird von der Rechtsprechung angewandt, wenn Ferienhäuser oder Ferienwohnungen von Reiseveranstaltern neben anderen Reisen oder von Spezialunternehmen katalogmäßig angeboten werden. Dies gilt auch dann, wenn Vertragsgegenstand nur die Anmietung des Ferienhauses oder der Ferienwohnung ist, also keine weiteren damit im Zusammenhang stehenden Reiseleistungen, wie etwa An- und Abfahrt oder Raumservice, angeboten werden. Damit sind alle gesetzlichen Bestimmungen anwendbar, die auch für eine Pauschalreise gelten.

Als Mängel, die bei Vorliegen der sonstigen Voraussetzungen (§ 651d BGB) zur Minderung des Reisepreises, zur Kündigung (§ 651e BGB) oder zum Schadensersatz (§ 651f BGB) berechtigen, sind u.a. anerkannt:

1. Fehlen von Strom-, Wasser- oder Abwasseranschluss, wenn nicht von vorneherein deutlich darauf hingewiesen wird;
2. Fehlen des in Deutschland üblicher Mindeststandards bei Sanitäreinrichtungen, wenn nicht auf Abweichungen davon deutlich hingewiesen wird;
3. Fehlen einer Mindestausstattung der – mit angebotenen - Küche: die Anzahl von Personen, an die die Wohnung vermietet wird, muss in jedem Fall versorgt werden können;
4. Ungezieferbefall, wobei einzelne Insekten hinzunehmen sind;
5. Wesentliche Abweichung der tatsächlichen Situation gegenüber der Beschreibung im Katalog zum Nachteil des Reisenden.

Wird das Ferienhaus oder die Ferienwohnung von einer Privatperson angeboten, gilt nicht das Reisevertragsrecht sondern Mietrecht (§§ 535 ff BGB; Umfangreich über das Mietrecht und die entsprechenden Paragraphen können Sie sich bei unserem Mietrechtsangebot informieren).

Die wichtigsten Bestimmungen sind dabei:

1. Der Vermieter ist verpflichtet, dem Mieter die Wohnung / das Ferienhaus mangelfrei zu übergeben und bei Auftreten eines Mangels diesen zu beseitigen (§§ 535, 536 BGB). Der Mangelbegriff ist derselbe wie im Reisevertragsrecht.
2. Wenn ein erheblicher Mangel vorhanden ist, kann der Mieter den Mietpreis mindern (§ 536 BGB). Dies gilt auch, wenn das Objekt nicht die besonderen Eigenschaften hat, die der Vermieter im Mietvertrag zugesichert hat. Daneben hat der Mieter einen Schadensersatzanspruch, wenn der Mangel schon bei Vertragsabschluss vorhanden war oder durch ein Verschulden des Vermieters nachträglich entsteht, ebenso, wenn der Vermieter den Mangel trotz Mahnung nicht abstellt (§ 536a BGB). Diese Ansprüche hat der Mieter allerdings im allgemeinen nicht, wenn ihm der Mangel beim Abschluss des Mietvertrags bekannt war oder wenn er den Mangel unbedingt hätte merken müssen (grobe Fahrlässigkeit) oder wenn er sich, obgleich er der Mangel im Zeitpunkt der Übernahme des Mietobjekts bemerkt hatte, seine Rechte nicht ausdrücklich vorbehalten hat (§ 536b BGB).
3. Der Mieter kann den Mietvertrag fristlos kündigen, wenn: Ihm der Gebrauch des Mietobjekts entzogen oder nicht gewährt wird und der Vermieter trotz Mahnung und Fristsetzung keine Abhilfe geschaffen hat oder wenn der Mieter nunmehr an dem Mietobjekt kein Interesse mehr hat (§ 543 BGB); die Benutzung der Wohnung mit Gesundheitsgefahren für den Mieter verbunden ist (§ 569 BGB).
4. Der Vermieter kann fristlos kündigen, wenn der Mieter seine Vertragspflichten schuldhaft so schwer verletzt, dass dem Vermieter die Fortsetzung des Vertrags nicht zugemutet werden kann (§ 543, 569 BGB). Das kann vor allem bei gravierenden Störungen des Hausfriedens z.B. durch nächtliches Lärmen oder Beleidigungen anderer Mieter der Fall sein aber auch bei mutwilliger Beschädigung des Mietobjekts.
5. Haben mehrere Personen den Mietvertrag gemeinsam abgeschlossen, haften sie dem Vermieter gegenüber als Gesamtschuldner, das heißt, er kann den Mietpreis nach seiner Wahl ganz oder teilweise von jedem Mieter verlangen. Dies gilt auch, wenn einer der Mieter die Wohnung nicht in Anspruch nimmt (§ 421 BGB).
6. Da Verträge über Ferienhäuser oder Ferienwohnungen durchweg befristet sind, stellt sich die Frage der ordentlichen Kündigung und entsprechender Kündigungsfristen nicht. Vielmehr endet der Vertrag automatisch mit Fristablauf. Die Einschränkungen für befristete Mietverhältnisse gelten hier nicht (§ 549 Abs. 2 BGB).
7. Die gegenseitigen gesetzlichen Rechte der Mietparteien, so wie sie oben dargestellt sind, werden häufig durch den Abschluss von Formularmietverträgen – meist zum Nachteil – des Mieters verändert. Die entsprechenden Klauseln werden von der Rechtsprechung in manchen Fällen als ungültig gewertet, weil sie den Vorschriften der §§ 305 ff BGB nicht genügen. Es ist also sehr wichtig, beim Abschluss eines Formularmietvertrags das „Kleingedruckte“ zu lesen und erforderlichenfalls Rechtsrat einzuholen. Zu beachten ist schließlich, dass sich die Beziehungen zwischen den Parteien des Mietvertrags im allgemeinen nach ausländischem Recht richten, wenn das Mietobjekt im Ausland liegt.

### **Buchung eines Hotelzimmers**

Bucht der Reisende selbst ein Hotelzimmer unmittelbar beim Hotel oder, falls das Hotel einer Kette angeschlossen ist, bei der Zentrale, liegt ebenfalls kein Reisevertrag sondern ein Beherbergungsvertrag vor. Dieser enthält Elemente verschiedener Vertragsarten, ist aber in erster Linie, was die Bereitstellung des gebuchten Zimmers betrifft, als Mietvertrag zu werten, so dass die vorstehenden Grundsätze gelten. Daneben ist auch auf die Verkehrssicherungspflicht des Hoteliers und die Haftung für die vom Gast eingebrachten Sachen hinzuweisen. „Quelle anwalt online“

## Kann der Reiseveranstalter den Reisevertrag nachträglich ändern?

Grundsätzlich gilt auch im Reiserecht der schon von den alten Römern angewandte Rechtssatz. „pacta sunt servanda“.

Das heißt, dass Verträge so erfüllt werden müssen, wie sie abgeschlossen worden sind. Allerdings kommt es – gerade auch im Reiserecht – nicht selten vor, dass sich die Verhältnisse, wie sie bei der Buchung gegeben waren, nachträglich geändert haben. In einem solchen Fall haben Reiseveranstalter und Reisender natürlich immer die Möglichkeit einer einverständlichen Vertragsänderung oder -aufhebung. Darüber hinaus sieht das Gesetz in bestimmten Situationen aber auch das Recht der einseitigen Vertragsänderung durch den Reiseveranstalter oder den Reisenden vor.

Einseitige Änderung des Reisevertrags durch den Reiseveranstalter:

### Preiserhöhungen infolge Kostensteigerungen

Preiserhöhungen infolge Kostensteigerungen sind möglich, wenn dies im Reisevertrag vorgesehen ist (§ 651a BGB). Das Gesetz erlaubt es aber nur unter eng begrenzten Voraussetzungen:

1. Die Möglichkeit einseitiger Preiserhöhungen muss im Reisevertrag vorgesehen sein, das heißt, es muss klar und deutlich auf diese Möglichkeit hingewiesen werden.

2. Der Reisevertrag muss genau angeben, wie sich der neue Preis errechnet und wie sich die den Veranstalter treffende Kostensteigerung auf den Reisepreis auswirkt.

3. Die Erhöhung des Reisepreises ist nur in dem Umfang zulässig, wie sich auch die den Reiseveranstalter treffenden Kosten erhöht haben.

4. Die Erhöhung muss verursacht sein durch: Steigerung von im Reisepreis enthaltenen Beförderungskosten, Abgaben (z.B. Hafen- oder Flughafengebühren) oder Wechselkursänderungen

5. Die Erhöhungserklärung muss dem Reisenden unverzüglich zugehen, nachdem der Veranstalter von den Kostensteigerungsfaktoren Kenntnis erlangt hat.

6. Die Erhöhungserklärung muss dem Reisenden spätestens vor dem Ende des 21. Tages vor Reiseantritt zugegangen sein, sonst ist sie unwirksam.

7. Ist das Recht des Reiseveranstalters auf Preiserhöhungen in einem vom Veranstalter verwendeten Vertragsformular oder in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, auf die der eigentliche Reisevertrag verweist, enthalten (z.B. in den Allgemeinen Reisebedingungen, Ziff. 4) so ist die Klausel unwirksam, wenn zwischen Vertragsabschluss und Reisebeginn nicht mehr als 4 Monate liegen.

8. Liegt die Preiserhöhung über 5%(BRD) oder 10 % (Ö) des ursprünglichen Reisepreises, kann der Reisende vom Reisevertrag zurück- treten, ohne deshalb finanzielle Nachteile zu haben. Eine etwaige Anzahlung bekommt er zurück. Er kann aber auch vom Reiseveranstalter verlangen, dass dieser ihm die Teilnahme an einer anderen mindestens gleichwertigen Reise ermöglicht. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass der Veranstalter in seinem Angebot eine entsprechende Reise ohne Aufpreis führt. Seinen Rücktritt oder den Wunsch nach einer Ersatz- reise muss der Reisende dem Veranstalter gegenüber unverzüglich erklären, nachdem ihm die Reisepreiserhöhung bekannt gegeben worden ist.

9. Liegt die Preiserhöhung nicht über 5% (BRD) bzw. 10 % (Ö)des ursprünglichen Reisepreises muss der Reisende den höheren Preis bezahlen. Allerdings gibt es auch hierbei Einschränkungen. Diese Schwelle kann bei teureren Reise bereits schon zu hoch gesetzt sein! „Quelle anwalt online“

## Last-Minute-Reisen (BRD)

Mehr als 10 Millionen Deutsche buchen jährlich ihren Urlaub "last minute", das heißt höchstens 2 Wochen vor Abflug. Neuerdings werden auch "Super-Last-Minute"- und "Last Second"- Reisen angeboten, bei denen frühestens 48 Stunden vor Abflug gebucht werden kann. Diese Angebote werden zu festen, allerdings gegenüber dem Normalangebot reduzierten Preisen gemacht. Daneben gibt es "Urlaubsbörsen", bei denen Reisen - über das Internet - bis kurz vor Reiseantritt zu Preisen gebucht werden können, deren Höhe sich nach der Nachfrage richtet.

Vertragsinhalt werden bei diesen Reisen ausschließlich die Informationen, die der Reisende bei der Buchung der Reise von der Buchungsstelle, also üblicherweise dem Reisebüro, erhält. Daran ändert auch eine spätere Reisebestätigung durch den Reiseveranstalter nichts. Erfolgt die Buchung weniger als 7 Werktage vor Reisebeginn, gelten die Informationspflichten des Veranstalters nach § 6 InfVO nicht. Dem Reisenden müssen daher nicht die Allgemeinen Reise- oder Geschäftsbedingungen vor Vertragsschluss vollständig übermittelt werden. Allerdings muss der Reisende spätestens bei Reiseantritt darüber belehrt werden, wie er sich zu verhalten hat, wenn Reisemängel auftreten.

Bei derartigen Angeboten kommt es zudem darauf an, wie das Angebot gestaltet ist. Wurde ein Last-Minute-Angebot mittels Aushang ("Flyer") gemacht, müssen auch nur die dort angebotenen Leistungen erfüllt werden. Der Reisekatalog wird nur bei ausdrücklicher Vereinbarung Vertragsgegenstand. Der bloße Umstand, dass auch Reisekataloge bereitliegen, mit deren Hilfe die Hotelausstattung verdeutlicht wird, führt nicht dazu, dass diese Beschreibungen als versprochene Leistung anzusehen sind.

Wird eine Last-Minute-Reise hingegen als Angebot aus dem Reisekatalog zu vergünstigten Preisen angeboten, so gelten die dortigen Angaben. Bei Unklarheiten kann man die wichtigen Buchungskriterien einfach mit in die Reiseanmeldung aufnehmen lassen - hiermit wird bei einer Last-Minute-Reise der Inhalt des Reisevertrages bestimmt, da i.a. keine Zeit für eine schriftliche Reisebestätigung vorhanden ist. „Quelle anwalt online“

## Was ist ein Slot?

Was die angesprochenen Zeitfenster, den so genannten Slots, angeht, so handelt es sich um jene benötigte Zeit, die ein Flugzeug ab dem Aufsetzen auf der Landebahn bis zum wieder Abheben auf einem Flughafen benötigt (Aussteigen, Reinigen, Beladen, Betanken, Einsteigen).

Dieses Slots betragen je nach Flughafen zwischen 45 min bis 90 min. Versäumt ein Flugzeug das Ende seines Slots, geraten die Flugwelten leicht aus den Fugen: es muss abgewartet werden, ob der Zielflughafen einen neuen Slot bestätigen kann (Landebahn frei, Parkposition frei...) und bis die Flugsicherung eine vom Ausgangspunkt bis zum Endpunkt durchgehend bestätigte Flugüberwachung erhält: jedes Flugzeug wird vom abfliegenden Radarposten an den nächsten

übergeben; jeder Lotse kann nur eine bestimmte Anzahl von Flugzeugen überwachen, somit müssen alle beteiligten Flugüberwachungsstationen die Verfügbarkeit eines Lotsens bestätigen (geht natürlich schon elektronisch); aber es kann natürlich zu Engpässen kommen. Dann geht das Spiel wieder von vorne los, bis der Kapitän grünes Licht von Frankfurt bis beispielsweise Bangkok erhält. Das sind u. a. Gründe für Verspätungen.

Autor: Peter Quelle: eigen

### Welches Reiserecht kommt zur Anwendung?

Im Zweifel gilt das Recht des Aufenthaltsstaates des Verbrauchers bei Verträgen mit Verbrauchern über Dienstleistungen und Waren. Dem Vertragsabschluss muss jedoch ein ausdrückliches Angebot oder eine Werbung im Aufenthaltsstaat des Verbrauchers vorausgegangen sein und der Verbraucher die Handlungen zum Vertragsabschluss in diesem Staat vorgenommen hat. Quelle Manfred Grünanger, Wirtschaftskammer Österreich, Reiserecht 2004

### Wann ist ein Vertrag zustande gekommen?

Ein Vertrag ist dann rechtskräftig zustande gekommen, wenn sich die daran beteiligten Personen in den wesentlichen Punkten des Geschäfts einig wurden. Dazu zählen im Reisebüro auch die vereinbarten AGB. Wobei anzumerken ist, dass - mangels rechtskräftig vereinbarte AGB vom Veranstalter, die AGB in der gesetzlichen Form des jeweiligen Landes zu tragen kommen.

So, nun heißt es aber auch, diese AGB müssen **vor Buchung** dem Kunden zur Kenntnis gebracht werden und nicht **bei** der Buchung. Auf den Punkt gebracht müsste also der Telefonpartner alle AGB am Telefon vorlesen und fragen, ob der Kunde damit einverstanden ist. Weist er beispielsweise im Gespräch auf die AGB hin, man nimmt es zur Kenntnis, wird die Sache wohl schon wieder kompliziert - nämlich in der Beweisführung.

Fazit: Telefonische Buchungen sind für beide Teile mangels Beweisführung schwierig - bedenke auch: umgekehrt genauso - man bucht telefonisch - die Stimme bestätigt die Buchung und nix kommt... man ruft wieder und die Stimme meint, nein, da läge keine Buchung vor und jetzt ist das Produkt ausverkauft. Dann wäre in diesem Fall der "Schwarze Peter" beim Kunden... Autor: Peter Quelle: eigen

### Gepäckversicherung im Auto

Wenn Gepäck im Auto, egal wem es gehört, geklaut wird, braucht man grundsätzlich eine Gepäckversicherung.

Dabei ist jedoch wichtig nachzulesen in den Bestimmungen, ob das Gepäck auch in Leihautos versichert ist und unter welchen Umständen es grundsätzlich versichert ist. Viele Gepäckversicherungen verlangen nämlich das Gepäck in einem versperrten Raum, der vom Innenraum her nicht zugänglich ist. In dem Moment, in dem man beispielsweise den Rücksitz zum Kofferraum vom Innenraum her umlegen kann, ist das Gepäck nicht mehr versichert.

Weiters muss man beachten, dass es nur zum Zeitwert und nur bis zu einem bestimmten Betrag versichert ist. Optische Geräte, Schmuck und Bargeld in der Regel gar nicht.

Grobe Fahrlässigkeit ist sowieso überall ausgeschlossen und eine polizeiliche Meldung ist Pflicht!

Weder Hausratversicherung noch Hotel haften für Diebstähle in Autos, die am Strand geparkt waren... Autor: Peter Quelle: eigen

### Senkung von Stornogeühren (BRD)

Stornogeühren sind die pauschale Abgeltung für Aufwand und **entgangenen Gewinn** des Anbieters.

Der Gesetzgeber hat aber klargestellt, dass es jedem einzelnen frei steht, die Kosten usw. nachzuweisen und auf eine Minderung der Stornogeühren zu bestehen.

Ist also dann der gebuchte Termin ausgebucht am Flug, müsste der Veranstalter die tatsächlichen Flugkosten abzüglich seinem entgangenen Gewinn zurück zahlen. Im Hotel, müsste er die tatsächlichen Hotelkosten abzüglich seinem entgangenen Gewinn zurück zahlen.

In beiden Fällen wäre er allerdings auch berechtigt, eine Pauschale für seinen Aufwand zu verrechnen. Nun wird aber in Unternehmen nicht jeder einzelne Fall analysiert, wie viel Aufwand oder nicht, sondern es gibt so genannte Prozesskostenrechnungen. Das heißt, ein Unternehmen hat errechnet der Vorgang X kostet im Schnitt Y. Und diese Y werden dann weiterverrechnet.

Somit könnte theoretisch der Fall eintreten, dass 20 Prozent gar nicht die tatsächlichen Prozesskosten und den entgangenen Gewinn decken... Aber der Veranstalter darf in diesem Fall trotzdem nicht mehr als die vereinbarte - pauschale - Stornogeühr verrechnen. Autor: Peter Quelle: eigen

### Ferienwohnung privat gebucht

Hier wird wohl das Mietrecht greifen und nicht das Reiserecht. Es gibt in Österreich bei der Arbeiterkammer eine Beschwerdestelle. Auf der Seite <http://www.ombudsmann.at/> gibt es noch mehrere Links zu Hilfestellen. Autor: Peter Quelle: eigen

### Was sind zwei Wochen Urlaub?

Bei Pauschalreisen zählt die Anzahl der Nächte. Eine Nacht beginnt international gesehen um 14 Uhr mit der frühestens check-in-Möglichkeit und endet am nächsten Tag um 12 Uhr mit der spätestens check-out-Zeit. Wann dazwischen das Zimmer tatsächlich bezogen wird, ist nicht relevant, weil man die Nacht bezahlt hat (und es keine stundenweise Benützung von Hotelzimmern gibt, zumindest nicht im seriösen Bereich...). Da es international auch weit verbreitet ist, nur das Zimmer zu vermieten, also auch ohne Mahlzeiten (Frühstück), muss man Nächtigung(en) und Mahlzeiten getrennt betrachten.

Weiß man gar schon bei Buchung von den voraussichtlichen Flugzeiten, besteht überhaupt kein Anspruch auf irgendwelche Rückerstattungen. Bucht man eine Kurzreise und erfährt erst mit Ticket von Nachflugzeiten und fand sich im Katalog kein Hinweis auf diese Möglichkeit, könnte man u. U. eine Minderung bekommen, wegen ungebührlicher Verkürzung. Aber die Urteile dazu sind bisher immer individuell auf die einzelne Klage gewesen. Es gibt hier keine pauschale Urteilsfindung.

Meist finden sich im Veranstalterkataloge entsprechende Hinweise, dass es zu Abend-Nachtflugzeiten kommen kann, die man dann erst an Hand der Tickets genau feststellen kann. Problematischer ist es für einen Reiseveranstalter, wenn er im Katalog feste Flugzeiten auspreist, womöglich diese sogar werblich noch besonders hervor streicht - in diesem Fall wäre eine gravierende Zeitänderung ein Reisemangel.

Es wäre auch nicht sinnvoll, lange im voraus bei Fluggesellschaften selbst Zeiten zu erfragen. Der Flugeinkauf mit voraussichtlichen Flugzeiten erfolgt beispielsweise für den Sommer 2006 bereits im Juli oder August dieses Jahres. Nun kann sich dann bis 2006 zig mal der Einsatzplan der Maschinen ändern. Gleiches gilt, wenn beispielsweise jetzt nachgefragt wird für Mai. Ein Super-Frühlingswetter lässt dann die Nachfrage kurzfristig nach Flugreisen ansteigen und die Charterer sind gezwungen ihre Flugpläne neu zu gestalten, um die Auslastung der Maschine zu gewährleisten.

Wäre die Ankunft im Hotel am Tag 2 um 14:01 Uhr so sagt mir mein Rechtsverständnis, dass die erste Nacht zu vergüten wäre und ein Reisemangel vorläge. Richtig.

Auch die Frage eines fehlenden Frühstücks - es gab schon öfters darüber heiße Diskussionen: stellt ein nicht konsumiertes Abendessen bei Ankunft im Hotel um Mitternacht oder ein nicht konsumiertes Frühstück wegen baldigem Abflug einen Reisemangel dar oder nicht?

Meist weisen hier die Veranstalter durch einen entsprechenden Hinweis im Katalog darauf hin, dass kein Anspruch besteht. Das heißt, Mehr- oder Minderleistungen bei Verpflegung aufgrund von Flugzeiten wurden bereits in der Kalkulation berücksichtigt.

Heißt im Klartext: X Tage Vollpension sind nicht zwingend X Abendessen, X Frühstücke und X Mittagessen im Hotel; es ist auch ein Essen im Flugzeug als Teil der Vollpension anzusehen. X Tage Vollpension ist in die Richtung zu interpretieren, dass die im Urlaubshotel üblichen Mahlzeiten und üblichen Zeiten serviert, zur Verfügung stehen müssen.

Hier gab es ja harte Meinungen, beispielsweise, im Hotel X gab es auch um 1 Uhr nachts noch ein kleines Buffet - warum also nicht auch im Hotel Y? Nun, es ist eben jeden Hotel überlassen, was es an Service bieten will (oder kann) oder nicht.

Dann noch etwas: heute kauft kein Veranstalter mehr Frühstück + Mittagessen + Abendessen + Hotelnacht in getrennten Preisteilen ein. Da wird ein meist unvorstellbar günstiger Betrag für eine Vollpension mit dem Hotelier ausgehandelt, oft sogar schon gar nicht mehr nach Saisonen unterteilt, sondern das ganze Jahr über ein oder der selbe Preis.

Die Preisunterschiede zwischen den Reisezeiten macht hauptsächlich der Reiseveranstalter selbst, in dem er zu hohe Kosten einer Nebensaison eben der Hauptsaison aufschlägt, um unter dem Strich am Jahresende alle seine Kosten und eben Gewinn verdient zu haben.

Es wären wahrscheinlich Beträge von vielleicht € 2 bis € 4 Euro, die da ein Hotelier einer 500 Betten-all-inclusive-Anlage in der Türkei für das Frühstücksbuffet verrechnet.

Ich meine, man sollte im Zeitalter des absoluten Massentourismus seinen Urlaub genießen und möglichst die nun einmal entstehenden und nicht mehr weg zu machenden logistischen Probleme nicht beachten. Es hilft nichts, auf Stunden oder einzelnen Mahlzeiten zu bestehen und sich damit aufzureiben, wenn der Urlaub im gesamten ein wunderbarer war.

Vor 25 Jahren, als ich das erste Mal als Salzburger vier Stunden mit dem Zug nach Wien fuhr, um dort um 23 Uhr nach Athen zu fliegen, wo ich um 3 Uhr in der Früh ankam und um 7 Uhr in Tolon im Appartement war, waren wir alle froh und glücklich, überhaupt zu moderatem Preis von Österreich in den Süden zu kommen. Da war es Nebensache, wann der Flieger ging. Heute aber scheinen Stunden zu zählen und das im Urlaub. Macht man sich da nicht selbst fertig...?

Trotz alledem bin ich etwas vorsichtig, da von vielen Fällen weiß, bei denen ich dann Detailsicht erhalten habe, dass die Sachlage an einem kleinen, aber feinen Punkt, doch etwas anders lag, als ursprünglich beschrieben. Damit will ich niemanden Unkorrektheit unterstellen, aber manchmal sind Kleinigkeiten in den Augen Betroffener unwichtig, wohl aber im Sinne der Rechtssprechung von Bedeutung. Autor: Peter Quelle: eigen

### **Warum kommt es zu Flugplanänderungen?**

Kataloge werden Monate im voraus gedruckt. Der Einkauf von Flugsesseln meist noch früher. Da planen die Fluggesellschaften mit XY Reiseveranstalter-Anfragen und geben die voraussichtlichen Flugzeiten bekannt.

Dann beginnt der Verkauf :

nach A viel besser als angenommen - ein zusätzlicher Flug wird gewünscht

nach B ist die Nachfrage dafür geringer als erwartet - man plant um und will B zusammen mit dem zusätzlichen Flug nach A kombinieren - es kommt zu neuen Flugzeiten

Oder:

Die Fluggesellschaft errechnet den nächsten großen Check der Maschine für den Zeitraum X (Flugzeugchecks können auch mal schon Wochen dauern, je nach Vorschrift). Weil aber die Maschine überraschend häufiger eingesetzt werden kann, ist der Check früher notwendig und für die geplante Flugreise kommt eine andere Maschine, kleiner, zum Einsatz - ein Veranstalter muss sich um andere Transportmöglichkeit umschaun - wäre eine zweite Möglichkeit

Oder:

Die bei den Luffahrtbehörden beantragten so genannte Slots (das ist das "Zeitfenster" für ein Flugzeug auf einem Flughafen vom Moment der Landung bis zum Start) wurde nicht zum gewünschten Zeitpunkt genehmigt --> es kommt zu einer Flugplanänderung.

Alle diese und noch weitere Möglichkeiten treten entweder sehr kurzfristig auf, oder schlimmer - können sich immer wieder ändern. Daher wird jede Fluggesellschaft vernünftiger Weise möglichst lange mit der Bekanntgabe von Änderungen warten. Schließlich sind damit ja auch (Folge-) Kosten verbunden. Autor: Peter Quelle: eigen

### **Bei ein Oneway-Ticket kostet mehr als ein Hin+Rückflug-Ticket.**

Meist sind diese "günstigeren" Hin- und Rückflugtarife an besondere Bestimmungen gebunden (es muss mindestens eine Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen Hin- und Rückflug liegen, kann nicht oder nur gegen Gebühr umgebucht oder storniert werden, muss bis spätestens X Tage vor Abflug gebucht und bezahlt sein u. ä.).

Nun gibt es aber auch Leute, die nicht langfristig planen können, die geschäftlich irgendwo hin fliegen müssen. Die müssen dann folgerichtig auch mehr zahlen, weil sie nicht so flexibel sind und so viele Einschränkungen akzeptieren können.

Nun sagen eben Fluglinien, wer nur einen one-way braucht, muss eben dafür zahlen. Wer in der Früh hin und am Abend zurück will, muss mehr zahlen. Das sind eben so genannte Usancen ("Gewohnheiten"), die sich entwickelt haben. Nenn sie "Spielregeln". Die man eben akzeptieren kann oder nicht.

Also, richtig war schon der Tipp: Hin- und Rückflug buchen, Rückflug verfallen lassen. Problematisch die umgekehrte Reihenfolge, weil da wieder fluglinieneigene Bedingungen ein Hindernis darstellen könnten (darüber wurde schon diskutiert).

Grundsätzlich und abschließend: ein Leistungsanbieter - Fluggesellschaft - kann für seine Leistungen Bedingungen aufstellen, der Kunde eben annimmt oder ablehnt. Autor: Peter Quelle: eigen

### **Schlechte Verpflegung im Hotel**

Wird ein Reisender im Hotel schlecht verpflegt, so kann hier durchaus ein Reisemangel vorliegen. Reste vom Vortag, eintöniges Buffet u. a. müssen Reisende nicht in jedem Fall hinnehmen. Liegt ein Reisemangel vor, so ist dieser wie jeder andere Reisemangel auch, vor Ort anzuzeigen - am besten schriftlich und eine angemessene Frist zu setzen, innerhalb derer für Abhilfe zu sorgen ist. Aus Beweisgründen sollten die Mängel schriftlich bestätigt werden, ggf. können auch Fotos gemacht werden und Zeugenaussagen anderer Gäste aufgenommen werden.

Es ist zwar nicht jeder - u. U. subjektive - Missstand ein Mangel, aber alles muss man sich nicht gefallen lassen. Bei einer Billigreise kann man beispielsweise nicht erwarten, dass ein Buffet besonders vielfältig und abwechslungsreich ist (AG München - Az: 172 C 3946/01); in einem Mittelklassehotel muss eine Wartezeit von bis zu 30 Minuten am Buffet hingenommen werden (AG Duisburg - Az: 3 C 1218/04; AG Frankfurt, 30 C 842/8545). Ein als "reichhaltig" angepriesenes Frühstücksbuffet muss nicht mehr als drei verschiedene Sorten Brötchen, zwei Marmeladensorten, zwei Kaffeesorten, Butter, Joghurt, Orangen und Orangensaft beinhalten (AG Frankfurt, 30 C 4289/8545). Je teurer das Hotel, desto höher ist die Maßlatte anzusetzen. Was in einem Billighotel noch hinzunehmen ist, kann bei einem Luxushotel bereits ein ernsthafter Mangel sein.

Wird nicht für Abhilfe gesorgt - bleibt das Essen also schlecht - so kann der Reisepreis gemindert werden. Dies muss nach dem vertraglichen Reiseende jedoch zügig erfolgen - es gilt wie bei allen Reisemängeln die Frist von einem Monat nach vertraglichem Reiseende. Forderungen sind schriftlich zu stellen und konkret auszuführen. Die Höhe der anzusetzenden Minderung muss den Umständen entsprechen und sollte nicht zu hoch angesetzt sein. Im Zweifel empfiehlt es sich, sich rechtlich beraten zu lassen. Der Anwalt erstellt bei Bedarf auch einen Formulierungsvorschlag oder übernimmt die gesamte Korrespondenz. Kostengünstiger ist es indes oftmals, sich lediglich beraten zu lassen und sodann den Schriftwechsel zunächst selbst durchzuführen. „Quelle anwalt online“

### **Was wann zahlt RRV?**

Tritt bei einem Versicherten eine Reiseunfähigkeit ein (durch schwere Erkrankung, Unfall, Tod, lebensnotwendige Operation u.ä. --> siehe Versicherungsbedingungen: Gründe für eine Stornierung, die durch die Versicherung gedeckt ist), übernimmt die Versicherung entsprechend der Polizze (mit oder ohne Selbstbehalt, wie abgeschlossen) alle anfallenden Stornogebühren: also aller gebuchten Leistungen: Flug, Hotel, Mietwagen

Hierfür muss man eine Stornorechnung vom Reiseveranstalter (--> vom Reisebüro) mit der Quittung über die Bezahlung der Stornogebühr an den Reiseveranstalter (--> an das Reisebüro) beilegen. Dann erhält man die Stornogebühr abzüglich der Versicherungsprämie wieder ersetzt.

Nachweislich Mitreisende (durch Buchungsbestätigung belegt) können ebenfalls kostenfrei stornieren oder die Mehrkosten für Einzelzimmerbelegung der Versicherung verrechnen (ist nämlich für die Versicherung immer noch günstiger als die vollen Stornogebühren zu verrechnen).

Problematisch wird es, wenn zwei Einzelzimmer auf zwei getrennten Buchungsbestätigungen gebucht wurden. Dann der Versicherung glaubhaft zu machen, man flöge jetzt nicht mehr nur wegen fehlenden Sprachkenntnissen, wird wohl eine Überzeugungsarbeit sein... . Autor: Peter Quelle: eigen

### **Katalogpreis wird vom Veranstalter nicht bestätigt**

Rechtlich schaut die Sache so aus:

a) selbst ein Hinweis: "Rechen- und Kalkulationsfehler vorbehalten" würde einem Veranstalter nichts mehr helfen, wenn die Buchung bereits - zu dem abgedruckten - Preis bestätigt wäre; Rechen- und Kalkulationsfehler gehen immer zu Lasten des Veranstalters

b) anders die Situation, wenn ein Veranstalter noch vor oder bei einer Buchung auf einen Fehler in seinen Ausschreibungen stößt: dann kann er sehr wohl das Zustandekommen des Reisevertrages ablehnen und nur zu seinen - neuen - Preiskonditionen anbieten. Der Kunde kann dann annehmen oder ablehnen.

c) ein Katalog ist lediglich "die Einladung zur Angebotslegung". Das heißt sehr einfach übersetzt:

Kunde sieht in einem Katalog ein Angebot

Kunde will dieses buchen und geht in ein Reisebüro

Kunde sagt sozusagen mit der Buchung: Lieber Veranstalter ich will gerne das von dir mögliche Angebot ... erwerben - kannst du mir bitte ein verbindliches Angebot machen?

Veranstalter druckt Bestätigung aus oder - im Reisebüro - vergibt eine Vorgangsnummer: das heißt übersetzt: danke lieber Kunde für deine Anfrage; ja, ich kann dir dein gewünschtes Angebot auch noch verbindlich anbieten - sprich bestätigen;

#### Konsumentenschutzgesetz (Österreich) § 351 a Abs. 4:

(4) Der Reiseveranstalter kann den Reisepreis nur erhöhen, wenn dies mit genauen Angaben zur Berechnung des neuen Preises im Vertrag vorgesehen ist und 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, die ab dem zwanzigsten Tag vor dem vereinbarten Abreisetermin verlangt wird, ist unwirksam. § 309 Nr. 1 bleibt unberührt.

Dieser Absatz bezieht sich nur auf bereits abgeschlossene Reiseverträge!

Nochmals:

- ein Rechenfehler-Vorbehalt ist rechtsunwirksam, daher muss er auch nirgendwo stehen --> es handelt sich dabei um eine "sittenwidrige" Klausel;
- ein Katalog oder Teile davon können jederzeit eingezogen, geändert, für ungültig u.a. erklärt werden
- jeder(s) Unternehmer(n) kann auch ohne Angabe von Gründen die Annahme einer Buchung - den Verkauf seiner Waren verweigern (hier mag es Ausnahmen geben zgl. Versorgungspflichten...).
- beispielsweise kann jederzeit eine Fahrt aus meinem Katalog absagen, wird nicht durchgeführt, dann könnten zehnmal ein freier Bus, ein freies Flugzeug, ein freies Hotel sein - egal, ob der Katalog im Umlauf wäre oder nicht;

Bei allen angeführten Möglichkeiten steht als Bedingungen, dass noch kein Reisevertrag vorher zustande gekommen ist!

Der einzige Punkt, der klagbar wäre: wenn man dem Veranstalter etwas gegen das UWG (Unlauterer Wettbewerb Gesetz) nachweisen könnten: beispielsweise eine zu geringe Menge entsprechend der zu erwartenden Nachfrage: was natürlich bei einem Kreuzfahrtschiff wegfallen würde; oder dass er "arglistig" falsche Preise veröffentlicht hat - wird auch schwer sein, denn Fehler in Drucksorten passieren und mir ist es selbst mehr als einmal passiert, dass alles verteilt war, bevor ich den Fehler entdeckt hatte.

Auch die angesprochenen Informationspflichten greifen erst im Moment der Buchung. Das heißt, ein Veranstalter könnte gar keine Informationen in einem Flugblatt abdrucken, sie aber vor Buchung - wie auch immer technisch - dem Kunden zur Verfügung stellen. Dann würde er immer noch nicht gegen die Bestimmungen verstoßen. Im Übrigen werden Flug-, Falt-, Sonder- und Werberblätter anders betrachtet bei der Auslegung der Informationspflichten als (Haupt-) Kataloge.

Fazit: so lange kein Vertrag abgeschlossen ist, kann man bestenfalls wegen UWG klagen, sicherlich nicht aber auf irgendeine Art der Vertragserfüllung... mangels Vertrag.... Quelle: Peter (eigen)

#### **Welche Funktion hat die Reisebestätigung für den Reisevertrag?**

Die Aushändigung der Reisebestätigung mit einem bestimmten Mindestinhalt an den Reisenden ist in § 6 BGB-InfoV vor- geschrieben. Dieser Vorgang ist nicht etwa gleichbedeutend mit dem Abschluss des Reisevertrags. Dieser kommt im Allgemeinen dadurch zustande, dass der Reisende ein Angebot zur Buchung einer bestimmten Reise abgibt und der Reiseveranstalter dieses Angebot annimmt. Angebot und Annahme müssen nicht schriftlich erklärt werden, es genügt ein mündlicher oder telefonischer Abschluss. Die Erklärungen können natürlich auch per Fax oder E-mail abgegeben werden. Der Reiseprospekt stellt noch kein Angebot des Reiseveranstalters dar, sondern nur eine Aufforderung an den Kunden, seinerseits ein Angebot - häufig als Reiseanmeldung bezeichnet - abzugeben. Deshalb steht es dem Veranstalter jederzeit frei, ein Angebot des Kunden, eine bestimmte, im Prospekt beschriebene Reise zu buchen, nicht anzunehmen, etwa, weil das gewünschte Hotel ausgebucht ist. Die Reisebestätigung ist ein Dokument, das den vereinbarten Vertragsinhalt feststellt. Sie kann auf die Angaben im Reiseprospekt Bezug nehmen.

Eine Reisebestätigung muss nicht ausgestellt werden, wenn die Buchungserklärung des Reisenden weniger als 7 Werktage (Wichtig: auch der Samstag ist ein Werktag!) vor Reisebeginn abgegeben wird. In diesem Fall muss der Veranstalter den Reisenden noch vor Reisebeginn zumindest darüber informieren, wie er sich zu verhalten hat, wenn während der Reise Mängel auftreten und welche Fristen bei etwaigen Ansprüchen gegen den Veranstalter einzuhalten sind.

#### **Kann der Reisende den Reisevertrag nachträglich ändern?**

Bis zum Beginn der Reise kann der Reisende verlangen, dass an seiner Stelle ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Der Reiseveranstalter braucht sich darauf nicht einzulassen, wenn der Dritte den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt, weil er z.B. nicht tropentauglich ist, bei einer Bergtour die vorausgesetzte Erfahrung als Bergsteiger nicht besitzt. Der Reiseveranstalter braucht auch keinen Teilnehmer zu akzeptieren, wenn dessen Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen - z.B. Pass- und Visa Bestimmungen - entgegen stehen. Tritt ein neuer Teilnehmer in den Reisevertrag ein, so kann der Veranstalter den Reisepreis und etwaige Mehrkosten der Vertragsübertragung nach seiner Wahl vom alten oder vom neuen Teilnehmer verlangen (§ 651b BGB). (Quelle: „Anwalt online“ 2006)

#### **Worauf muss ich beim „Kleingedruckten“ achten?**

Unter den häufig als „Kleingedrucktes“ bezeichneten Texten versteht man die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ (AGB) eines Vertragspartners, hier des Reiseveranstalters. Sie sollen nach dessen Willen allen mit ihm geschlossenen Verträgen zu Grunde gelegt werden. Da solche AGB meist die Tendenz haben, die wirtschaftlichen Interessen ihres Verwenders stärker zu berücksichtigen als die des anderen Vertragspartners, enthält das Bürgerliche Gesetzbuch spezielle Regelungen zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die den Vertragspartner des Verwenders, insbesondere den Verbraucher, schützen sollen.

Die „Allgemeinen Reisebedingungen“ sind solche AGB. Sie werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Reiseveranstalter vor Vertragsabschluss klar und unmissverständlich auf sie hinweist (im allgemeinen im Reiseprospekt), der

Reisende von ihnen auf zumutbare Weise Kenntnis nehmen kann und mit der Verwendung einverstanden ist. Sind die AGB des Veranstalters nicht in einem von ihm herausgegebenen Prospekt enthalten, muss er sie dem Reisenden auf andere Weise zur Verfügung stellen.

Die AGB dürfen keine überraschenden Klauseln enthalten - solche Klauseln sind unwirksam. Eine überraschende Klausel läge etwa vor, wenn sich der Veranstalter von jeder Haftung aus Verletzung von Informationspflichten freizeichnen wollte.

Der Reisende ist im übrigen in vielen Fällen vor missbräuchlicher Verwendung von AGB dadurch geschützt, dass von den verbraucherfreundlichen Vorschriften des Reiserechts in den §§ 651a bis 651k nicht zum Nachteil des Reisenden abgewichen werden darf (§ 651l BGB). Dennoch ist es ratsam, vor einer Buchung die AGB zumindest dann nachzulesen, wenn von vornherein Unklarheiten über Einzelheiten des Vertragsinhalts bestehen. Dabei muss, wenn erforderlich, eine Klärung mit dem Reiseveranstalter erreicht werden. Eine Auskunft des Reisebüros reicht dann nicht aus, wenn dieses wie in der Mehrzahl der Fälle nur Vermittler und nicht selbst Veranstalter ist. (Quelle: „Anwalt online“ 2006)

## **Die „Schnäppchenreise“**

### Sparreisen

Bei Sparreisen sind im Zeitpunkt der Buchung nur Zielgebiet und Hotelkategorie bekannt, nicht jedoch das konkrete Hotel. Dieses kann der Veranstalter bis zur Ankunft des Reisenden im Zielgebiet bestimmen; Zielgebiet (einschließlich zugesagter Besonderheiten wie Skigebiet oder Strandnähe) und Kategorie (Zahl der Hotelsterne) müssen den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Zu einem Umzug während des Aufenthalts ist der Reisende ohne entsprechende Vereinbarung nicht verpflichtet. Ansonsten gelten alle Vorschriften des Reiserechts ohne Einschränkungen.

### Werbereisen

Für Werbereisen („Kaffeefahrten“) gelten die Vorschriften des Reiserechts uneingeschränkt, wenn sie aus mindestens 2 Reiseleistungen bestehen, also z.B. Fahrt und Mittagessen. Die Werbeveranstaltung selbst, an der der Reisende während der Reise teilnehmen kann - häufig mehr oder weniger muss - ist dabei aber nicht als Reiseleistung anzusehen. Bei Werbe- und Verkaufsreisen ist der Veranstalter verpflichtet, den Reisenden über den Charakter der Reise in Prospekten und Einladungskarten unmissverständlich und unübersehbar in Kenntnis zu setzen. Der Reisende, der den Charakter der Reise kennt, muss zwar mit einem gewissen psychologischen Kaufzwang rechnen, er darf aber nicht aggressiv bedrängt und überrumpelt werden. Wird gegen diese Grundsätze verstoßen, liegt eine Verletzung des § 1 UWG vor, die eine Schadensersatzpflicht des Reiseveranstalters auslösen kann. Werden, was offenbar nicht selten vorkommt, die zugesagten Reiseleistungen, wie etwa Besichtigungen usw. unter Ausreden nicht erbracht und besteht die Reise im Wesentlichen nur an der Teilnahme an Werbeveranstaltungen, können insbesondere Ansprüche auf Ersatz nutzlos veranter Urlaubszeit nach § 651f Abs.2 BGB entstehen. Daneben besteht die Möglichkeit, Kaufverträge, die während einer solchen Reise abgeschlossen wurden, ohne Angabe von Gründen innerhalb einer Frist von 2 Wochen nach Vertragsabschluss durch schriftliche Erklärung an den Verkäufer zu widerrufen (§ 312 BGB)

### Gewinnreisen

Beim Antritt von Gewinnreisen ist besondere Aufmerksamkeit geboten. Immer wieder werden angeblich gewonnene Reisen mit so hohen Nebenkosten für den „Gewinner“ versehen, dass der Gesamtpreis der Reise noch über dem vergleichbarer entgeltlicher Angebote liegt. In diesen Fällen liegt eine sittenwidrige Schädigung des Verbrauchers vor, die gem. § 826 BGB zum Schadensersatz berechtigt. Auch kann die Buchungserklärung wegen arglistiger Täuschung gem. § 123 BGB angefochten werden. Im Übrigen gelten für Gewinnreisen die Vorschriften des Reiserechts ohne Einschränkung, wobei sämtliche Rechte aus dem Reisevertrag dem Gewinner als Reiseteilnehmer zustehen - also nicht etwa der Firma, welche die Reise z.B. im Rahmen eines Preisausschreibens ausgelobt hat. Der Gewinner kann auch gem. § 651b BGB einen Ersatzteilnehmer stellen. Eine Auszahlung des Reisepreises kann der Gewinner nur dann verlangen, wenn ihm ein entsprechendes Wahlrecht ausdrücklich eingeräumt worden ist.

### Reisegewinne

Verbraucher erhalten Glückwunschschreiben oder überraschende Telefonanrufe, im Rahmen derer ihnen der Gewinn eines kostenlosen Hotelaufenthaltes oder eines Reisegutscheines mitgeteilt wird. Auch Umfragen oder Preisausschreiben sind beliebte Mittel, um Reisegewinne an den Verbraucher zu bringen. Als Dankeschön für die Teilnahme an einer Umfrage oder als Gewinn erhalten die Teilnehmer dann beispielsweise einen Gutschein für einen Hotelaufenthalt.

Bevor eine solche "geschenkte" Reise angetreten wird, sollte sich der Gewinner jedoch genau erkundigen, welche Leistungen im Einzelnen sein Gewinn umfasst. In der Regel wird der Reiseveranstalter lediglich Teilleistungen kostenlos erbringen wollen, wie z.B. den Hotelaufenthalt, nicht aber die Mahlzeiten etc. Für ergänzende Leistungen muss der Reisende dann bezahlen.

Auch für gewonnene Reisen gilt das Pauschalreiserecht. Zwar kann der Gewinner, wenn er die Reise nicht antreten möchte, die Auszahlung des Reisepreises nicht verlangen. Gibt aber das Hotel Anlass zu Beschwerden, kann der Reisende nach den auch für entgeltliche Pauschalreisen geltenden Vorschriften einen Hotelwechsel bzw. Schadensersatz verlangen oder auf Kosten des Veranstalters vorzeitig die Rückreise antreten. Selbst einen Sicherheitsschein muss der Reiseveranstalter dem Reisenden aushändigen. Ein solcher Sicherheitsschein deckt die Kosten einer Rückreise vom Reiseort im Falle der Insolvenz des Reiseveranstalters. (Quelle: „Anwalt Online“ 2006)

## **Stornogebühren - In welchen Fällen kann ich von der Reise zurücktreten und was kostet das?**

Vor Reisebeginn kann der Reisende jederzeit ohne Angabe von Gründen von der Reise zurück treten (§651 i BGB).

Der Reiseveranstalter verliert in diesem Fall seinen Anspruch auf den Reisepreis; eine etwaige Anzahlung ist zurück zu zahlen. Der Veranstalter kann allerdings vom Reisenden eine angemessene Entschädigung verlangen (Stornogebühren; § 651 i Abs. 2 BGB). Sie errechnet sich so, dass vom Reisepreis zum einen das abgezogen wird, was der Veranstalter durch die Nichtteilnahme erspart (z.B. Verpflegungskosten). Abgezogen werden zum anderen Einnahmen, die der Veranstalter durch anderweitigen Verkauf der Reise oder einzelner Reiseleistungen einnimmt. Wichtig ist dabei, dass der Veranstalter im Prozessfall die Angemessenheit der Entschädigung und damit auch beweisen muss, dass ihm eine anderweitige Verwertung der Reise nicht möglich war. Der Veranstalter ist verpflichtet, den infolge des Rücktritts nicht

besetzten Platz anderweitig zu besetzen, sofern entspr. Nachfrage besteht. Unterlässt er dies, so muss sich der Reiseveranstalter den objektiv möglichen Erwerb anrechnen lassen. Ist die Reise trotz Rücktritt ausgebucht, so können dem Reisenden nur Umbuchungskosten in Rechnung gestellt werden.

Zulässig ist eine im Reisevertrag oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehene Pauschalierung der Rücktrittsentschädigung mit einem Prozentsatz des Reisepreises. Dabei ist es auch möglich, dass der Veranstalter sich vorbehält, nach seiner Wahl entweder die Pauschale oder eine konkret berechnete höhere Entschädigung zu verlangen. Die Stornopauschale muss angemessen sein, sonst ist die Vereinbarung unwirksam. Ob dies der Fall ist, ist danach zu beurteilen, welche Aufwendungen der Veranstalter in der jeweiligen Reiseart üblicherweise erspart (z.B. Flugpauschalreise oder Ferienwohnung).

Für jede Reiseart kann der Reiseveranstalter unter Berücksichtigung der üblicherweise ersparten Aufwendungen und des durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen gewöhnlich möglichen Erwerbs ein Prozentsatz des Reisepreises als Entschädigung festgesetzt werden. Vgl. § 651 i Abs. 3 BGB. Der Reisende muss die Möglichkeit haben, nachzuweisen, dass ein geringerer als der im Rahmen einer Pauschale geltend gemachte Schaden entstanden ist.

Bei Flugpauschalreisen hält die Rechtsprechung maximal folgende Pauschalsätze für erlaubt:

20%	bei Rücktritt bis 30 Tage vor Reisebeginn
30%	bei Rücktritt ab dem 29. bis zum 22. Tag vor Reisebeginn
35%	bei Rücktritt ab dem 21. bis zum 15. Tag vor Reisebeginn
45%	bei Rücktritt ab dem 14. bis zum 7. Tag vor Reisebeginn
55%	bei Rücktritt ab dem 6. Tag vor Reisebeginn
75%	bei Nichtantritt

Bei Kreuzfahrten:

25%	bei Rücktritt bis 30 Tage vor Reisebeginn
40%	bei Rücktritt ab dem 29. bis zum 22. Tag vor Reisebeginn
60%	bei Rücktritt ab dem 21. bis zum 15. Tag vor Reisebeginn
80%	bei Rücktritt ab dem 14. bis zum 1. Tag vor Reisebeginn

Bei Ferienwohnungen:

20%	bei Rücktritt bis 61 Tage vor Reisebeginn
50%	bei Rücktritt ab dem 60. bis zum 35. Tag vor Reisebeginn
80%	bei Rücktritt ab dem 34. Tag vor Reisebeginn

Der Veranstalter kann überhaupt keine Stornoentschädigung verlangen, wenn die Reise wegen höherer Gewalt abgebrochen wird (§651 j BGB) oder wenn der Reisende zum Rücktritt berechtigt hat, weil der Veranstalter den Reisepreis nach Vertragsschluss unzulässig erhöht oder die Reiseleistungen einseitig verändert hat (§ 651 a BGB).

Hinweis: Der Rücktritt des Reisenden darf für Mitreisenden keine Auswirkungen haben - so dürfen beispielsweise keine zusätzlichen Einzelzimmerpauschalen gefordert werden. (Quelle „Anwalt online“ 2006)

### **Keine AGB vereinbart - was dann? (BRD)**

Angenommen, AGB's werden NICHT schlüssig Vertragsinhalt. Das muss natürlich nachgewiesen werden können.

Dann tritt anstelle individueller Vereinbarungen die allgemeinen Rechtsvorschriften in Kraft. Bei Pauschalreisen § 651 a BGB - § 651i Rücktritt vor Reisebeginn:

1. Vor dem Reisebeginn kann der Reisende jederzeit vom Vertrag zurücktreten.

2. Tritt der Reisende vom Vertrag zurück, so verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Er kann jedoch eine angemessene Entschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung bestimmt sich nach dem Reisepreis unter Abzug des Wertes der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwerben kann.

3. Im Verträge kann für jede Reiseart unter Berücksichtigung der gewöhnlich ersparten Aufwendungen und des durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen gewöhnlich möglichen Erwerbs ein Vonhundertsatz des Reisepreises als Entschädigung festgesetzt werden.

Das heißt, nicht pauschalierte Stornogebühren lt. Katalog oder Internetseite, sondern die nachweisbaren. Und da kann es sein, dass man mal schlechter, mal besser aussteigen könnte.

Denn ein Veranstalter muss natürlich jetzt nicht genau explizit für den Fall A seine Produktionskosten angeben. Sondern er kann argumentieren, dass die durchschnittlichen Produktionskosten einer Buchung einschließlich entgangenem Gewinn - ohne die weiteren Kosten für nicht verkauften Flugsessel oder Hotelbett noch zu berücksichtigen - X Prozent vom Verkaufspreis betragen.

Also beispielsweise 18 Prozent - stornierte man beispielsweise bis 30 Tage vor Reiseantritt, so wären es unter Einbeziehung der AGB meist nur 5 oder 10 Prozent - also man würde deutlich schlechter aussteigen. Storniert man später, könnte es aber deutlich besser sein.

Natürlich müsste man nachweisen können, dass der Flug und Hotel usw. wieder weiter verkauft wurden, dann könnte man diesen Wert nochmals vielleicht senken. Alles würde sich sehr wahrscheinlich aber nur bei einem Gerichtsverfahren erstreiten - ermitteln lassen

Dies alles sollte man überlegen, ob und bis wann man unter Zugrundelegung welcher gesetzlichen Grundlagen man machen sollte. (Quelle - eigen)

### **Halbpension / Vollpension**

Der Begriff Halbpension bezeichnet die bei einer Reise oder einem Hotel- bzw. Pensionsaufenthalt eingeschlossene Verpflegung, wobei hierunter zwei Mahlzeiten täglich zu verstehen sind. Möglich ist sowohl die Kombination Frühstück und Mittagessen als auch Frühstück und Abendessen. Die Kombination Frühstück und Abendessen ist die gebräuchlichste Kombination. Sind alle drei Mahlzeiten eingeschlossen, so liegt eine Vollpension vor. Umfang und Qualität der

Mahlzeiten richten sich nach einer eventuell gegebenen Beschreibung aber auch nach der Kategorie des Hotels bzw. der gebuchten Reise.

Bei einer günstigen Pauschalreise in einem einfachen Ferienclub kann bei einem Buffet weder eine besondere Vielfalt noch Reichhaltigkeit erwartet werden (AG München - Az: 172 C 3946/01). Auch ist eine gewisse Wartezeit bei einem Buffet eines großen Mittelklassehotels hinzunehmen (20-30 Minuten; AG Duisburg - Az: 3 C 1218/04).

Wird eine Mahlzeit in mehreren Schichten angeboten, so kann die Hotelleitung nicht festlegen, in welcher Schicht das Essen einzunehmen ist (AG Düsseldorf, 1.6.2001 - Az: 52 C 2500/01). Bei besonders eintöniger Verpflegung kann jedoch durchaus ein Mangel vorliegen, der zur Minderung des Reisepreises berechtigt. Der Mindestumfang eines Frühstücksbuffet wurde bereits gerichtlich bestimmt. Es muss mindestens zwei Brötchen derselben Sorte, eine Sorte Marmelade, Butter und Kaffee beinhalten. Ein "reichhaltiges" Frühstücksbuffet muss drei verschiedene Sorten Brötchen, zwei Marmeladensorten, zwei Kaffeesorten, Butter, Joghurt, Orangen und Orangensaft enthalten (AG Frankfurt, 30 C 4289/8545).

Im Reisekatalog wird Halbpension i.d.R. mit "H" oder "HP", Vollpension mit "V" oder "VP" gekennzeichnet.

### **Welche Funktion hat die Reisebestätigung für den Reisevertrag?**

Die Aushändigung der Reisebestätigung mit einem bestimmten Mindestinhalt an den Reisenden ist in § 6 BGB-InfoV vorgeschrieben. Dieser Vorgang ist nicht etwa gleichbedeutend mit dem Abschluss des Reisevertrags. Dieser kommt im allgemeinen dadurch zustande, dass der Reisende ein Angebot zur Buchung einer bestimmten Reise abgibt und der Reiseveranstalter dieses Angebot annimmt. Angebot und Annahme müssen nicht schriftlich erklärt werden, es genügt ein mündlicher oder telefonischer Abschluss. Die Erklärungen können natürlich auch per Fax oder E-mail abgegeben werden. Der Reiseprospekt stellt noch kein Angebot des Reiseveranstalters dar, sondern nur eine Aufforderung an den Kunden, seinerseits ein Angebot - häufig als Reiseanmeldung bezeichnet - abzugeben. Deshalb steht es dem Veranstalter jederzeit frei, ein Angebot des Kunden, eine bestimmte, im Prospekt beschriebene Reise zu buchen, nicht anzunehmen, etwa, weil das gewünschte Hotel ausgebucht ist. Die Reisebestätigung ist ein Dokument, das den vereinbarten Vertragsinhalt feststellt. Sie kann auf die Angaben im Reiseprospekt Bezug nehmen.

Eine Reisebestätigung muss nicht ausgestellt werden, wenn die Buchungserklärung des Reisenden weniger als 7 Werktage (Wichtig: auch der Samstag ist ein Werktag!) vor Reisebeginn abgegeben wird. In diesem Fall muss der Veranstalter den Reisenden noch vor Reisebeginn zumindest darüber informieren, wie er sich zu verhalten hat, wenn während der Reise Mängel auftreten und welche Fristen bei etwaigen Ansprüchen gegen den Veranstalter einzuhalten sind. Quelle: anwalt.online.de

### **Hotelsterne (BRD)**

Die Aussagefähigkeit von Hotelsternen ist leider nicht so groß, wie man eventuell hoffen mag. In Deutschland schreibt der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband zwar ganz genau vor, was bei wie vielen Sternen zu erwarten ist. Doch im Ausland ist der deutsche Standard sicher nicht anzuwenden, vielmehr kommen ganz unterschiedliche Maßstäbe zur Anwendung: Ausschlag gibt der örtliche Standard. Sollte ein Reisender mit seinem Hotel nicht zufrieden sein, so wird es dem Reisenden schwer fallen, lediglich aufgrund der Sterneangabe im Reiseprospekt einen Mangel geltend machen zu können. Vielmehr sollten die angegebenen Leistungen geprüft werden und ggf. konkret bemängelt werden - an diese Angaben muss sich der Veranstalter nämlich halten.

Sterne im Reisekatalog entsprechen allenfalls der Einstufung des Reiseveranstalters - hierauf sollte man sich nicht verlassen und die entsprechenden Erläuterungen genau studieren. In Deutschland verbirgt sich unter anderem die folgende Ausstattung hinter den Sternen:

Sauberkeit und ein hygienisch einwandfreies Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie. Alle Einrichtungen und Ausstattungen müssen funktionstüchtig sein und sich in mangelfreiem Zustand befinden. Im Frühstücksraum wird ein ausgewiesener Nichtraucherbereich vorausgesetzt. Bei allen Zimmern wird Dusche/WC oder Bad/WC sowie ein Farbfernseher vorausgesetzt.

#### Ein-Sterne-Unterkunft (für einfache Ansprüche):

- Mindestgröße der Einzelzimmer 8 qm, der Doppelzimmer 12 qm; exkl. Bad/WC
- Empfangsdienst, Erreichbarkeit durch Telefon von innen und außen
- Faxgerät am Empfang
- Erweitertes Frühstücksangebot (mindestens ein Heißgetränk (wahlweise Tee oder Kaffee), ein Fruchtsaft, ein Obstsalat/ Obst, ein Ei/eine Eierspeise und eine Auswahl an Brot/ Brötchen, Butter, Marmelade, Wurst, Käse und Müsli)
- Depotmöglichkeit für die Gäste

#### Zwei-Sterne-Unterkunft (für mittlere Ansprüche):

- Mindestgröße der Einzelzimmer 12 qm, der Doppelzimmer 16 qm; inkl. Bad/WC
- Empfangsdienst, Erreichbarkeit durch Telefon von innen und außen
- Frühstücksbuffet
- Getränke müssen erhältlich sein
- Pro Bett eine Sitzgelegenheit
- Ein Tisch

#### Drei-Sterne-Unterkunft (für gehobene Ansprüche):

- Mindestgröße der Einzelzimmer 14 qm, der Doppelzimmer 18 qm; inkl. Bad/WC
- Rezeption 14 Stunden besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar
- Frühstücksbuffet
- Getränkeangebot auf jedem Zimmer
- Bargeldlose Zahlung möglich
- Mind. 1 Restaurant
- Mind. 10% der Zimmer müssen Nichtraucherzimmer sein

- Zweisprachige Mitarbeiter (deutsch/englisch)

Vier-Sterne-Unterkunft (für hohe Ansprüche):

- Mindestgröße der Einzelzimmer 16 qm, der Doppelzimmer 22 qm; inkl. Bad/WC
- Rezeption 18 Stunden besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar
- Frühstück und weitere Speisen auch über Zimmerservice erhältlich - Mini-Bar oder 24-Stunden Zimmerservice
- Bademäntel auf Wunsch
- Fön und Kosmetikspiegel in allen Zimmern
- Sessel oder Couch in allen Zimmern
- Möglichkeit, Gästewäsche zu waschen und zu bügeln
- Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice, Restaurant und Hotelbar
- Mind. 10% der Zimmer müssen Nichtraucherzimmer sein
- Internetzugang auf dem Zimmer
- Zweisprachige Mitarbeiter (deutsch/englisch)
- Zahlung per Kreditkarte möglich

Fünf-Sterne-Unterkunft (für höchste Ansprüche):

- Mindestgröße der Einzelzimmer 18 qm, der Doppelzimmer 26 qm; inkl. Bad/WC
- Zimmer und Suiten vorhanden
- Rezeption 24 Stunden besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar
- Concierge
- Zusätzliche Waschbecken, Safe und Kosmetikartikel im Zimmer
- Empfangshalle mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice, Restaurant und Hotelbar
- Mind. 10% der Zimmer müssen Nichtraucherzimmer sein
- Internetzugang auf dem Zimmer
- Mehrsprachige Mitarbeiter (deutsch, englisch, sowie mindestens eine weitere Fremdsprache)
- Zahlung per Kreditkarte möglich

Bei entsprechenden zusätzlichen Angeboten kann je nach erreichter Punktezahl eine Höherstufung mit dem Zusatz "superior" erfolgen. Hierzu muss das betreffende Hotel die Mindestpunktezahl für die nächst höhere Sternezahl erreichen. Eine Fünf-Sterne-Unterkunft muss für Zusatz "superior" 80 Punkte über der Mindestpunktezahl von 570 liegen.  
Quelle: anwalt-online.de