

Autor: Hagen, Carina Carvalho

Bei Reisemängeln richtig reagieren

Überbuchtes Hotel, verspäteter Flug, Schimmel in der Unterkunft – Urlauber können in vielen Fällen Entschädigungen fordern. Pauschalreisende sind dabei besser geschützt als viele glauben.

Von Carina Carvalho Hagen

Düsseldorf Es ist immer ein Ärgernis, wenn der Urlaub nicht läuft wie geplant. Der Flug verspätet sich oder fällt aus, das Hotel ist überbucht, im Zimmer ist Schimmel: Das kann die Freude verderben. Immerhin haben Reisende oftmals Anspruch auf Entschädigungszahlungen.

Kann man bei Flugverspätungen Geld zurückverlangen? Bei Verspätungen bei Flügen, die in der EU starten oder in der EU landen und bei denen die Airline ihren Sitz in der EU hat, sowie für Flüge ab und nach Island oder Norwegen gelten die EU-Fluggastrechte. Laut Europäischem Verbraucherzentrum (EVZ) müssen Airlines die Fluggäste ab einer Verspätung von mindestens drei Stunden finanziell entschädigen. Der Betrag richtet sich nach der Verspätungszeit sowie der Flugstrecke und beträgt zwischen 250 Euro und 600 Euro pro Gast. Zusätzlich haben Fluggäste in dem Fall Anspruch auf Verpflegung und Unterbringung im Hotel, kümmern muss sich die Airline. Funktioniert dies nicht, dürfen Fluggäste selbst aktiv werden und die Kosten anhand von Belegen zurückfordern, so das EVZ. Ab einer Verspätung von fünf Stunden kann die volle Erstattung des Ticketpreises verlangt werden. All dies gilt jedoch nicht bei außergewöhnlichen Umständen wie zum Beispiel Unwetter.

Für Flüge außerhalb der EU, die von einer Nicht-EU-Airline durchgeführt werden, gelten diese Regelungen nicht. In diesem Fall sind Fluggäste auf die jeweiligen nationalen Regelungen des Abfluglandes oder auf die Beförderungsbedingungen der Airline angewiesen, wie die Versicherung Allianz schreibt. Das EU-Fluggastrecht greift auch für Pauschalreisende, erklärt der Düsseldorfer Rechtsanwalt Sven von Below. Bei verspäteten Rückflügen könne es in puncto Geld zurück jedoch schwierig werden: Dabei handelt es sich rechtlich ge-

sehen nämlich nicht um Urlaubszeit, sondern Freizeit, wodurch kein klassischer Reisemangel vorliegt, so von Below.

Kann die Reise durch steigende Kerosinpreise teurer werden? Bei Flugtickets sei der vereinbarte Preis bindend, schreibt die Verbraucherzentrale Hamburg. Fluggesellschaften können jedoch Preisanpassungsklauseln in die Geschäftsbedingungen schreiben – dies sei den Verbraucherschützern zufolge aber selten der Fall. Pauschalreisen können auch nachträglich durch die steigenden Kerosinpreise teurer werden. Dies legen sie in ihren AGB fest. Laut EVZ können Reisende aber kostenlos von der Pauschalreise zurücktreten, wenn sich der Preis um mehr als acht Prozent erhöht.

Welche Rechte hat man, wenn der Flug oder das Hotel überbucht ist? Wenn der Flug überbucht ist und die Airline sich weigert, einen Fluggast zu befördern, steht Reisenden nach der EU-Fluggastrechteverordnung eine pauschale Entschädigungszahlung in Höhe von 250 bis 600 Euro pro Flug und pro Person zu, erläutert von Below. Zudem muss die Airline hierbei für die Kosten eines Ersatzfluges, erforderliche Hotelübernachtungen am Flughafen sowie Taxibeförderungen aufkommen. Wenn der Flug im Rahmen einer Pauschalreise stattfindet, können Reisende gegenüber dem Reiseveranstalter Ansprüche auf Minderung des Reisepreises, Kündigung des Reisevertrags und/oder Schadensersatz wegen verllorener Urlaubszeit geltend machen, so die Verbraucherzentrale.

Wenn sich am Zielort herausstellt, dass die Unterkunft der Pauschalreise überbucht ist, muss sich der Reiseveranstalter um eine Ersatzunterkunft kümmern und später gegebenenfalls Entschädigung bis zu 25 Prozent zahlen, so von Below. Wer die Unterkunft selbstständig gebucht hat, könne sich gegebenenfalls noch an

den Kundenservice der Buchungsplattform wenden, habe ansonsten aber wenig Spielraum.

Welche Rechte hat man, wenn das Hotel Mängel aufweist? Wer eine Pauschalreise gebucht hat, sollte schon in der Unterkunft auf eine schriftliche Mängelanzeige bestehen, stellt von Below fest. Das Formular bekommt man in der Regel vor Ort. Wenn die Betreiber der Unterkunft nicht kooperieren, ist das Verfassen einer E-Mail an den Reiseveranstalter oder das buchende Reisebüro ratsam. Auch Fotos und die Kontaktdaten von Zeugen können im Nachhinein hilfreich sein, um eine Entschädigungszahlung zu erhalten.

Bezüglich der Höhe der Entschädigung kann man sich an der Frankfurter oder Kemptener Tabelle orientieren. Diese geben an, um wie viel Prozent der Reisepreis bei Reisemängeln von Pauschalreisen gemindert werden kann, stellen aber keine verbindlichen Vorgaben dar. Die Tabellen sind im Internet über Plattformen wie Finanztip zu finden. Diese Regelungen gelten jedoch nur für Pauschalreisende. Individualreisende, die über Portale wie Booking oder Expedia gebucht haben, können sich an deren Kundenservice wenden, müssen aber damit rechnen, dass sie keine Rückerstattung bekommen. Bei Reisen innerhalb Deutschlands allerdings sind auch sie rechtlich geschützt und können bei Mängeln oder Überbuchung direkt gegen den Betreiber der Unterkunft vorgehen, so von Below.

Gibt es bei schlechtem Wetter Geld zurück? Reiseveranstalter haften nicht für das Wetter. Anders sieht es jedoch aus, wenn Reiseleistungen, zum Beispiel ein Segelausflug, aufgrund des Wetters auf einer Pauschalreise nicht stattfinden kann. Hier können Reisende eine Reisepreisminderung geltend machen, so der Versicherer Ergo.