

Mängel rechtzeitig anzeigen!

„Wenn einer eine Reise tut, dann kann er was erzählen.“ Meistens sind das unvergessliche Eindrücke, egal, ob es sich um eine Reise zu den Salzburger Festspielen oder um eine Jagdreise in ferne Länder handelt. Aber es gibt auch schwere Enttäuschungen, auf die der Reisende in der Regel keinen Einfluss hatte. Hier hilft ihm das Reiserecht.

Mark G. v. Pückler

1. Allgemeines

Wer eine Reise bucht, schließt einen gegenseitigen Vertrag. Der Reisende verpflichtet sich, den Reisepreis zu zahlen, der Reiseveranstalter verpflichtet sich, die Reise wie vereinbart durchzuführen (§ 651a Abs. 1 Bürgerliches Gesetzbuch, im Folgenden abgekürzt BGB). Dabei ist strikt zwischen dem Reisevermittler und dem Reiseveranstalter zu unterscheiden.

● Reisevermittler ist, wer die Reise lediglich vermittelt. Er erbringt nicht die Reiseleistung, sondern bietet sie nur für den Veranstalter dem Reisenden an. Zu verbindlichen Zusagen und Abweichungen ist er in der Regel nicht befugt. Er haftet grundsätzlich nur für Mängel bei der Vermittlung der Reise (zum Beispiel fehlerhafte Beratung oder Information), nicht jedoch für solche bei deren Ausführung.

● Reiseveranstalter ist, wer die Reise durchführt. Er ist verantwortlich für den ordnungsgemäßen und vollständigen Ablauf der Reise und haftet für Mängel sowie beim Fehlen zugesicherter Eigenschaften. Nach Abschluss des Reisevertrages muss er dem Reisenden unverzüglich eine Reisebestätigung ausstellen (§ 651a Abs. 3 BGB).

● Zusatzleistungen vor Ort gehören grundsätzlich zur Reise, wenn sie vom Reiseveranstalter im eigenen Namen angeboten werden. Will er solche Leistungen am Urlaubsort nur vermitteln, weil sie von einem dortigen Unternehmen als Fremdleistung ausgeführt werden, muss er das klar zum Ausdruck bringen, zum Beispiel durch die Worte „Buchung vor Ort“ (Sportveranstaltung, Theaterbesuch, Ausflug zu Sehenswürdigkeit).

Auf die bloße Vermittlung solcher Einzelleistungen kann sich der Reiseveranstalter aber dann nicht berufen, wenn es sich um eine Angelegenheit handelt, die der Reise das Gepräge gibt, zum Beispiel Eintrittskarten bei einer Theaterreise, Ausübung der Jagd bei einer Jagdreise. Hier haftet der Veranstalter für die Ausführung dieser maßgeblichen Einzelleistung.

Ein glücklicher Schütze – auf dieser Auslandsjagd scheint alles geklappt zu haben. Vor der Buchung empfiehlt sich jedoch grundsätzlich ein Blick in die so genannten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters. Bei Beendigung der Reise sollte ein schriftliches Protokoll angefertigt werden, das Anbieter und Gast unterzeichnen müssen



FOTO: CHRISTIAN SCHATZE

2. Rechte des Reisenden

Hauptleistungspflicht des Reiseveranstalters ist es, die Reise so wie vereinbart durchzuführen. Hat sie Mängel oder fehlen ihr zugesicherte Eigenschaften, so stehen dem Reisenden die nachfolgenden Rechte zu.

- Ist die Reise mit einem Fehler behaftet, der ihren Wert oder ihre Tauglichkeit aufhebt oder mindert, oder fehlt ihr eine zugesicherte Eigenschaft, so kann der Reisende Abhilfe verlangen (§ 651c BGB). Das Gesuch ist grundsätzlich an den Reiseveranstalter oder eine von ihm autorisierte Stelle, zum Beispiel eine örtliche Reiseleitung, zu richten, nicht zum Beispiel an die Hoteltrezeption.

Leistet der Reiseveranstalter nicht innerhalb einer vom Reisenden bestimmten angemessenen Frist Abhilfe, so kann der Reisende selbst Abhilfe schaffen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen verlangen. Der Bestimmung einer Frist bedarf es nicht, wenn die Abhilfe vom Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe durch ein besonderes Interesse des Reisenden geboten ist. Der Reiseveranstalter kann die Abhilfe verweigern, wenn sie einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert.

- Außerdem mindert sich für die Dauer des Mangels oder des Fehlens einer zugesicherten Eigenschaft automatisch der Reisepreis (§ 651d BGB). Das bedeutet, dass der Reisende für diese Zeitspanne nur einen geringeren Reisepreis schuldet. Dieser vermindert sich in dem Verhältnis, in dem der Wert der fehlerfreien Reise zu dem der fehlerhaften steht. Hat der Reisende bereits den (höheren) vollen Reisepreis gezahlt, so kann er den Mehrbetrag zurückfordern.

Aber aufgepasst: Die Minderung des Reisepreises tritt nicht ein, soweit es der Reisende schuldhaft unterlässt, den Mangel der zuständigen Stelle (siehe oben) anzuzeigen. Bei verspäteter Anzeige gilt das für die vorangehende Zeit, wenn dem Veranstalter die Beseitigung des Mangels möglich gewesen wäre. Also möglichst sofort den Mangel rügen, damit keine geminderten Tage verloren gehen. Eine Anzeige ist entbehrlich, wenn der Mangel dem Veranstalter bereits bekannt ist oder eine Abhilfe unmöglich ist.

- Wird die Reise durch einen Mangel „erheblich“ beeinträchtigt, so kann der Reisende den Vertrag kündigen (§ 651e BGB). Eine Beeinträchtigung ist erheblich, wenn sie nach Art, Dauer und Schwere den speziellen Zweck der Reise (Erholung, Jagd, Kultur) wesentlich reduziert oder ganz be-

seitigt (zum Beispiel Wegfall oder starke Verkürzung der Jagd, Jagd auf anderes Wild, Jagd in wildleerem Gebiet).

Die Kündigung ist jedoch erst zulässig, wenn der Veranstalter eine ihm vom Reisenden bestimmte angemessene Frist hat verstreichen lassen, ohne Abhilfe zu schaffen. Eine Fristbestimmung ist entbehrlich, wenn die Abhilfe unmöglich ist oder vom Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung durch ein besonderes Interesse des Reisenden gerechtfertigt wird.

Wird der Vertrag gekündigt, so verliert der Reiseveranstalter seinen Anspruch auf den Reisepreis. Ist dieser bereits gezahlt, kann der Reisende ihn zurückfordern. Der Reiseveranstalter kann jedoch für bereits erbrachte oder zur Beendigung der Reise noch zu erbringende Leistungen eine angemessene Entschädigung verlangen.

Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Reisenden zurückzubefördern, falls der Vertrag die Rückreise umfasste. Die Mehrkosten fallen ihm zur Last.

- Neben der Minderung oder der Kündigung kann der Reisende auch Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen (§ 651f Abs. 1 BGB), es sei denn, der Mangel beruht auf einem Umstand, den der Reiseveranstalter nicht zu vertreten hat. Der Reisende ist so zu stellen, wie es bei ordnungsgemäßer Erfüllung des Reisevertrages der Fall wäre, das heißt zu ersetzen sind zum Beispiel Mehraufwendungen für eine gleichartige und gleichwertige Ersatzreise, Ersatz nutzloser Aufwendungen für die An- und Abreise.

Ferner kann der Reisende eine angemessene Entschädigung in Geld für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit verlangen, wenn die Reise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt wird (§ 651f Abs. 2 BGB).

- Der Reisende muss seine Ansprüche innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Ende der Reise gegenüber dem Reiseveranstalter geltend machen, andernfalls verliert er seine Ansprüche (Ausschlussfrist, § 651g BGB). Der Tag des Reiseendes zählt nicht mit. Beispiel: Reiseende am 15. 7., Fristablauf am 15. 8. um 24 Uhr. Ist der letzte Tag der Frist ein Sonnabend, Sonntag oder gesetzlicher Feiertag, so endet die Frist erst mit Ablauf des nächsten Werktages, zum Beispiel Montag, 24 Uhr.

War der Reisende ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert (zum Beispiel infolge Krankheit), muss er seine Ansprüche unverzüglich nach Wegfall der Verhinderung geltend machen, um sich seine Rechte zu bewahren.

- Die Verjährungsfrist beträgt zwei Jahre, beginnend am vertraglich vorgesehenen Ende der Reise. Sie kann durch Vertrag abgekürzt werden.

Vor Reisebeginn kann der Reisende jederzeit vom Vertrag zurücktreten (§ 651i BGB). In diesem Falle verliert der Reiseveranstalter seinen Anspruch auf den Reisepreis, er kann jedoch vom Reisenden eine angemessene Entschädigung verlangen. Diese berechnet sich nach dem Reisepreis unter Abzug der ersparten Aufwendungen sowie dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwerben kann. Die Höhe kann durch einen Prozentsatz des Reisepreises festgelegt werden.

- Wird die Reise infolge höherer Gewalt, die bei Vertragsschluss nicht voraussehbar war, erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so können der Reiseveranstalter und der Reisende den Vertrag sowohl vor als auch nach Beginn der Reise kündigen.

Der Reiseveranstalter verliert seinen Anspruch auf den Reisepreis, er kann jedoch für bereits erbrachte oder zur Beendigung der Reise noch zu erbringende Reiseleistungen eine Entschädigung verlangen. Ferner ist er verpflichtet, den Reisenden zurückzubefördern, sofern der Reisevertrag die Rückreise umfasste. Eventuelle Mehrkosten für die Rückbeförderung sind von beiden je zur Hälfte zu tragen, im Übrigen fallen die Mehrkosten dem Reisenden zur Last (§ 651j BGB).

- Der Reiseveranstalter muss durch eine Versicherung oder ein Zahlungsverprechen einer Bank sicherstellen, dass dem Reisenden der gezahlte Reisepreis erstattet wird, soweit Reiseleistungen infolge seiner Zahlungsunfähigkeit oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen ausfallen. Das Gleiche gilt für notwendige Aufwendungen, die dem Reisenden in einem solchen Falle für die Rückreise entstehen (§ 651k BGB).

- Grundsätzlich muss derjenige, der einen Anspruch erhebt, dessen Voraussetzungen beweisen. Wer Einwendungen gegen einen Anspruch erhebt, muss diese beweisen.

Hiernach muss der Reisende zum Beispiel beweisen, dass die Reise fehlerhaft war oder ihr eine zugesicherte Eigenschaft fehlte, dass die Beeinträchtigung erheblich war und er seine Rechte fristgerecht geltend gemacht hat.

Der Reiseveranstalter muss beweisen, dass eine Abhilfe nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand möglich war oder der Anspruch verjährt ist. 