

URLAUBSZEIT MIT MÄNGELN

# Nutzlose Urlaubszeit



Bild: anyaberkut / thinkstock

So erholsam sollte der Urlaub für viele eigentlich sein.  
Die Realität sieht auch schon mal anders aus

**Sie hatten sicher einen tollen Urlaub in diesem Jahr! Hatten Sie nicht? Dann lesen Sie hier, was Ihnen rechtlich zusteht, wenn tatsächlich der Reiseveranstalter oder die Fluggesellschaft für den entgangenen Spaß verantwortlich ist.**



## FLUGGESELLSCHAFT ALS SPASSBREMSE

Durch die 2004 in Kraft getretene Fluggastverordnung haben Flugreisende grundsätzlich einen Anspruch auf Entschädigung – in welcher Form und in welcher Höhe ist abhängig davon, wie lange der Flug Verspätung hat bzw. ob er ganz ausfällt und wie weit die Flugstrecke ist. Die Airlines sind zudem verpflichtet, ihre Kunden eindeutig und vollständig über ihre Rechte aufzuklären, am besten durch Aushändigung eines entsprechenden Info-Zettels. Voraussetzung für Ansprüche nach der Fluggastverordnung ist, dass der Flug in der Europäischen Union startet oder landet und die Fluggesellschaft ihren Sitz in der EU hat. Hat ein Flug dann mehr als zwei Stunden Verspätung (und beträgt die Flugstrecke weniger als 1500 km) hat die Airline Getränke und Mahlzeiten bereitzustellen. Außerdem hat der Reisende das Recht auf Kosten der Fluggesellschaft zwei Telefonate zu führen, E-Mails oder Faxe zu versenden. Die gleichen Rechte haben Reisende, deren Flüge eine Distanz von 1500 – 3500 km haben, ab drei Stunden Wartezeit sowie Reisende, deren Flugentfernung mehr als 3500 km beträgt, ab einer Wartezeit von vier Stunden. Ab fünf Stunden Wartezeit kann der Reisende grundsätzlich vom Vertrag zurücktreten und sich den Flugpreis erstatten lassen. Wird der Flug sogar auf den nächsten Tag verschoben, haben Reisende einen Anspruch auf eine Übernachtung im Hotel (inklusive Transfer zum Hotel).

Reisende haben außerdem bei Nichtbeförderung, bei Annullierung des Flugs oder bei einer mehr als dreistündigen Verspätung am Zielflughafen Anspruch auf Zahlung einer Entschädigung. Bei Flügen innerhalb der EU beträgt die Entschädigungssumme zwischen 250 und 400 Euro – je nach Länge der Flugstrecke. Bei Flügen zwischen der EU und einem Nicht-EU-Land beträgt die Höhe der Entschädigung

zwischen 250 und 600 Euro. Auch hier ist die genaue Höhe abhängig von der Flugstrecke. Bietet die Fluggesellschaft dem Reisenden allerdings einen Ersatzflug in einem ähnlichen Zeitraum an, kann die Höhe der Entschädigungszahlung unter Umständen um 50 % reduziert werden.

Entscheidend für die Bemessung der Verspätung ist der Zeitpunkt, wann die Flugzeugtür am Zielort geöffnet wird und die Passagiere aussteigen können.

Denn erst dann ist das Flugzeug wirklich angekommen. Es kommt also nicht darauf an, wann die Räder des Flugzeugs auf der Landebahn auftreffen.

Der Anspruch auf eine Ausgleichszahlung entfällt, wenn „außergewöhnliche Gründe“ die Ursache für den Flugausfall oder die Verspätung bildeten. Wann aber liegen solche außergewöhnlichen Gründe vor? Der klassische Fall ist ein

**D**ie Hauptreisezeit ist vorbei. Im Idealfall kommen die Mitarbeiter erholt und zufrieden aus ihrem Urlaub zurück. Was aber, wenn bei der Reise einiges nicht so lief wie geplant? Wenn Flüge Verspätung hatten oder ganz ausgefallen sind, das Hotelessen mies war und Erholung im Hotelzimmer neben einer Baustelle einfach nicht eintreten wollte? Welche Rechte haben Reisende dann eigentlich?





Bild: MoriseyVladislav / thinkstock

## Eine schöne und erholsame Urlaubsreise ist ganz wesentlich für das allgemeine Wohlbefinden

Unwetter, das den Start oder die Landung am Zielflughafen unmöglich macht. Doch auch Streiks, die immer wieder zu Flugverspätungen oder -ausfällen führen, stellen „außergewöhnliche Gründe“ dar. Allerdings ist die Fluggesellschaft in solch einem Fall verpflichtet (wenn der Flug aufgrund außergewöhnlicher Gründe annulliert wird), eine Ersatzbeförderung anzubieten oder den Ticketpreis zu erstatten. Bei längeren Verspätungen haben Passagiere ein Recht auf die Versorgung mit Essen und Getränken, evtl. sogar auf eine Hotelübernachtung. Wird Gepäck beschädigt oder geht es gar ganz verloren, hat der Reisende ebenfalls Anspruch auf eine Entschädigungsleistung.

## REISEVERANSTALTER ALS SPASSBREMSE

Hat man eine Pauschalreise gebucht, so hat man außerdem noch zahlreiche Rechte, wenn die Reise nicht wie erwartet verläuft. Eine Pauschalreise liegt dann vor, wenn man eine „Mehrheit von Reiseleistungen“ (über einen Anbieter) bucht, also beispielsweise Flug/Beförderung zum Urlaubsort und Hotel oder eine andere Unterkunft. Auf den Zweck der Reise kommt es dabei nicht an. Liegt ein Reisemangel vor, so hat man Anspruch auf eine Minderung des Reisepreises. Voraussetzung eines Reisemangels ist, dass eine nach dem Reisevertrag geschuldete Leistung nicht wie vereinbart erbracht wird und dass der Wert oder die Tauglichkeit der Reise hierdurch nicht nur unwesentlich beeinträchtigt wird. Dabei genügt eine reine Unannehmlichkeit nicht. Ob tatsächlich ein echter Reisemangel oder eben nur eine Unannehmlichkeit, die keine Rechte auslöst, vorliegt, muss immer im Einzelfall geprüft werden. Die Grenze ist fließend, daher kann nicht pauschal gesagt werden, wann tatsächlich ein Reisemangel vorliegt. Unannehmlichkeiten sind beispielsweise Ameisen

im Zimmer, eine übliche Strandverschmutzung durch andere Reisende, keine Reiseleitung am Flughafen etc. Auch die normale Kriminalität am Urlaubsort bildet keinen Reisemangel. Ein Reisemangel liegt hingegen vor, wenn man – obwohl man ein Zimmer mit Meerblick gebucht hat – das Meer weit und breit nicht sehen kann, der angepriesene Sandstrand sich als Kiesstrand entpuppt oder das 5-Sterne-Luxushotel lediglich ein durchschnittliches 3-Sterne-Hotel ist; gleiches gilt für eine

deutliche Lärmbelästigung, wenn man ein ruhiges Hotel zum Entspannen gebucht hat (nicht aber, wenn man ein Hotel im „belebten Stadtzentrum“ gewählt hat).



Bild: David De Lossy / thinkstock

**Die „normale“ Kriminalität vor Ort bietet keinen Grund für eine wirksame Beschwerde gegen die Reiseleitung**



Bild: Writthaya / thinkstock

### Ob dieser Strand noch tolerabel ist um sich dort zu erholen ist sicherlich strittig

Wird ein Reisemangel am Urlaubsort festgestellt, so muss dieser unverzüglich (am besten beim Reiseleiter) angezeigt werden. Wichtig ist, dass man Beweise sichert, also Fotos macht, Adressen von Zeugen notiert etc. Nach Rückkehr aus dem Urlaub sollte man sich sodann schnellstmöglich schriftlich an den Reiseveranstalter wenden und eine Minderung des Reisepreises verlangen. Wie hoch der Minderungsbetrag ist, den man verlangen kann, hängt immer vom Einzelfall ab. Im Zweifel sollte man sich hier fachkundigen Rat einholen.

Außerdem kann Reisenden ein Schadensersatzanspruch wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit zustehen. Voraussetzung ist wieder, dass eine Pauschalreise gebucht wurde. Außerdem muss die Reise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt worden sein. Die vom Reisenden aufgewendete Urlaubszeit muss weit überwiegend wertlos für ihn gewesen sein. Klar ist, dass dies nur der Fall ist, wenn ganz erhebliche Beeinträchtigungen vorlagen. Von Gerichten bejaht wurde dies beispielsweise bei erheblichen Hygienemängeln im Hotel, die dazu geführt haben, dass die Hotelgäste wegen Magen-Darm-Beschwerden ins Krankenhaus mussten oder wenn die Gäste wegen Überbuchung nicht am gebuchten Urlaubsort untergebracht werden konnten. Im Grunde muss

der Urlaub so gewesen sein, dass man sich nach Hause (und seiner Arbeit) gesehnt hat – also gänzlich ohne Erholungswert.

Übrigens: Unter Urlaubszeit wird die für die Reise vorgesehene Zeit verstanden. Es ist unerheblich, ob dem Reisenden überhaupt (als Arbeitnehmer) Urlaub zugestanden hat. Das bedeutet, dass auch Schüler, Studenten und Rentner einen Anspruch auf Schadensersatz wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit haben.



**AUTOR**



**Julia Reisch, Rechtsanwältin bei  
Reuter / Hald & Partner  
E-Mail: reisch@hald-partner.eu**