

Recht auf Reisen - Von der Buchung bis zum Heimflug: ein Streifzug durch das deutsche Reiserecht

Der Urlaub: für viele die schönsten Wochen des Jahres. Leider steht den hohen Erwartungen immer mal wieder die Realität im Weg - die Buchung geht schief, die Anreise verzögert sich, der Koffer geht verloren. Für Reisende dann oft ein Grund, vor Gericht zu ziehen. Michaela Rassat, Juristin der D.A.S. Rechtsschutz Leistungs-GmbH (D.A.S. Leistungsservice), kommentiert Gerichtsurteile rund um das Thema Reise und zeigt, was Urlauber von der Buchung bis zur Rückreise beachten sollten.

San José ist nicht San José

Bereits bei der Buchung kann es zu ersten Schwierigkeiten kommen, wie das Beispiel einer Familie aus München zeigt: Sie wollte nach San José in Kalifornien. Im Internet hatte der Vater vier Flugtickets gebucht. Am Flughafen stellten sie fest: San José ist nicht gleich San José. Statt wie geplant nach Kalifornien ging der gebuchte Flug nach Costa Rica. Eine Umbuchung der Tickets kam die Familie teuer zu stehen. Der Vater verklagte das Internetreisebüro wegen mangelnder Information bei der Buchung und verlangte die Mehrkosten für die neuen Tickets. Das Landgericht München I (Az. 34 O 1300/08) entschied, dass bei einer Internetbuchung das Risiko alleine der Kunde trage. Der Tipp von Michaela Rassat: „Wer auf eigene Faust im Internet bucht, sollte vor dem entscheidenden Klick genau kontrollieren, ob alle Angaben richtig sind. Das schont die Nerven und den Geldbeutel.“

Verzögerter Start in den Urlaub

Die Buchung lief erfolgreich, die Koffer sind gepackt und dann die Nachricht: Der Abflugtermin verschiebt sich - um 15 Stunden! Umso ärgerlicher, wenn es sich bei der Reise um eine nur sechstägige Pauschalreise handelt und durch die Flugverschiebung ein ganzer Tag verloren geht. Nach einem Urteil des Landgerichts Frankfurt am Main (Az. 2/24 S 347/95) können betroffene Urlauber in einem solchen Fall den Reisevertrag kündigen und von der Reise zurücktreten. „Gerichte entscheiden hier oft nach dem Verhältnis von Reiseverzögerung zu Reisedauer“, erklärt Michaela Rassat. Allerdings besteht nach der Europäischen Fluggastrechte-Verordnung bei erheblichen Verspätungen auch ein direkter Entschädigungsanspruch gegen die Fluggesellschaft. Die Höhe hängt von der Verspätungsdauer und der Länge der Flugstrecke ab.

Ein ungeplanter Zwischenstopp ...

Endlich im Flugzeug. Aber nach einer planmäßigen Zwischenlandung geht es nicht weiter. Der Grund: ein technischer Defekt. Die Wartezeit kann dann ganz schön lang werden. Nach sechs Stunden in Amsterdam war es einem Reisenden zu viel. Er setzte sich in den nächsten Flieger zurück nach Hause. Die Kosten für Reise und Rückflug verlangte er vom Reiseveranstalter zurück. Der Bundesgerichtshof entschied jedoch zugunsten des Reiseveranstalters (Az. X ZR 37/08). „Eine 14-tägige Reise ist durch eine solche Verzögerung nicht beeinträchtigt. Der Reisende hatte nach Ansicht des Gerichts noch genügend Zeit, seinen Urlaub zu genießen“, kommentiert die D.A.S. Expertin. Vor einer Kurzschlussreaktion also lieber nochmal in Ruhe die Handlungsmöglichkeiten und die Folgen abwägen und im Zweifel - einfach warten.

Schnarcher im Flugzeug

Einnicken und nach dem Erwachen ausgeruht am Urlaubsziel ankommen - so sieht der ideale Langstreckenflug aus Sicht vieler Passagiere aus. Umso ärgerlicher, wenn ein laut schnarchender Sitznachbar die Ruhe stört. Besonders, wenn sich Reisende einen Platz in der Business Class gegönnt haben, um ungestört schlafen zu können. Grund genug, vom Reiseveranstalter den Aufpreis wegen eines Reisemangels zurück zu verlangen. Doch das Amtsgericht Frankfurt am Main (Az. 31 C 842/01) lehnte dies ab. „Ein Schnarcher ist lediglich eine Unannehmlichkeit und

bewirkt keinen Reisemangel, auch nicht in der Business Class“, so die D.A.S. Expertin.

Kurzes Hotelbett - kurzer Schlaf

Am Urlaubsort angekommen, gibt es dann nur noch ein Ziel: Erholung. Und dazu gehört auch ein gemütliches Bett. Eine Reisegruppe hatte jedoch Pech: Im gebuchten Hotel waren die Betten nur 1,80 Meter lang. Ein Mitglied der Gruppe konnte mit seiner Körpergröße von 1,83 Metern nach eigenen Angaben nur mit angezogenen Beinen im Bett liegen. Daraufhin kündigte die Gruppe die Reise und forderte vom Veranstalter die Erstattung des Reisepreises. Das Landgericht Hamburg (Az. 318 S 209/09) gab ihnen nur teilweise Recht, denn das Gericht sah in der Bettlänge keinen erheblichen Reisemangel, der eine Kündigung begründet hätte. Die Kläger konnten den Reisepreis nur um 25 Prozent mindern. Als korrekte Bettenlänge sah das Gericht mindestens 1,90 Meter an.

Störrisches Kamel als Reisemangel

Was wäre ein Ägypten-Urlaub ohne einen Kamel-Ritt? So manches Kamel nimmt aber keine Rücksicht auf seine ungeübten Reiter und wirft sie einfach ab. Ein solcher Sturz kann schlimme Folgen haben. Dies musste ein Ägypten-Reisender schmerzlich erfahren: Nachdem er vom Kamel gefallen war, musste er seine Reise abbrechen und sich mehreren Operationen unterziehen. Gegenüber dem Reiseveranstalter forderte der Pechvogel Schadenersatz, Schmerzensgeld und eine Absicherung weiterer Schäden. Das Oberlandesgericht Koblenz (Az. 12 U 1296/12) gab dem Urlauber recht: Der Kameltreiber hätte dafür sorgen müssen, dass der Tourist sicher auf das Kamel aufsitzen kann.

Blond und Chlor = Grün

Der Pool bietet bei hohen Temperaturen eine willkommene Erfrischung. Also rein ins kühle Nass. So dachte sich das vermutlich auch eine blonde Mallorca-Urlauberin. Die Abkühlung blieb jedoch nicht ohne Nebenwirkungen: Der Pool war so stark gechlort, dass sich ihre Haare grün färbten. Das Amtsgericht Bad Homburg (Az. 2 C 109/97) sprach der Frau eine Reisepreisminderung von 10 Prozent zu. Allerdings hatte sie auch ein Mitverschulden zu verantworten: Nach Ansicht des Gerichts hätte sie eine Badekappe tragen können.

Stinkendes Gepäck

Irgendwann ist auch der schönste Urlaub zu Ende. Sonnengebräunt, gut erholt und mit Souvenirs im Gepäck steht dann die Heimreise an. Am Heimat-Flughafen angekommen, müssen nur noch die Koffer über das Gepäckband rollen. Ein Italien-Urlauber wartete leider vergeblich. Der Grund: Die im Koffer verstauten Mitbringsel – Wein, Oliven und Salamis – hatten bereits den Transport am Abflug-Airport nicht überstanden. Die Flaschen waren zerbrochen, Oliven und Salamis zerdrückt. Dadurch tropfte und stank der Koffer so sehr, dass ihn der italienische Zoll vernichtete. Auf Schadenersatz hoffte der Urlauber hier vergeblich. Laut Amtsgericht Frankfurt am Main (Az. 30 C 1914/12) haftet die Fluggesellschaft nicht, wenn ein Gepäckstück aufgrund von Zollvorschriften vernichtet wird. Auch ist der Zoll bei einer solchen Aktion nicht verpflichtet, Wertgegenstände oder Elektronik vorher auszusortieren. Michaela Rassat rät daher: „Souvenirs sollten bruch- und auslaufsicher verpackt sein.“ Sonst könnten nicht nur die schönen Andenken hin sein, sondern auch gleich noch die komplette Urlaubsausstattung.

Pressekontakt:

Dr. Claudia Wagner
Telefon: 0211 477-2980
Fax: 0211 / 477 - 1511
E-Mail: claudia.wagner@ergo.de

Unternehmen

D.A.S. Rechtsschutz-Versicherungs-AG
Thomas - Dehler - Straße 2
81737 München

Internet: www.das.de

Über D.A.S. Rechtsschutz-Versicherungs-AG

Seit 1928 steht die Marke D.A.S. für Kompetenz und Leistungsstärke im Rechtsschutz. Mit dem D.A.S. Rechtsschutz bieten wir mit vielfältigen Produktvarianten und Dienstleistungen weit mehr als nur Kostenerstattung. Er ist ein Angebot der ERGO Versicherung AG, die mit Beitragseinnahmen von 3,3 Mrd. Euro im Jahr 2016 zu den führenden Schaden-/Unfallversicherern am deutschen Markt zählt. Die Gesellschaft bietet ein umfangreiches Portfolio für den privaten, gewerblichen und industriellen Bedarf an und verfügt über mehr als 160 Jahre Erfahrung. Sie gehört zu ERGO und damit zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger.

Pressekontakt:

Julia Bergmann
Telefon: 089 998 461-16
Fax: 089 998 461-20
E-Mail: das@hartzkom.de

Unternehmen

Hartzkom GmbH
Hansastraße 17
80686 München

Internet: www.hartzkom.de