

Rund um das Reiserecht

Sehr schnell und bequem kann man seine Reise im Internet buchen. Doch die Online-Buchung kann ihre Tücken haben. Nicht immer verbirgt sich hinter dem vermeintlichen Traumangebot auch ein seriöser Veranstalter. So kann der einfache Mausklick in die Ferne schnell zum Reinfluss werden.

Eine feine Sache, das Internet: Mit ein paar Mausklicks spart man sich allerhand Wege - auch den ins Reisebüro. Wen jetzt doch noch das Fernweh packt, der findet meistens schnell ein günstiges Last-Minute-Angebot im Internet. Doch neben den bekannten Veranstaltern und Websites gibt es im Web auch viele kleine Anbieter und Reisebörsen, die Schnäppchen unterschiedlicher Veranstalter zusammenfassen. Gerade in diesen Fällen sollte man genau hinschauen.

Als erstes sollte man immer auf das Kleingedruckte in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen - kurz AGB - achten. Darin sollte auf jeden Fall enthalten sein, wer überhaupt der Anbieter ist und wo er seinen Geschäftssitz hat. Des Weiteren sollte man darin alles über die Geschäftsabwicklung finden, also wie man bezahlt und welche Gebühren eventuell anfallen. Auf keinen Fall dürfen in den AGB die Klauseln fehlen, die beispielsweise den Reiserücktritt oder eventuelle Reisemängel betreffen.

Die AGB müssen nach Experten-Meinung für den Kunden immer ohne weiteres einsehbar sein, sonst werden sie auch nicht Bestandteil des Vertrages. Wenn man sie gefunden hat, sollte man sie am besten ausdrucken, falls es später zu Unstimmigkeiten kommt. Eine ganz andere Frage ist, welcher Mausklick denn eigentlich Rechtsverbindlich ist und den Vertrag mit dem Anbieter perfekt macht.

Sobald der Kunde per Email oder Kontaktformular bestätigt (z.B. ein Buchungs- oder Anfrageformular absendet), das er die Reise haben möchte, gibt er sozusagen ein Angebot für die Ware, in diesem Falle eine Reise, ab. Gleichzusetzen ist diese Bestätigung mit dem Abschicken eines Bestellscheins an einen Versandhandel oder die telefonische Bestellung. Wirksam wird der Vertrag aber erst, wenn man durch den Vermittler bzw. vom Anbieter selbst eine Buchungsbestätigung bekommen hat (es handelt sich um einen Reisevertrag nach §§ 651 a-m BGB). Einige schicken dazu eine Email, andere senden einfach nur die Reiseunterlagen per Post, auch damit gilt der Kauf als besiegelt. Die Bezahlung erfolgt manchmal gegen Rechnung, per Kreditkarte oder als Direktinkasso (Überweisungsträger) des Veranstalters. Hier mahnen die Experten, darauf zu achten, dass die Übermittlung der Kreditkartendaten nur auf speziell geschützten Seiten oder telefonisch erfolgt.

Bitte beachten Sie, dass Ihnen bei Online-Anfragen oder Reisebuchungen kein Widerrufs- und Rückgaberecht nach § 312 d BGB i.V.m. § 355 BGB zusteht! Das Widerrufsrecht besteht nach § 312 b Abs. 3 Nr. 6 BGB nicht bei Fernabsatzverträge "über die Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung, Beförderung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie Freizeitgestaltung, wenn sich der Unternehmer bei Vertragsabschluss verpflichtet, die Dienstleistung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines genau angegebenen Zeitraums zu erbringen".

Sobald dann die Reiseunterlagen/Tickets im heimischen Briefkasten angelangt sind, steht dem Urlaubsvergnügen eigentlich kaum noch etwas im Wege. Doch wenn der Urlaub dann so gar nicht hält, was die Internetseite versprochen hat, muss man auch bei einem Online-Schnäppchen nicht auf sein gutes Recht verzichten:

Zunächst einmal sollte man immer das Reiseangebot ausdrucken, weil man ja keinen Katalog als Beweis hat. Dann gilt aber das Gleiche wie bei einer ganz normal im Reisebüro gebuchten Reise. Bei Reisemängeln muss man immer schon vor Ort reklamieren und auf Abhilfe bestehen. Wenn das nicht möglich ist, dann raten die Experten, Beweise zu sammeln oder Namen von Zeugen zu notieren. So kann man versuchen, nach der Rückkehr eine Reisepreisminderung zu erreichen.

Doch nicht jede Laus, die einem im Urlaub über die Leber läuft, wird von Gerichten auch als Reisemangel anerkannt. Und bei einer sehr preiswerten Reise lohnt sich eine Klage zumeist sowieso nur bei schwerwiegenden Mängeln, weil sonst allein die Gerichtskosten schnell den Streitwert übersteigen können. Deshalb sollte man nach Rückkehr im Zweifelsfall einen Anwalt kontaktieren.

Seit dem 30. Juni 2000 gilt für alle Distanzgeschäfte das Fernabsatzgesetz (FernAbsG, seit 01.01.2002 als Fernabsatzrecht integriert in das BGB), durch das zwei Standardinstrumente des Verbraucherschutzes in diesem Sektor eingesetzt werden: die Informationspflichten des Anbieters und die Widerrufsrechte des Verbrauchers. Erstere sollen dem Verbraucher so viele Informationen wie möglich über den Anbieter und seine Ware bzw. die Dienstleistung geben, letzteres ihm auch nach einer - vielleicht übereilten - Bestellung die Möglichkeit verschaffen, die Ware ohne irgendwelche Nachteile innerhalb einer kurzen Frist wieder zurückzugeben.

Informationspflichten des Anbieters

Das Fernabsatzrecht regelt in § 312 c BGB u.a., worüber der Verbraucher bei Fernabsatzverträgen vom Unternehmer unterrichtet werden muss.

Bereits bei der Vertragsanbahnung muss der geschäftliche Zweck und die Identität des Unternehmers dem Verbraucher klar gemacht werden. Auf kommerziellen Internet-Seiten muss somit Geschäftszweck (z.B. Versandverkauf oder Reisevermittlung) und Identität des Unternehmers, also die Rechtsform und die vollständige Adresse des Unternehmens aufgeführt werden.

Der Unternehmer muss zudem dafür sorgen, dass die Informationen auch nach dem Vertragsabschluss für den Verbraucher verfügbar sind. Zu diesem Zweck müssen die Daten dem Verbraucher in einer lesbaren Form zugehen, die diesem für eine angemessene Zeit die inhaltlich unveränderte Wiedergabe der Informationen erlaubt. Diese Anforderungen erfüllt z.B. die Zusendung der Informationen via Email.

In § 312 c Abs. 1 BGB werden die Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr festgelegt. Der Unternehmer hat dem Verbraucher demnach angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel, mit deren Hilfe der Kunde Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung erkennen und berichtigen kann, zur Verfügung zu stellen, ihm notwendige Informationen rechtzeitig vor Abgabe der Buchung klar und verständlich mitzuteilen, den Zugang der Buchung unverzüglich auf elektronischem Wege zu bestätigen und die Möglichkeit zu verschaffen, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.

Widerrufsrecht des Verbrauchers

Eine Reisebuchung via Internet oder Telefon ist ein Fernabsatzvertrag. Fernabsatzverträge sind alle Arten von Verträgen über die Lieferungen von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen, die insbesondere im E-Commerce zwischen Unternehmen und Verbrauchern unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln abgeschlossen werden, d.h. ausschließlich auf Distanz zustande kommen. Erfasst werden also alle Verträge, die per Brief, Telefon/Telefax, Email, aber auch durch eine Teleshopping-Sendung oder im WWW angebahnt und geschlossen wurden. Der Verbraucher wird dabei in der Regel von zu Hause aus agieren (Vgl. § 312 b Abs. 1, 2 BGB).

Das Widerrufsrecht, das dem Verbraucher die Möglichkeit einräumt, jeden Vertragsabschluss innerhalb von 2 Wochen ohne Begründung rückgängig zu machen (§ 355 Abs. 1 BGB) findet im Fall der Reisebuchung keine Anwendung. Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung, Beförderung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie Freizeitgestaltung, wenn sich der Unternehmer bei Vertragsabschluss verpflichtet, die Dienstleistung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines genau angegebenen Zeitraums zu erbringen" (§ 312 b Abs. 3 Nr. 6 BGB) sind nicht Gegenstand der Regelungen des Gesetzes.

Das Gesetz spricht hier allerdings nicht von Reiseleistungen generell, sondern nur von den Bereichen Unterbringung und Beförderung. Damit wird problematisch, ob und inwieweit Reise-, Hotel- und Gaststättendienstleistungen auch im Rahmen von Pauschalreisen unter § 312 Abs. 3 Nr. 6 BGB zu subsumieren sind. Eine fehlende Ausnahme für diese hätte erhebliche Bedeutung, denn das vierzehntägige Widerrufsrecht, das § 355 Abs. 1 BGB vorsieht würde bei Last-Minute-Reisen zu einer für den Veranstalter kaum tragbaren Zwangslage führen. Dies gilt insbesondere, weil dann ein in letzter Minute wieder abspringender Kunde nach § 355 BGB nicht mehr mit Stornokosten belastet werden dürfte.

Die amtliche Begründung zum FernAbsG stellt ausdrücklich fest, dass auch die Reiseverträge im Sinne des § 651 a BGB (Reisevertragsrecht) durch § 1 Abs. 3 Nr. 6 FernAbsG (jetzt § 312 b Abs. 3 Nr. 6 BGB) weitgehend aus dem Geltungsbereich herausfallen. Dies entspricht auch insofern dem Wortlaut, als touristische Dienstleistungen in der Regel zu einem bestimmten Zeitpunkt erbracht werden.

Wie reklamiert man Mängel richtig - Während der Reise

Sie haben Ihren wohlverdienten Urlaub gebucht und freuen sich auf erholsame Tage voller Sorglosigkeit. Was tun, wenn Ihr Urlaub nicht das hält, was Sie sich bei seiner Buchung erhofft haben?

- Treten Mängel auf, sollten Sie diese der Reiseleitung unverzüglich mitteilen und Abhilfe verlangen.
Einzig richtiger Ansprechpartner für Ihre Reklamation ist der Vermieter (die Vermittlungsstelle ist nicht zuständig).
- Wenden Sie sich an den Vermieter oder seinen Ansprechpartner (Schlüsselverwalter) vor Ort. Erreichen Sie den Vermieter nicht, so können Sie diese auch telefonisch kontaktieren. Die Telefonnummer finden Sie im Mietvertrag aufgeführt. Können Sie den Vermieter auch telefonisch nicht erreichen und eine Einigung mit dem Schlüsselverwalter ist nicht herbeizuführen, nehmen Sie telefonisch Kontakt mit ameland-tips in Deutschland auf.

Wichtig!

Während des Telefonates sollten neutrale Zeugen anwesend sein - möglichst nicht Reise- oder Ehepartner sondern andere Urlaubsgäste.

- Den Mangel bzw. die Mängel sollten Sie möglichst genau beschreiben oder zeigen Sie Ihre Beanstandungen persönlich.
Fertigen Sie dazu ein Mängel-/Beschwerdeprotokoll an. Ziehen Sie nach Möglichkeit einen neutralen Zeugen hinzu.
- Setzen Sie dem Vermieter eine angemessene Frist zur Beseitigung des Mangels. Sofern der Vermieter darauf eingeht, lassen Sie sich die Kenntnisnahme der Mängel schriftlich bestätigen. Einen rechtlichen Anspruch hierauf haben Sie aber nicht.
- Führen Sie in Ihrem Mängel-/Beschwerdeprotokoll die von der Reiseleitung gemachten Abhilfeangebote auf.
Weist die Unterkunft schwerwiegende Mängel auf, können Sie in eigener Regie in eine andere Unterkunft ziehen. Im Regelfall wird ein erheblicher Mangel erst dann vorliegen, wenn der Reisepreis wegen des Mangels um mindestens 50 Prozent gemindert werden könnte.
- Bei schwerwiegenden Mängeln können Sie den Reisevertrag auch kündigen und die Rückreise in eigener Organisation antreten. Auch hier besteht allerdings das bereits unter Punkt 8 beschriebene Risiko.

Beispiele für schwerwiegende Mängel (auch der Unterkunft): Änderungen des An- und Abflugortes ohne wichtigen Grund ein Hotel, das 150 km vom ursprünglich gebuchten Ort entfernt liegt Zimmerabweichungen entgegen der Zusage (z.B. Doppelzimmer statt Dreizimmer-Appartement) Objektabweichungen (z.B. Stadthotel statt Luxus-Beach-Hotel) erheblichem (Verkehrs-, Bau-) Lärm Gepäckverlust ab dem 4. Tag einer 14-tägigen Reise Dienstleistungen, die erheblich beeinträchtigt sind verschmutztes und verwahrlostes Ferienappartement

Wichtig! Sowohl bei einem Selbstorganisierten Umzug als auch bei einer Kündigung, sollten Sie der Reiseleitung schriftlich eine angemessene Frist zur Abhilfe des Mangels setzen und die beabsichtigte Konsequenz (Umzug, Kündigung) androhen.

Vorsicht!

Es besteht das Risiko, dass das Gericht die Mängel für einen Umzug im Nachhinein für nicht erheblich genug einschätzt oder die Kündigung nicht als wirksam anerkennt und Sie keine Erstattung erhalten.

Sichern Sie Beweise.

Vor Gericht sind Sie verpflichtet, die Tatsächliche Existenz sowie Art und Umfang der Mängel zu beweisen. Des Weiteren ist auch die Reklamation der Mängel vor Ort, das Abhilfeverlangen und die Fristsetzung beweispflichtig. Zur Beweissicherung kommen Fotos, Videoaufnahmen, Adressen von Mitreisenden als Zeugen, aber auch Beschreibungen der Mängel u.ä. in Betracht.
Bei den Zeugen sollten Sie darauf achten, dass diese vor Gericht auch als neutral gelten und dass sie das bestätigen können, was Sie bemängeln.

Schlägt Ihnen die Reiseleitung eine Abfindungsvereinbarung in Verbindung mit einer Verzichtserklärung vor, dann unterschreiben Sie diese nur, wenn Sie sicher sind, dass dadurch ein gerechter Ausgleich herbeigeführt wird.

Wie reklamiert man Mängel richtig - Nach der Reise

Sie hatten sich auf Ihren Urlaub gefreut und haben dann vor Ort eine unangenehme Überraschung erlebt. Sie haben am Urlaubsort alles in Ihrer Macht stehende getan und wollen nun Ihre Ansprüche gegen den Vermieter geltend machen?

- Ansprüche wegen Reisemängeln müssen grundsätzlich innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vereinbarten Reisebeendigungstermin beim Vermieter geltend gemacht werden.
Maßgeblich ist dabei nicht der Tag an dem Sie tatsächlich von der Reise zurückgekehrt sind, sondern der Rückreisetag, der in den Reiseunterlagen als solcher bezeichnet ist.
Dazu können Sie sich auch eines Anwalts bedienen. Wenn Sie Mängel erst nach der dieser Frist reklamieren, können sie nicht mehr geltend gemacht werden. Die Reklamation sollte aus Beweis Zwecken schriftlich erfolgen und zwar per Einschreiben mit Rückschein, um im Zweifelsfall später beweisen zu können, dass der Vermieter dieses auch tatsächlich erhalten hat.
- In der Reklamation müssen alle Mängel ausführlich und vollständig beschrieben werden. Aus Ihrem Schreiben muss sich klar ergeben, dass Sie aufgrund der Mängel eine Rückerstattung des Reisepreises verlangen. Nur so wird die Ausschlussfrist gewahrt. Sie müssen den Anspruch nicht sofort beziffern. Aus taktischen Gründen kann es sinnvoll sein, wenn Sie ggf. erst einmal abwarten, was Ihnen der Vermieter anbietet.
- Die Reklamation muss von allen erwachsenen Teilnehmern unterschrieben werden. Haben Sie eine Gruppenreise gemacht, hatte aber nur einer den Reisevertrag unterschrieben, wird derjenige zweckmäßigerweise auch die rechtlichen Schritte einleiten und verfolgen. Dazu sollte er sich von allen Reisteteilnehmern eine entsprechende schriftliche Vollmacht geben lassen. Wenn Sie vor Gericht ziehen wollen, müssen Sie (und ggf. Ihr Anwalt) berücksichtigen, dass die Gerichte im Allgemeinen strenge Anforderungen an den Beweis des Mangels stellen.
- Es ist ratsam sich der Erfahrung eines Anwaltes zu bedienen, um Fehlern bei der Reklamation vorzubeugen und eine angemessene Entschädigung zu erhalten. Bei einer kurzen Schilderung des Sachverhaltes kann meist schon nach einem ersten Beratungsgespräch geklärt werden, wie die Erfolgsaussichten für den Fall aussehen.

Vor Gericht gilt:

Nicht um jeden Preis auch noch die letzte Mark herausquetschen wollen. Das Gericht könnte Sie sonst leicht als Querulanten einschätzen und zwar mit den entsprechenden Folgen für Ihre Klage.

Ansprüche wegen eines Mangels unterliegen grundsätzlich einer 6-monatigen Verjährungsfrist, die ebenfalls mit der vertraglich vereinbarten Reisebeendigung beginnt. Ist diese Frist verstrichen und beruft sich der Vermieter auf die Verjährung, können Sie Ihre Ansprüche vor Gericht nicht mehr durchsetzen. Etwas anderes gilt nur dann, wenn der Vermieter den Mangel arglistig verschwiegen hat.