



## Checkliste: Verhalten bei Reisemängeln



### Erläuterung:

Seit Umsetzung der EU-Pauschalreiserichtlinie in das Bürgerliche Gesetzbuch (§§ 651a ff.) bestehen auch für Reisemängel klare gesetzgeberische Vorgaben. Diese beziehen sich aber nur auf sog. Pauschalreisen. Eine solche liegt vor, wenn mindestens zwei verschiedene Reiseleistungen (z. B. Flug und Hotel) für denselben Zweck der Reise gebucht worden sind und die Reise länger als 24 Stunden dauert und eine Übernachtung umfasst.

---

### Reisemangel-Definition

Reisemangel = Die Reise weicht vom vertraglich Vereinbarten ab

☐

---

### Arten des Reisemangels

Statt einer wiederholenden Aufzählung der möglichen Mängel wird verwiesen auf:

☐

- [Ratgeber Reiserecht \(Reisemängel-Arten\)](#)
- [Frankfurter Tabelle](#)

---

### Obliegenheit des Reisenden, den Reisemangel zu beanstanden

#### Mängelrüge

☐

- Sie haben sobald als möglich den Reisemangel beim Reiseveranstalter zu beanstanden; nur so weiß dieser, dass er den Mangel beheben oder Ersatzmassnahmen treffen muss
- Wenn möglich – aus Beweisgründen – schriftlich mahnen

---

### Beweise sammeln

#### Fotos machen

☐

- Fotos mit eingeblenndetem Datum sind wertvolle Beweismittel, bei allen augenscheinlichen Mängeln
- Mängelprotokoll des Ansprechpartners des Reiseveranstalters vor Ort
- Zeugen
  - Zeuggennamen mit Anschriften erfassen oder Zeugenbestätigungen erheben

---

### Gewährleistungsrechte

Sie haben folgende Optionen:

☐

#### Fortsetzung der Reise

- Recht auf Abhilfe gemäß § 651k BGB
- Selbstabhilfe und Kostenerstattung
- Minderung des Reisepreises
- Schadensersatz

#### Beendigung der Reise (nur bei erheblichem Mangel)

- Beendigung der Reise durch Kündigung des Pauschalreisevertrages gemäß § 651l BGB

---

### Fortsetzung der Reise?

#### Abhilfe durch den Reiseveranstalter

☐

- Gleichwertige oder höhere Ersatzleistung
  - Ersatzleistungen müssen im Verhältnis zu der im Reisevertrag vereinbarten Qualität zumindest gleich- oder höherwertig sein

#### Abhilfe und trotzdem geringere Qualität

- Ablehnungsrecht des Reisenden
- Akzeptanz des Reisenden
  - Anspruch des Reisenden auf angemessene Minderung gemäß § 651m BGB

#### Mehrkosten der Abhilfemaßnahme

- Veranstalter hat kein Preiserhöhungsrecht

### Unterverhältnismäßigkeit der Abhilfe-Kosten

- Ablehnungsrecht des Veranstalters
  - Der Veranstalter kann die Abhilfe ablehnen, wenn ihm durch die Wiederherstellung des abredegemässen Zustandes unverhältnismässige Kosten entstehen würden oder die Abhilfe unmöglich ist

### Preisreduktionspflicht

- Lehnt der Veranstalter die Abhilfe wegen unverhältnismässiger Kosten ab, muss er dem Reisenden den Reisepreis verhältnismässig reduzieren

---

## Selbstabhilfe Reisender

### Ziele

- Der Reisende stellt die Reisedurchführung in eigenem Namen, aber auf Rechnung des Reiseveranstalters selber sicher, wenn dieser nicht innerhalb der gesetzten Frist Abhilfe geleistet hat.
- = Schadensbegrenzung

### Ersatzpflicht des Reiseveranstalters

- Selbstabhilfekosten
- Aufwendungen (z. B. Kosten eines anderen Hotels)

---

## Minderung des Reisepreises (für die Dauer des Reisemangels)

### Minderungsgrund

- Nicht gleichwertige Ersatzleistung
- Fortbestehende Reisemängel
- Reisemängel bis zu ihrer Beseitigung
- durch Selbstabhilfe behobene Reisemängel
- Mangelhafte Reiseersatzleistungen

### Preisreduktionsgrundlage

- Nicht der Preis der einzelnen Reiseleistung, sondern der Gesamtpreis der Reise wird reduziert, wirkt sich doch jeder Reisemangel auf die Qualität der Gesamtreise aus

### Relative Berechnungsmethode

- Reisepreisreduktion in dem Wert der mangelhafte Reisetelleistung zum Wert der Gesamtreise bei mängelfreier Erbringung

### Keine schematische Anwendung dieser relativen Berechnungsmethode

- Zu berücksichtigen sind:
  - Art des Reisemangels
  - Dauer, während der Reisemangel besteht
  - Intensität des Reisemangels
  - Auswirkungen des Reisemangels auf andere Reiseleistungen
  - Reisecharakter
  - Spezielle Bedeutung der mangelhaften Reisetelleistung im Rahmen der Gesamtreise

### Fragestellung für die Beurteilung

☐

- War die Reise nur bei einer kleinen Teilleistung fehlerbehaftet oder war die Reise für den Reisenden insgesamt nutzlos (z. B. Rückkehr ins Heimatland)?
- Preisreduktion mittels Tabelle
  - Deutschland kennt die Preisminderung mittels der sog. „Frankfurter Tabelle“, für in der Schweiz gebuchte Reisen einsetzen lässt
  - [Downloads-Frankfurter Tabelle zur Reisepreisminderung](#)

### Kündigung der Reise?

☐

Kumulativ zu erfüllende Voraussetzungen

#### 1. Ein erheblicher Teil der verabredeten Reiseleistungen ist nicht erbracht oder wird nicht erbracht werden können

- Erheblicher Reisemangel
- Unzumutbarkeit der Reisefortsetzung

#### 2. Abhilfe wird vom Veranstalter verweigert oder ist unmöglich

- Mängelbeseitigungsbemühungen sind erfolglos
- Die vom Veranstalter vorgeschlagene Ersatzleistung ist nicht gleichwertig

#### 3. Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist

- Setzen einer angemessenen Frist zur Mängelbehebung durch den Reisenden an den Reiseveranstalter, die erfolglos verstrichen ist
- Eine Fristsetzung erübrigt sich in folgenden Fällen:
  - Unmöglichkeit der Behebung des Reisemangels
  - Weigerung des Reiseveranstalters, (mögliche) Abhilfe zu ergreifen
  - Besonderes Interesse des Reisenden an der sofortigen Reisevertragskündigung

**Haftungsausschluss:**

Bitte beachten Sie, dass dieser Text ein unverbindliches Muster darstellt und im konkreten Einzelfall gegebenenfalls ergänzt werden muss. Es kann in verschiedenen Fällen nicht geeignet sein, den gewünschten Zweck zu erzielen und ersetzt nicht einen anwaltlichen Rat. Bei rechtlichen Fragen sollte in jedem Fall ein Anwalt konsultiert werden. Die ÖRAG übernimmt keinerlei Haftung für Auswirkungen auf die Rechtspositionen der Beteiligten. Bitte beachten Sie zudem, dass in vielen Fällen Fristen laufen können, wenn Sie diese versäumen, bringt Ihnen das Nachteile. Das Musterschreiben erhebt keinen Anspruch auf Richtigkeit und es dient als Anregung und Hilfe für Formulierungen.

**Nutzungsrecht:**

Wir weisen darauf hin, dass die auf dieser Website veröffentlichten Musterformulare und/oder Musterverträge dem deutschen Urheberrecht unterliegen. Jede Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und jede Art der Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der ÖRAG. Downloads und Kopien dieser Inhalte sind nur für den rein privaten Eigengebrauch, nicht für den kommerziellen oder sonstigen Gebrauch gestattet.

Rechtsinhaber: ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG, Hansaallee 199, 40549 Düsseldorf, [www.oerag.de](http://www.oerag.de)