



Recht§information Reisezeit

HDI

Das ist Versicherung.

Wenn einer eine Reise tut, so kann er was erzählen...

Was tun, wenn der Flieger Stunden Verspätung hat, das Hotel restlos überbucht ist oder das Essen ungenießbar ist?

Grundsätzlich gilt alles, was im Reiseprospekt beschrieben oder mit bunten Fotos bebildert wird, als zugesagte Eigenschaft einer Reise.

Sollte die gebuchte Reise nicht in vollem Ausmaß den Prospektangaben entsprechen oder während der Reise sonstige Beeinträchtigungen auftreten, können Sie vom Reiseveranstalter Ersatz fordern.

Gut zu wissen.

- 1 Vor Ort reklamieren**
Am besten verlangen Sie gleich eine Verbesserung, sofern z.B. eine Verlegung in ein anderes Zimmer oder Hotel eine Behebung des Mangels herbeiführt. In diesem Zusammenhang spricht man rechtlich von „Gewährleistung“ und es sind keine Aufzahlungen zu leisten. Achtung: Wer eine Verbesserung ablehnt, verliert den Anspruch auf Preisminderung!
- 2 Preisminderung geltend machen**
Sollte Ihre Reklamation auf taube Ohren stoßen, sichern Sie Beweise. Fassen Sie sämtliche Mängel schriftlich zusammen und lassen Sie diese von der Reiseleitung mittels Unterschrift bestätigen. Machen Sie Fotos und Videos und notieren Sie die Kontaktdaten Ihrer „Leidensgenossen“.
- 3 Schadensersatz**
Trifft den Reiseveranstalter oder seine Erfüllungsgehilfen am verpatzten Urlaub ein Verschulden, dann steht Ihnen neben der Gewährleistung auch Schadensersatz wegen „entgangener Urlaubsfreude“ zu. Allerdings müssen die Mängel „nicht unerheblich“ sein.
- 4 Fristen: Je rascher, desto besser**
Gewährleistungsansprüche müssen binnen 2 Jahren ab Rückkehr aus dem Urlaub, Schadensersatzansprüche binnen 3 Jahren ab Eintritt des Schadens gerichtlich geltend gemacht werden.
- 5 Erwarten Sie nicht zu viel**
Die „Wiener Liste“ gilt bei der Bemessung von Preisminderungen als Orientierungshilfe der österreichischen Rechtsprechung. Darin finden sich Entscheidungen, die, wie z.B. Ameisen im Bett oder Flecken auf der Bettwäsche, als „Unannehmlichkeit“ mit keiner Preisminderung bewertet wurden. In Fällen von Lärmbelästigung oder Unbenutzbarkeit des Strandes bei einem Badeurlaub erhielten Urlauber sehr wohl einen Teil ihres Geldes zurück.

Reisebuchung im Internet

- **Nützen Sie Servicelines und Email-Kontakte**
Wenn Sie sich nicht ganz sicher sind, dass Ihre Buchung passt, holen Sie sich Unterstützung bevor Sie den Buchungsvorgang abschließen.
- **Sämtliche Reiseunterlagen ausdrucken**
Buchungs- und Zahlungsbestätigung, Flugnummer, Hotelvouchers etc. sowie die Kontaktdaten Ihres Anbieters sollten Sie bei Reiseantritt bei sich tragen.