

Die Rechte Reisender

WENN BEI DER URLAUBSREISE ETWAS SCHIEFGEHT, SIND REISENDE NICHT OHNE RECHTLICHEN SCHUTZ

Ungeziefer im Hotelbad,
Baulärm oder gar eine
Überschwemmung und der
Urlaub ist ruiniert. Doch Rei-
sende sind nicht rechtlos:
Das Bürgerliche Gesetzbuch
(BGB) klärt die Verhältnisse
zwischen den Vertragsparteien
und schützt in vielen Fällen
die Touristen.
Einen Überblick über die
Rechte von Reisenden gibt eine
Mitarbeiterin des Instituts für
Arbeits-, Unternehmens- und
Sozialrecht der Juristischen
Fakultät.

Eine kleine Einführung in die vertraglichen Rechte des Reisenden

Spezielle Regelungen zum Reisevertrag findet man im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) in den §§ 651 a–m. Außerdem bedeutsam sind die §§ 4–11 der BGB-Informationspflichten-Verordnung (BGB-InfoV), denn dort sind Informations- und Nachweispflichten der Reiseveranstalter geregelt. So schützt etwa § 4 BGB-InfoV das Vertrauen des Reisenden in einzelne Angaben des Reiseprospekts. Außerdem werden meist »Allgemeine Reisebedingungen« (ARB) als Allgemeine Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters in den Reisevertrag einbezogen.

Was ist eine Reise? Der Pauschalreisevertrag

Das spezielle Reisevertragsrecht findet nur Anwendung auf Reiseverträge. Das sind nach § 651 a Abs. 1 S. 1 BGB Verträge zwischen einem Reisenden und einem Reiseveranstalter über die Erbringung einer »Gesamtheit von Reiseleistungen«. »Reise« meint damit nur die Pauschalreise. Bucht man also individuell ohne Veranstalter Flug und Hotelunterbringung, liegt kein Reisevertrag im Sinne des § 651 a BGB vor, sondern geschlossen hat man einen Beförderungsvertrag mit der Fluggesellschaft und einen Beherbergungsvertrag mit dem Hotelier.

Bucht man eine Reise mit Hilfe eines Reisebüros, ist dieses nur Vermittler. Entschließt sich der Kunde für eine Reise und unterschreibt z.B. ein entsprechendes Formular, stellt diese Buchung das verbindliche Angebot dar, das vom Reisebüro an den Veranstalter übermittelt wird. Daraufhin schickt dieser eine »Reisebestäti-

gung«; erst damit ist der Reisevertrag zustande gekommen, es sei denn, das Reisebüro erfragt sofort beim Veranstalter, ob die gebuchten Plätze noch frei sind. Vertragspartner sind also Reisender und Reiseveranstalter. Fluggesellschaft, Hotel, Tauchschule etc. sind nur sog. Leistungsträger, die der Veranstalter zur Erfüllung seiner eigenen Verpflichtung zur Erbringung der Reise einsetzt.

Eine Buchung per Internet spart den Weg übers Reisebüro, indem man sich direkt an den Reiseveranstalter wendet.

Reisende haben Rechte

1. Rücktritt vor Reisebeginn, § 651 i BGB

Nach § 651 i BGB kann der Reisende vor (aber auch nach) Reiseantritt jederzeit ohne Angabe von Gründen vom Reisevertrag zurücktreten. Dadurch verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis, kann aber eine angemessene Entschädigung verlan-

gen. So fallen bei Rücktritt vor Reisebeginn meist Stornogebühren an. Für zulässig gehalten wird z.B. eine Gebührenstaffelung, die von 4 Prozent des Reisepreises bei einem Rücktritt bis 30 Tage vor Reisebeginn auf bis zu 50 Prozent ab dem 6. Tag vor Reisebeginn ansteigt¹. Vor diesen Gebühren schützt eine Reiserücktrittsversicherung, die aber nur ausgewählte Rücktrittsgründe wie z.B. eine schwere Krankheit absichert.

2. Rechte bei Reisemängeln, §§ 651 c–f BGB

Entspricht die angetretene Reise nicht den Erwartungen, liefert das Gesetz dem Reisenden mehrere, auch nebeneinander anwendbare Möglichkeiten: Er kann Abhilfe verlangen, den Reisepreis mindern, kündigen oder Schadensersatz verlangen. Voraussetzung aller dieser Rechte ist aber das Vorliegen eines Reisemangels.

a) Gepäck weg, verdrecktes Bad, verdorbenes Essen: Reisemangel oder nur Unannehmlichkeit?

Ein Reisemangel liegt nach § 651 c Abs. 1 BGB vor, wenn die Reise nicht die zugesicherten Eigenschaften hat und/oder mit solchen Fehlern behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen oder nach dem Reisevertrag vorausgesetzten Nutzen aufheben oder mindern.

Zugesicherte Eigenschaften sind solche, für deren Vorhandensein der Reiseveranstalter einzustehen versprochen hat. Solche Zusicherungen erfolgen z.B. durch die in § 4 BGB-InfoV für verbindlich erklärten Prospektangaben (z.B. Bestimmungsort, Lage und Kategorie der Unterkunft). Fehlt eine auf diese Weise zugesagte Eigenschaft, ist stets ein Reisemangel gegeben.

Dagegen ist der reiserechtliche Gewährleistung auslösende Fehler von den bloßen Unannehmlichkeiten, die der Reisende hinnehmen muss, zu trennen.

b) Wird nicht geholfen, dann hilf dir selbst: Abhilfe und Selbstabhilfe, § 651 c Abs. 2 bzw. 3 BGB

Liegt ein Reisemangel vor, kann der Reisende Abhilfe, also kostenfreie Beseitigung des Reisemangels, verlangen. Richtiger Adressat dieses Abhilfeverlangens ist weder das Reisebüro noch sind es die Leistungsträger am Urlaubsort, also z.B. das Hotelpersonal, sondern grundsätzlich allein der Reiseveranstalter.

In den allermeisten Fällen ist damit das Abhilfeverlangen an die örtliche Reiseleitung zu richten, die dafür auch eine gewisse Erreichbarkeit sicherstellen muss.

Versieht der Reisende sein Abhilfeverlangen mit einer angemessenen Frist, erhöht dies den Druck auf den Veranstalter und berechtigt den Reisen-



den zudem nach Fristablauf zur Selbstabhilfe, deren Kosten der Reiseveranstalter zu erstatten hat.

c) »Ich will mein Geld zurück ...«: Minderung des Reisepreises, § 651 d BGB

Nach § 651 d BGB mindert sich der Reisepreis automatisch per Gesetz für die Dauer des Vorliegens des Mangels. Da Vorkasse üblich ist, kann der Rei-

sende also die Rückzahlung eines Teils des Reisepreises verlangen.

Den geminderten Reisepreis ermitteln die Gerichte, indem sie den gezahlten Reisepreis als dem wirklichen Wert der Reise entsprechend ansehen und die Minderung schätzen. Für diesen Schätzvorgang wollen die sog. Frankfurter Tabelle zur Reisepreisminderung² und der Mainzer Minderungsspiegel³ Orientierungshilfe geben.

Massive Verzögerungen beim Flugverkehr können einen Reisemangel darstellen.

Quelle: Susanne de Vries

Reisemangel oder bloße Unannehmlichkeit?

Bloße Unannehmlichkeit	Reisemangel
<ul style="list-style-type: none"> • Verzögerung des Rückflugs um zwei Stunden¹⁸ • Essen in zwei Schichten während der Hauptsaison¹⁹ • drei Geckos und eine Kakerlake im Hotelzimmer auf Hawaii²⁰ • Auftreten der sog. Algenpest, wenn durch umfangreiche Presseberichte bekannt²¹ • ungeplante Zwischenlandung bei Direktflug²² • Zahl der Liegen und Sonnenschirme ist kleiner als Zahl der Gäste²³ • Rutschgefahr durch nasse Fliesen rund um den Swimmingpool²⁴ • auch negative Hotelbewertungen im Internet durch ehemalige Reisende stellen keinen Mangel der eigenen Reise dar²⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Gepäck fehlt während der gesamten Reise²⁶ • Verzögerung des Fluges um 17 Stunden²⁷ • Überbuchung des gebuchten Hotels²⁸ • schnarchender Mitreisender bei fehlgeschlagener Einzelzimmerreservierung²⁹ • grobes Kies-Sandgemisch statt versprochenen feinen Sandstrands³⁰ • Salmonellenvergiftung nachgewiesen durch Speisen im gebuchten Hotel³¹ • Kakerlaken in einem Hotelbungalow auf Gran Canaria³² • Unsauberkeit des Badezimmers³³



Ein versprochener Sandstrand sollte, wie hier, auch einer sein, sonst könnte es sich um einen Reisemangel handeln.
Quelle: Susanne de Vries

Beispiele aus der Frankfurter Tabelle zur Preisminderung

Die Frankfurter Tabelle wurde von der für Reisevertrags-sachen zuständigen 24. Zivilkammer des LG Frankfurt erstellt und versucht eine Schematisierung, indem sie typischen Reisemängeln prozentuale Minderungswerte gegenüber stellt. Wird damit nur die voraussichtliche Rechtsprechung im Zuständigkeitsbereich des LG Frankfurt wiedergegeben, verfolgt der Mainzer Minderungsspiegel

den weitergehenden Ansatz, die gesamte deutsche Rechtsprechung zur Reisepreisminderung abzubilden, indem etwa 900 Urteile kategorisiert und mit Fundstellenangabe aufgeführt werden. Beide Auflistungen sind aber in keiner Weise verbindlich, beide liefern nur einen Anhaltspunkt, wenn man sich informieren möchte, in welcher Höhe bestenfalls das für den eigenen Fall zuständige

Gericht eine Minderung in einem vergleichbaren Sachverhalt angenommen hat.

d) »Ich reise ab!«: Kündigung wegen Mangels, § 651 e BGB

Liegt sogar ein erheblicher Reisemangel vor (Anhaltspunkt ist ein Minderungssatz von mindestens 50 Prozent⁴), kann der Reisende nach erfolglosem Abhilfeverlangen den Vertrag kündigen.

Dadurch verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis, erhält aber einen Entschädigungsanspruch für bereits erbrachte oder noch zu erbringende Leistungen, doch fallen evtl. Mehrkosten für die Rückbeförderung, zu der der Veranstalter weiter verpflichtet bleibt, diesem zur Last.

e) »... und der ganze Jahresurlaub war weg!«: Schadensersatz wegen Nichterfüllung und Geldentschädigung für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit, § 651 f BGB

Nach § 651 f Abs. 1 BGB kann der Reisende wegen eines Reisemangels auch Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen. Dieser Anspruch ist der einzige, der ein Verschulden des Reiseveranstalters voraussetzt. Da dieses jedoch vermutet wird, ist es Sache des Veranstalters, Umstände vorzutragen, die ihn oder seine Erfüllungsgehilfen (z.B. Hotelier, Fluggesellschaft), entschuldigen.

Erstattungsfähige Schäden sind u.a. unfallbedingte Körperschäden oder Schäden an mitgenommenem Gepäck, wobei aber die Schäden stets im Zusammenhang mit einer Reiseleistung entstanden sein müssen.

Bemerkenswert ist zudem, dass auch nutzlos aufgewendete Urlaubszeit ein ersatzfähiger Schaden ist. Voraussetzung ist entweder das Vor-

Reisemangel	Vom Reisepreis abzuziehen (in %)
• Abweichende örtliche Lage (z.B. Strandentfernung)	5–15
• Doppelzimmer statt Einzelzimmer	20
• Fehlender zugesagter Meerblick	5–10
• Ungeziefer	10–50
• Ausfall von Strom/Gas	10–20
• Ausfall des Wassers	10
• schlechte Reinigung des Zimmers	10–20
• ungenügender Wäschewechsel	5–10
• Lärm am Tag	5–25
• Lärm in der Nacht	10–40
• Gerüche	5–15
• verdorbene Speisen	20–30
• verschmutzte Tische im Speisesaal	5–15
• fehlender zugesagter oder verschmutzter Swimmingpool	10–20
• fehlende zugesagte Kinderbetreuung	5–10
• verschmutzter Strand	10–20

liegen eines erheblichen Mangels, wobei wiederum ein nicht als starre Grenze zu verstehender Minderungswert von mind. 50 Prozent als Anhaltspunkt dient⁵ oder die Vereitelung der Reise. Beispiele dafür sind die Verzögerung der Rückbeförderung um 3 Tage wegen Überbuchung⁶ (= Erheblichkeit) und die sofortige Rückkehr nach Ankunft am Urlaubsort, weil das gebuchte Hotel zerstört ist⁷ (= Vereitelung).

Die Höhe der Entschädigung für vertane Urlaubszeit darf sich nach dem Ausmaß der Beeinträchtigung und dem Reisepreis richten, nicht aber nach dem Arbeitseinkommen⁸. Auch Pauschalen sind üblich (z.B. 72 Euro pro Tag)⁹. Arbeitet der Reisende weiter oder bucht einen Ersatzurlaub, darf dies nicht in Abzug gebracht werden.¹⁰

f) Wie Reisende zu ihrem Recht kommen: Geltendmachung und Durchsetzung der Ansprüche wegen Reisemängeln

Alle eben aufgeführten Gewährleistungsansprüche setzen grundsätzlich eine noch am Reiseort erfolgte Mängelanzeige bzw. ein fruchtloses Abhilfeverlangen voraus¹¹. Um nach der Reise Ansprüche geltend machen zu können, ist daher die unverzügliche Anzeige des Mangels bzw. ein Abhilfebegehren bei der örtlichen Reiseleitung erforderlich. Dies kann mündlich geschehen, aus Gründen der Beweisbarkeit ist aber Schriftform zu empfehlen.

Außerdem sind unbedingt zwei Fristen zu beachten: Etwaige Ansprüche müssen spätestens bis zum Ablauf der Ausschlussfrist von einem Monat ab Reiseende gegenüber dem Reiseveranstalter geltend gemacht werden (§ 651 g Abs. 1 BGB), d.h. es ist grundsätzlich eine weitere Anzeige erforderlich.

Nach rechtzeitiger Geltendmachung seiner Ansprüche

muss der Reisende außerdem als weitere Frist die der Verjährung beachten. Die Gewährleistungsrechte verjähren nach 2 Jahren gem. § 651 g Abs. 2 BGB bzw. 3 Jahren bei Schadensersatz, im Streitfall müssen daher zuvor verjährungshemmende Maßnahmen, z.B. Klageerhebung, erfolgen.

3. Kündigung wegen höherer Gewalt, § 651 j BGB

Wird die Reise infolge nicht voraussehbarer höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, berechtigt § 651 j BGB sowohl den Reisenden als auch den Reiseveranstalter zur Kündigung. Höhere Gewalt ist ein von außen kommendes, keinen betrieblichen Zusammenhang aufweisendes, unabwendbares Ereignis¹². Daran fehlt es, wenn sich ein Umstand der Einflussphäre einer der Parteien zuordnen lässt oder er voraussehbar war. Beispiele nicht voraussehbarer höherer Gewalt sind ein Streik des Flughafenpersonals¹³, Naturkatastrophen wie Wirbelstürme¹⁴, Epidemien wie SARS¹⁵, außerdem politische Unruhen und Kriege, wobei im Falle des Golfkrieges von 1991 in Bezug auf eine Ägyptenreise höhere Gewalt angenommen wurde¹⁶, nicht dagegen nach den Terroranschlägen auf Bali im Jahre 2003, da es sich nicht um flächendeckende Unruhen gehandelt habe¹⁷.

Als Folge der Kündigung verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis, bleibt aber weiter zur Rückbeförderung verpflichtet, deren Kosten er zur Hälfte zu tragen hat. Die übrige Hälfte und alle weiteren Mehrkosten hat im Grundsatz der Reisende zu tragen, wie etwa Kosten, die durch einen erzwungenen längeren Aufenthalt am Urlaubsort entstehen.

Bei Kündigung vor Reiseantritt hat der Veranstalter den gesamten Reisepreis zurückzuzahlen.

4. Recht bleibt Recht, auch wenn etwas anderes im Vertrag steht: Abweichende Vereinbarungen, § 651 m BGB

Geschützt wird die rechtliche Stellung des Reisenden durch § 651 m BGB, nach dem von sämtlichen eben geschilderten Vorschriften einschließlich der BGB-InfoV weder durch Individualvereinbarung noch durch die ARB zum Nachteil des Reisenden abgewichen werden darf. Befinden sich solche Klauseln im Vertrag, sind sie nichtig. Einzige Ausnahme ist die Möglichkeit, in engen Grenzen die Verjährungsfrist auf 1 Jahr zu verkürzen.

Fußnotennachweis

- 1 Vgl. OLG Frankfurt a. M., NJW 1982, 2198.
- 2 Erstmals veröffentlicht in NJW 1985, 113 ff., abgeändert bzw. ergänzt in NJW 1994, 1639 f.
- 3 Entwickelt und zusammengestellt von Paul Kaller, Reiserecht, erstmals 1999, aktuell in der 2. Aufl., München 2005, Rn. 223 ff.
- 4 Z.B. OLG Stuttgart, RRa 1994, 28.
- 5 LG Hannover, NJW-RR 1989, 633.
- 6 OLG Düsseldorf, NJW-RR 1988, 636, 637.
- 7 BGH, NJW 1983, 35.
- 8 BGH, RRa 2005, 57, 61.
- 9 LG Frankfurt a. M., RRa 2003, 25, 26.
- 10 BGH, RRa 2005, 57, 60.
- 11 Vgl. BGH, NJW 1985, 132.
- 12 Vgl. BGH, NJW 1987, 1938, 1939.
- 13 LG Hannover, NJW-RR 1989, 820 f.
- 14 AG Duisburg, RRa 2005, 215, 216.
- 15 AG Augsburg, RRa 2005, 84 ff.
- 16 AG Stuttgart-Bad Cannstatt, NJW-RR 1992, 312.
- 17 LG Amberg, NJW-RR 2004, 1140.
- 18 AG Düsseldorf, VersR 1987, 827, 828.
- 19 LG Hamburg, RRa 1996, 6, 8.
- 20 LG Frankfurt a. M., NJW-RR 1992, 630, 631.
- 21 LG Hannover, NJW-RR 1991, 761.
- 22 AG Würzburg, RRa 1998, 81.
- 23 LG Kleve, NJW-RR 1997, 1140, 1141.
- 24 AG Baden-Baden, RRa 2005, 68.
- 25 AG Hannover, RRa 2005, 31.
- 26 AG Nürnberg, NJW-RR 1999, 1068.
- 27 AG Nürnberg, RRa 1997, 85.
- 28 AG Hannover, RRa 2005, 170.
- 29 AG Königstein, NJW-RR 1996, 178.
- 30 AG Hannover, RRa 2006, 167.
- 31 LG Hannover, NJW-RR 1989, 633.
- 32 LG Frankfurt a. M., NJW-RR 1988, 245.
- 33 LG Bonn, RRa 1996, 83.



Kristina Soffner

Jahrgang 1975, ist seit 2003 wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Arbeits-, Unternehmens- und Sozialrecht der Juristischen Fakultät.