ADAC

Ihr Recht auf Reisen

Inhalt

A – Der Pauschalreisevertrag

1. Wann liegt eine Pauschalreise vor? ... 3
2. Wichtiger Unterschied: Pauschalreise ↔ Individualreise ... 3
3. Pauschalreise: Adressat im Streitfall ist der Reiseveranstalter ... 3
4. Das Reisebüro vermittelt nur ... 3
5. Vermittlung verbundener Reiseleistungen ... 4
a) Wann liegt eine vermittelte verbundene Reiseleistung vor? ... 4
b) Informationspflichten und Insolvenzabsicherung ... 4
c) Rechte des Reisenden bei Verstößen ... 4

B – Ihr Recht bei der Pauschalreise

1. Wissenswertes vor der Buchung ... 5
a) Informationspflichten des Veranstalters ... 5
aa) Formblätter ... 5
bb) Weitere vorvertragliche Informationspflichten ... 5
b) Bestätigung des Vertrags ... 5
c) Widerrufsrecht ... 5
d) Insolvenzsicherung/Sicherungsschein ... 5
aa) Reiseveranstalter aus Deutschland ... 5
bb) Reiseveranstalter aus einem EU-/EWR-Staat ... 5
cc) Reiseveranstalter aus einem Drittstaat ... 5
2. Welche Rechte hat der Reisende vor Reiseantritt? ... 6
a) Reiserücktritt ... 6
aa) Regelfall: Rücktritt nur gegen Stornogebühr ... 6
bb) Kostenfreier Rücktritt ... 6
cc) Reiserücktritts-Versicherung ... 6
b) Rechte bei Preiserhöhung oder Leistungsänderungen ... 6
aa) Preiserhöhungen um bis zu 8 % ... 6
bb) Unerhebliche Leistungsänderungen ... 6
cc) Erhebliche Leistungsänderungen und Preiserhöhungen um mehr als 8 % ... 6
c) Ersatzreisender ... 7
3. Rechte bei Reisemängeln ... 7
a) Wann liegt ein Reisemangel vor? ... 7
b) Was ist kein Reisemangel? ... 7
c) Verhalten und Rechte des Reisenden am Urlaubsort ... 7
aa) Mängelanzeige und Abhilfeverlangen ... 7
bb) Beweise sichern ... 8
cc) Selbstabhilfe und Kostenerstattung ... 8
dd) Ersatzleistung ... 8
ee) Kündigung ... 8
d) Rechte des Reisenden nach der Rückkehr aus dem Urlaub ... 8
aa) Reisepreisminderung ... 8
bb) Höhe der Reisepreisminderung ... 8
cc) Schadenersatzanspruch ... 9
dd) Reisegutscheine als Entschädigung für einen Reisemangel ... 10
ee) Anrechnung ... **10**
4. Rechte des Reisenden beim Auftreten unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände ... 10
a) Wann liegen unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände vor? ... 10
b) Rücktritt bei Kenntnis vor Reiseantritt ... 10
c) Rechte des betroffenen Reisenden am Urlaubsort ... 10
aa) Kostentragung für eine notwendige Beherbergung ... 10
bb) Beistandspflicht des Reiseveranstalters ... 10
5. Pauschalreise: Probleme beim Flug ... 11
a) Verspätung ... 11
b) Änderung der Flugzeit ... 11
c) Änderung des Flughafens ... 11
d) Wechsel der Fluggesellschaft ... 11
6. Gepäckverlust/-beschädigung bei der Pauschalreise ... 12
a) Wer haftet für Gepäckverlust? ... 12
b) Gepäckverspätung ... 12
c) Reisegepäck-Versicherung ... 12
d) Reisegepäck bei Flugpauschalreisen ... 12

C – Ihr Recht als Direktbucher

1. Flugreise ... 12
a) Flugstörungen ... 12
aa) Flug mit EU-Bezug ... 12
bb) Sonstige Flüge ... 13
b) Fluggepäck ... 13
aa) Reisegepäckschäden ... 13
bb) Reisegepäckverspätung ... 13
cc) Reisegepäck-Versicherung ... 14
2. Bus und Bahn ... 14
3. Fähre und Schiff ... 14
4. Ferienhaus und Hotel ... 14
a) Anwendbares Recht ... 14
b) Übernachtung und touristische Leistung ... 14
c) Minderungsansprüche für Mängel der Unterkunft nach deutschem Mietrecht ... 15
d) Rücktritt von der Hotel-/Ferienhausbuchung ... 15
5. Insolvenz von Fluggesellschaften und sonstigen Anbietern von Reiseleistungen ... 15

Impressum

Herausgeber: Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e.V. (ADAC) · Bereich: Verbraucherrecht (Juristische Zentrale)
Redaktion: Silvia Schattenkirchner, Ellen Stamer · Bildmaterial: shutterstock.com · © 2021 ADAC e.V. München

Nachdruck und fotomechanische Wiedergabe, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des ADAC e.V.

A – Der Pauschalreisevertrag

Diese Broschüre informiert Sie über Ihre Rechte auf Reisen und deren Durchsetzung.

Um festzustellen, welche Rechte dem Reisenden zustehen, muss zunächst immer geklärt werden, ob überhaupt eine Pauschalreise gebucht wurde.

1. Wann liegt eine Pauschalreise vor?

Eine Pauschalreise ist eine Kombination von mindestens zwei verschiedenen Reiseleistungen für ein und dieselbe Reise.

Zu den **Reiseleistungen** gehören:
- Die Beförderung von Personen, z. B. per Flugzeug, Bahn oder Bus
- Die Beherbergung, z. B. im Hotel oder auf einem Schiff
- Die Vermietung von Fahrzeugen
- Sonstige touristische Leistungen, z. B. Wellness-behandlungen oder Besichtigungen

Versicherungen wie z. B. eine Reiserücktritts-, Reiseabbruch- oder Gepäck-Versicherung und Finanzdienste sind keine eigenen Reiseleistungen.

Bei der Pauschalreise kann es sich um ein vom Reiseveranstalter vorab kombiniertes Reisepaket handeln, aber auch die Zusammenstellung nach den Wünschen des Reisenden (sog. „Dynamic Packaging“) ist vom Begriff der Pauschalreise umfasst.

Die Buchung kann direkt über den Reiseveranstalter, ein Reisebüro, über eine Online-Plattform sowie telefonisch erfolgen.

Keine Pauschalreisen liegen vor bei:
- Gelegenheitsreisen ohne Gewinnerzielungsabsicht, die nur einem begrenzten Personenkreis angeboten werden
- Tagesreisen bis zu 500 Euro
- Geschäftsreisen, die auf einem Rahmenvertrag beruhen

2. Wichtiger Unterschied: Pauschalreise ↔ Individualreise

Bei der sog. Individualreise schließt der Reisende auf eigene Faust Verträge mit den jeweiligen Anbietern, z. B. Beherbergungsverträge mit Hoteliers oder Anbietern von Ferienunterkünften. Auch die direkte Buchung eines Fluges oder einer Bahnfahrt ohne eine weitere Reiseleistung ist eine Individualreise. Der Reisende schließt hier einen Beförderungsvertrag mit dem jeweiligen Unternehmen (vgl. unter „C – Ihr Recht als Direktbucher“).

→ **Achtung bei Ferienhausverträgen:** Im Gegensatz zur bisherigen Rechtsprechung findet das Pauschalreiserecht auf Einzelleistungen wie z. B. die Anmietung von Ferienwohnungen/-häusern keine Anwendung mehr. Diese beurteilen sich in der Regel nach mietrechtlichen Vorschriften.

Die Unterscheidung zwischen Pauschalreise und Individualreise ist deshalb wichtig, da unterschiedliche Rechtsnormen Anwendung finden.

Für die Pauschalreise gilt das Reisevertragsrecht, das im Bürgerlichen Gesetzbuch (§§ 651 a - y BGB) geregelt ist. Anspruchsgegner für sämtliche Ansprüche, z. B. wegen mangelhafter Beförderung, Übernachtung oder Verpflegung, ist hier der Reiseveranstalter. Bei der Individualreise hingegen muss der Reisende seine Ansprüche direkt gegen den jeweiligen Vertragspartner, also z. B. die Fluggesellschaft oder den Hotelbetreiber, richten. Problematisch kann die Durchsetzung von Rechtsansprüchen vor allem bei der direkten Buchung im Ausland sein, da in diesen Fällen das Recht des jeweiligen Reiselandes anzuwenden ist.

3. Pauschalreise: Adressat im Streitfall ist der Reiseveranstalter

Alleiniger Vertragspartner des Reisenden ist der Reiseveranstalter, der hinter der Gesamtleistung Pauschalreise steht. Die einzelnen Leistungsträger wie z. B. Airline, Hotel oder Ausflugsveranstalter fungieren dabei nur als sog. Erfüllungsgehilfen des Reiseveranstalters. Gegen sie haben Reisende in der Regel keine direkten Ansprüche. Der Reiseveranstalter ist alleiniger Adressat des Reisenden für sämtliche Mängel- oder Schadenersatzansprüche. Daneben können sich Ansprüche gegenüber den Beförderern (Airline, Bus, Bahn oder Schiff) ergeben, die der Reisende parallel zu den pauschalreiserechtlichen Ansprüchen geltend machen kann (vgl. unter „C – Ihr Recht als Direktbucher“).

4. Das Reisebüro vermittelt nur

Das Reisebüro tritt üblicherweise lediglich als Vermittler zwischen Kunden und Reiseveranstalter auf und haftet nur für eigene Fehlleistungen aus dem Vermittlungsvertrag, also z. B., wenn versehentlich ein falscher Flug gebucht wurde. Deshalb sind Rechtsansprüche wegen Reisemängeln nicht gegen das Reisebüro zu richten, sondern direkt gegen den Reiseveranstalter. Das Reisebüro kann lediglich Anspruchsanmeldungen und Beschwerden entgegennehmen und diese an den Veranstalter weiterleiten.

5. Vermittlung verbundener Reiseleistungen

Etwas anderes gilt aber dann, wenn eine sog. Vermittlung verbundener Reiseleistungen vorliegt. In diesen Fällen besteht für Reisende ein Basisschutz in Form von **Informationspflichten** sowie einer **Insolvenzabsicherung.**

a) Wann liegt eine vermittelte verbundene Reiseleistung vor?
Eine vermittelte verbundene Reiseleistung liegt vor:

- Wenn der Unternehmer für dieselbe Reise, die keine Pauschalreise ist, dem Reisenden bei **einem einzigen Besuch** (z. B. im Reisebüro) oder Kontakt (z. B. per Online-Portal, Telefon) verschiedene Verträge mit einzelnen Leistungsträgern über mindestens zwei verschiedene Reiseleistungen (z. B. Flug und Hotel, Hotel und Mietwagen) vermittelt und der Reisende die Leistungen getrennt auswählt und entweder getrennt bezahlt oder sich bezüglich jeder Leistung getrennt zur Zahlung verpflichtet

Beispiel:
Ein Kunde bucht in einem Reisebüro einen Flug von München nach Berlin. Nachdem ihm der Preis hierfür in Rechnung gestellt wurde, erkundigt er sich nach einer Hotelübernachtung in Berlin für eben diesen Zeitraum. Er bucht eines der vom Mitarbeiter des Reisebüros empfohlenen Hotels. Weder erhält er eine Gesamtrechnung über beide Leistungen, noch wird ihm ein Gesamtpreis genannt. Daher kommt keine Pauschalreise zustande, allerdings liegt hier eine Vermittlung verbundener Reiseleistungen vor.

- Wenn der Unternehmer dem Reisenden, der bei oder über den Vermittler bereits eine erste Reiseleistung gebucht hat, einen Vertrag über eine weitere Reiseleistung in gezielter Weise vermittelt und dieser weitere Vertrag spätestens 24 Stunden nach der Bestätigung des ersten Vertragsschlusses geschlossen wird

Beispiel:
Ein Kunde bucht online bei einer Fluggesellschaft einen Flug von München nach Hamburg, indem er den Button „Zahlungspflichtig buchen“ betätigt. Im weiteren Verlauf der Buchungsstrecke wird er gefragt, ob er daneben ein Mietfahrzeug benötigen würde. Über den angezeigten Link gelangt er auf die Website des Mietwagenunternehmens, auf welcher er ein Mietfahrzeug bucht und per Kreditkarte bezahlt. Dabei muss er erneut seine persönlichen Daten eingeben, da diese von der Fluggesellschaft nicht an das Mietwagenunternehmen übermittelt wurden.

Bei einer Vermittlung verbundener Reiseleistungen liegt **keine Pauschalreise** vor. Der Reisende schließt einzelne Verträge mit den jeweiligen Leistungserbringern (z. B. Airline, Hotel). Bei Schwierigkeiten während der Reise muss sich der Reisende daher direkt an den zuständigen Anbieter wenden.

b) Informationspflichten und Insolvenzabsicherung
Der Vermittler verbundener Reiseleistungen muss den Reisenden darüber informieren, dass für ihn die pauschalreiserechtlichen Vorschriften nicht gelten. Dazu muss er dem Kunden ein **Informationsblatt** aushändigen (vgl. unter „B – Ihr Recht bei der Pauschalreise“).
Außerdem muss der Vermittler verbundener Reiseleistungen in bestimmten Fällen seine eigene Insolvenz absichern und den Reisenden hierüber informieren. Eine **Insolvenzabsicherungspflicht** besteht, wenn der Vermittler verbundener Reiseleistungen für den Anbieter Gelder kassiert oder wenn er selbst der Anbieter einer Leistung ist.
Der Reisende erhält als Nachweis der Insolvenzabsicherung wie bei der Pauschalreise einen Sicherungsschein.

→ **Achtung:** Die Insolvenzabsicherung betrifft nur den Fall der Insolvenz des Vermittlers verbundener Reiseleistungen. Nicht abgesichert ist jedoch eine Insolvenz der jeweiligen Anbieter (z. B. der Fluggesellschaft oder des Hoteliers).

c) Rechte des Reisenden bei Verstößen
Verstößt der Vermittler verbundener Reiseleistungen gegen seine Informations- oder Insolvenzabsicherungspflichten, finden ausnahmsweise die Regelungen der Pauschalreise entsprechende Anwendung. Der Vermittler verbundener Reiseleistungen haftet damit wie ein Quasi-Veranstalter. So kann der Reisende z. B. vor Reisebeginn von dem Vertrag zurücktreten und Mängel während der Reise beim Vermittler verbundener Reiseleistungen geltend machen.

B – Ihr Recht bei der Pauschalreise

1. Wissenswertes vor der Buchung

a) Informationspflichten des Veranstalters
aa) Formblätter
Der Kunde muss bereits **vor der Buchung** darüber informiert werden, ob er einen Pauschalreisevertrag abschließt oder nur eine Vermittlung verbundener Reiseleistungen vorliegt und welche Rechte und Pflichten ihm bei der gewählten Reiseart zustehen. Dazu muss der Reiseveranstalter oder der Reisevermittler dem Reisenden ein **Informationsblatt** nach dem gesetzlichen Muster aushändigen. Hierin wird der Kunde über die ihm zustehenden wichtigsten Rechte aufgeklärt, insbesondere darüber, ob eine Insolvenzabsicherung besteht.

→ **Tipp:** Kunden sollten hier genau prüfen, welche Reiseart sie gebucht haben, damit sie wissen, welche Rechte ihnen zustehen.

Für folgende Reisearten sieht der Gesetzgeber gesonderte Formblätter vor:

Pauschalreisen
- Klassische Pauschalreise nach § 651 a BGB
- Gastschulaufenthalte
- Pauschalreise mittels „Click-through“-Online-Buchung

Vermittlung verbundener Reiseleistungen
- Buchung bei einem Kontakt; der Vermittler ist Beförderer
- Buchung bei einem Kontakt; der Vermittler ist kein Beförderer
- Buchung bei zwei Kontakten; der Vermittler ist Beförderer
- Buchung bei zwei Kontakten; der Vermittler ist kein Beförderer

bb) Weitere vorvertragliche Informationspflichten
Daneben muss der Reisende vor der Buchung Informationen erhalten, insbesondere über:
- Die wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen (u. a. Bestimmungsort, Reiseroute, Transportmittel, Unterkunft)
- Die Kontaktdaten des Reiseveranstalters
- Den Reisepreis
- Die Zahlungsmodalitäten
- Die erforderliche Mindestteilnehmerzahl
- Allgemeine Pass- und Visumserfordernisse des Urlaubslandes
- Die Rücktrittsmöglichkeiten vom Vertrag
- Die Möglichkeit zum Abschluss einer Reiserücktrittskosten-Versicherung

b) Bestätigung des Vertrags
Der Reiseveranstalter muss dem Reisenden eine Reisebestätigung, z. B. in Papierform oder per E-Mail, übermitteln. Aus dieser müssen sich die relevanten Informationen und Daten zur Reise ergeben. Außerdem muss der Veranstalter rechtzeitig vor Reisebeginn die Reiseunterlagen (z. B. Flugtickets, Mietwagenvoucher, Eintrittskarten etc.) zur Verfügung stellen.

c) Widerrufsrecht
Reisende sollten sich vor Abschluss eines Pauschalreisevertrags genau überlegen, ob sie diesen Vertrag tatsächlich abschließen wollen. Ein generelles Widerrufsrecht eines Pauschalreisevertrags gibt es nicht. Auch wenn die Reise über ein Online-Portal gebucht wurde, kann der Vertrag nicht kostenfrei widerrufen werden. Lediglich wenn die Pauschalreise ohne Initiative des Reisenden außerhalb von Geschäftsräumen gebucht wurde, besteht für den Verbraucher ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Hierunter fallen insbesondere Reisen, die im Rahmen einer Kaffeefahrt gebucht werden.

d) Insolvenzsicherung/Sicherungsschein
aa) Reiseveranstalter aus Deutschland
Der Reiseveranstalter muss für den Fall seiner Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz) sicherstellen, dass dem Reisenden folgende Kosten erstattet werden:
- Der gezahlte Reisepreis (wenn Reiseleistungen aufgrund der Zahlungsunfähigkeit des Veranstalters ausfallen)
- Notwendige Aufwendungen, die dem Reisenden infolge der Zahlungsunfähigkeit für die Rückreise entstehen

Deshalb ist der Reiseveranstalter verpflichtet, Kundengelder gegen Zahlungsunfähigkeit entweder durch den Abschluss einer Versicherung oder durch den Nachweis einer Bankgarantie abzusichern. Im Fall der Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstalters kann der Reisende seine Forderungen unmittelbar gegen den Kundengeldabsicherer geltend machen und unverzügliche Zahlung verlangen.
Als Nachweis für diese Absicherung dient dem Reisenden in Deutschland der sog. **Sicherungsschein.**
Der Reisende muss den Reisepreis erst bezahlen, wenn ihm vom Reiseveranstalter der Sicherungsschein übergeben oder ihm auf andere Art der Name und die Kontaktdaten des Insolvenzabsicherers genannt wurden.

bb) Reiseveranstalter aus einem EU-/EWR-Staat
Die dem Pauschalreiserecht zugrunde liegende Richtlinie (EU) 2015/2302 wurde in allen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union (EU) und des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) umgesetzt. Daher besteht auch für ausländische Reiseveranstalter eine Insolvenzabsicherungspflicht. Der in einem anderen Mitglieds- oder Vertragsstaat vorgesehene Insolvenzschutz wird in Deutschland anerkannt.

cc) Reiseveranstalter aus einem Drittstaat
Schließt ein ausländischer Reiseveranstalter aus einem Nicht-EU-/-EWR-Staat einen Pauschalreisevertrag innerhalb der EU/des EWR ab, bietet den Vertragsschluss an

oder richtet seine Tätigkeit auf einen Mitglieds-/Vertragsstaat aus, so ist er zur Insolvenzabsicherung verpflichtet (Art. 46 c EGBGB).
Wird der Pauschalreisevertrag mit einem ausländischen Reiseveranstalter aus einem Drittstaat über einen Vermittler angeboten, so muss der Vermittler sicherstellen, dass der Veranstalter einen Insolvenzschutz anbietet. Andernfalls trifft den Vermittler selbst die Pflicht zur Kundengeldabsicherung.

2. Welche Rechte hat der Reisende vor Reiseantritt?

a) Reiserücktritt
aa) Regelfall: Rücktritt nur gegen Stornogebühr
Vor Reisebeginn steht jedem Reisenden das Recht zu, von einer gebuchten Reise zurückzutreten. Doch der Reiseveranstalter kann in diesem Fall vom Kunden eine angemessene Entschädigung verlangen. In der Regel setzen Reiseveranstalter hierfür eine pauschale Stornogebühr in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen fest. Bei Flugpauschalreisen z. B. gelten üblicherweise
folgende Stornosätze:

Bis 30 Tage vor Reisebeginn:	20 %
Ab 29. - 22. Tag vor Reisebeginn:	30 %
Ab 21. - 15. Tag vor Reisebeginn:	40 %
Ab 14. - 7. Tag vor Reisebeginn:	50 %
Ab 6. Tag vor Reisebeginn:	55 % und mehr

Der Reiseveranstalter muss auf Verlangen des Reisenden die Höhe der Entschädigung begründen.

bb) Kostenfreier Rücktritt
Ein kostenfreier Rücktritt ist in folgenden Fällen möglich: Der Reiseveranstalter hat eine wesentliche Leistungsänderung oder Preiserhöhung vorgenommen (vgl. unter „Erhebliche Leistungsänderungen und Preiserhöhungen um mehr als 8 %“). Die Reise kann aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände nicht oder nur mit erheblichen Erschwernissen durchgeführt werden (vgl. unter „Rechte des Reisenden beim Auftreten unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände“).

cc) Reiserücktritts-Versicherung
Die Reiserücktritts-Versicherung ersetzt dem Reisenden im Fall des Rücktritts die Storno- und im Fall einer inkludierten Reiseabbruch-Versicherung auch gegebenenfalls anfallende Rückreisekosten, wenn die Reise wegen eines versicherten Falls abgesagt werden muss. Ein Versicherungsfall muss dem Versicherer unverzüglich angezeigt werden. Versicherte Risiken sind Ereignisse, die im Bereich des Versicherten liegen.

Beispiele:
Krankheit, Impfunverträglichkeit, Schwangerschaft, Tod eines nahen Angehörigen oder Unfall.

Andere Risiken wie z. B. Terrorgefahr deckt diese Versicherung jedoch nicht.

Tipp: Achten Sie darauf, dass Ihre Versicherung auch den **Reiseabbruch** umfasst. Dies betrifft den Fall, dass die Reise bereits angetreten wurde und erst dann eines der versicherten Ereignisse eintritt, sodass die Reise abgebrochen werden muss.

b) Rechte bei Preiserhöhung oder Leistungsänderungen
aa) Preiserhöhungen um bis zu 8 %
Die Veranstalter können sich einseitige Preiserhöhungen im Kleingedruckten, den Allgemeinen Reisebedingungen (ARB), vorbehalten. Voraussetzung ist allerdings, dass die ARB dann auch einen Hinweis des Reiseveranstalters zur Senkung des Reisepreises enthalten. Viele Reiseveranstalter verzichten daher auf eine Preisänderungsklausel. Preisänderungen werden nur berücksichtigt, wenn sie die Treibstoffkosten, Steuern und Abgaben oder die geltenden Wechselkurse betreffen. Der Reiseveranstalter muss den Reisenden über die Preisänderung und ihre Berechnung in Papierform oder per E-Mail klar und verständlich unterrichten. Preiserhöhungen, die weniger als 20 Tage vor dem vereinbarten Abreisetermin verlangt wird, ist unwirksam. Preiserhöhungen um mehr als 8 % kann der Reiseveranstalter nicht einseitig vornehmen. Hierbei handelt es sich um eine **erhebliche Vertragsänderung.**

bb) Unerhebliche Leistungsänderungen
Unerhebliche Leistungsänderungen sind als bloße Unannehmlichkeiten vom Reisenden ersatzlos hinzunehmen.

Beispiele:
Zwischenlandung bei einem Direktflug (kein Nonstop-Flug gebucht), LG Frankfurt a. M., RRa 2005, 167; Animationslärm bis Mitternacht, OLG Düsseldorf, RRa 2015, 114.

cc) Erhebliche Leistungsänderungen und Preiserhöhungen um mehr als 8 %
Erhebliche Änderungen der Reiseleistung sowie Preiserhöhungen von mehr als 8 % können vom Reiseveranstalter nicht einseitig vorgenommen werden. Eine erhebliche Leistungsänderung liegt vor, wenn sich Qualität oder Wert der Reiseleistung maßgeblich verringert. Ob das der Fall ist, muss im Einzelfall beurteilt werden.

Beispiele:
Unterbringung in einer nicht gleichwertigen Ersatzunterkunft, LG Frankfurt a. M., RRa 2013, 13; Ausfall touristischer Höhepunkte auf einer Rundreise, BGH, NJW 2018, 1534.

Der Reiseveranstalter muss dem Reisenden die Preiserhöhung bzw. Leistungsänderung anbieten und ihm eine angemessene Frist setzen, innerhalb derer der Reisende das Angebot annehmen oder den kostenfreien Rücktritt vom Vertrag erklären kann. Alternativ kann der Veranstalter dem Reisenden auch die Teilnahme an einer gleichwertigen Ersatzreise anbieten.

Achtung: Reagiert der Reisende innerhalb der gesetzten angemessenen Frist nicht, gilt die Leistungsänderung als angenommen. Sollten Sie mit einer Änderung nicht einverstanden sein, müssen Sie daher den Reiseveranstalter innerhalb der gesetzten Frist informieren.

Preiserhöhungen dürfen nicht später als 20 Tage vor Reisebeginn, andere erhebliche Leistungsänderungen nicht nach Reisebeginn erklärt werden.

c) Ersatzreisender
Kann oder will der Reisende die Reise selbst nicht antreten, hat er das Recht, dem Reiseveranstalter innerhalb einer angemessenen Frist einen Ersatzreisenden zu benennen. Rechtzeitig ist eine Erklärung jedenfalls dann, wenn sie dem Veranstalter mindestens sieben Tage vor Reisebeginn zugeht. Der Reiseveranstalter kann den Ersatzreisenden ablehnen, wenn dieser die Reiseerfordernisse (z. B. aus gesundheitlichen Gründen) nicht erfüllt. Bei einer Vertragsübernahme haften der ursprüngliche Reisende und der Ersatzreisende gesamtschuldnerisch für den Reisepreis sowie mögliche anfallende Mehrkosten. Der Veranstalter kann nur angemessene und tatsächlich entstandene Mehrkosten fordern.

3. Rechte bei Reisemängeln

a) Wann liegt ein Reisemangel vor?
Eine Pauschalreise ist nach dem Gesetz dann mangelfrei, wenn sie die vereinbarte Beschaffenheit hat, sich für den nach dem Vertrag vorausgesetzten oder gewöhnlichen Nutzen eignet oder eine übliche Beschaffenheit aufweist. Ein Reisemangel ist also in der Regel dann gegeben, wenn die Reiseleistungen des Veranstalters von den Vereinbarungen im Reisevertrag abweichen. Dazu gehören u. a. die Prospektbeschreibung, die Reisebestätigung, verbindliche Zusatzvereinbarungen sowie die vorvertraglichen Informationspflichten des Reiseveranstalters (vgl. unter „Informationspflichten des Veranstalters“). Auf ein Verschulden des Reiseveranstalters oder darauf, ob der Mangel seiner unternehmerischen Sphäre entspringt, kommt es nicht an.

Beispiel:
Vorliegen eines Reisemangels bei einem vorzeitigen Abbruch der Reise wegen eines von einem Geisterfahrer verschuldeten Unfalls auf dem Transfer vom Flughafen zum Hotel, BGH, RRa 2017, 65.

Auch der Reisecharakter (z. B. Bildungsreise, Sportreise, Clubreise) kann bei der Beurteilung, ob ein Mangel vorliegt, eine Rolle spielen, da sich hieraus konkrete Abweichungen vom vertraglich vorausgesetzten Nutzen der Reise ergeben können.

Beispiele:
Jugendkreuzfahrt mit Senioren, LG Frankfurt a. M., RRa 2005, 166; geänderte Route bei Trekkingreise, AG Bergisch Gladbach, RRa 2011, 75.

Ebenso liegt ein Reisemangel vor, wenn der Reiseveranstalter Reiseleistungen nicht oder mit unangemessener Verspätung verschafft.

b) Was ist kein Reisemangel?
Kein Reisemangel liegt in der Regel vor, wenn es sich um bloße **Unannehmlichkeiten** handelt, die im Rahmen des Massentourismus hinzunehmen sind.

Beispiele:
Schwierigkeiten, bei hoher Auslastung des Hotels eine Strandliege zu bekommen, AG München, RRa 2016, 174; enge Sitzplätze bei einem Charterflug, AG Hannover, RRa 2003, 239; Störung der Nachtruhe durch Gäste und Reinigungspersonal ab 8 Uhr morgens, OLG Düsseldorf, RRa 2015, 114; Wartezeit von 15 Minuten am Buffet, LG Baden-Baden, RRa 2008, 112.

Auch landesübliche Gegebenheiten des Reiselandes führen nicht zu einem Reisemangel.

Beispiele:
Vereinzelte Insekten in südlichen Ländern, AG Berlin-Charlottenburg, RRa 2014, 173; Hähnekrähen in der Türkei, LG Kleve, RRa 2001, 32; Silvestergala mit einheimischen Bräuchen, LG Düsseldorf, RRa 2003, 68.

Nicht als Reisemangel zu werten sind auch Störungen, die dem allgemeinen Lebensrisiko des Reisenden zuzurechnen sind, z. B. ein allgemeines privates Unfallrisiko oder eine allgemeine Überfallgefahr.

Beispiele:
Überfall auf einen Transferbus in Brasilien, LG Frankfurt a. M., NJW-RR 2009, 402; Diebstahl aus dem Hotelzimmer, AG München, RRa 2016, 119; Norovirus im Hotel bei Erkrankung von weniger als 10 % der Hotelgäste, AG München, RRa 2016, 120.

c) Verhalten und Rechte des Reisenden am Urlaubsort
aa) Mängelanzeige und Abhilfeverlangen
Der erste Schritt beim Auftreten eines Reisemangels während der Reise ist die unverzügliche Anzeige des Mangels beim Reiseveranstalter, damit dieser den Mangel beheben kann. Ein solches Abhilfeverlangen schließt die unverzügliche Anzeige des Mangels mit ein. Die Anzeige des

Reisemangels muss in jedem Fall erfolgen, sogar wenn der Reiseveranstalter den Mangel bereits kennt. Die Anzeige kann alternativ auch beim Reiseleiter vor Ort oder dem Reisevermittler (z. B. Reisebüro) erfolgen.

Achtung: Unterbleibt die Mängelanzeige, kann dies zum Verlust der Mängelansprüche führen. Die Mängelanzeige muss auch dann vorgenommen werden, wenn der Mangel dem Reiseveranstalter bereits bekannt ist.

Der Reiseveranstalter kann die Beseitigung des Mangels nur **verweigern,** wenn sie unmöglich ist oder mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden wäre.

bb) Beweise sichern
Im Fall eines Reisemangels sollte man versuchen, Beweise zu beschaffen, die notfalls bei einem Rechtsstreit vorgelegt werden können. Es empfiehlt sich daher, z. B. Fotos von dem Mangel zu machen, bei einer Flugverspätung eine Bestätigung der Fluggesellschaft einzuholen und Anschriften von Zeugen zu sammeln, die den Reisemangel bestätigen können.
Auch ein vom Reiseleiter und vom Reisenden gemeinsam unterzeichnetes Mängelprotokoll kann als Beweis dienen (AG Neuwied, RRa 2003, 269).

cc) Selbstabhilfe und Kostenerstattung
Behebt der Reiseveranstalter den Mangel nicht innerhalb einer vom Reisenden gesetzten angemessenen Frist, kann der Reisende selbst den Mangel beseitigen und die dadurch entstandenen Kosten vom Reiseveranstalter zurückverlangen. Der Reisende kann nur dann auf eine Fristsetzung verzichten, wenn der Veranstalter die Abhilfe gegenüber dem Reisenden bereits (nachweislich) verweigert hat oder wenn ein sofortiges Tätigwerden erforderlich ist.

Beispiel:
Der vom Reiseveranstalter organisierte Transfershuttle zum Flughafen hat erhebliche Verspätung, sodass der Reisende damit rechnen muss, seinen Rückflug zu verpassen. In diesem Fall darf der Reisende selbst ein Taxi rufen und die Fahrtkosten vom Veranstalter erstattet verlangen.

dd) Ersatzleistung
Bei erheblichen Reisemängeln, deren Beseitigung unmöglich oder mit unangemessenen Kosten verbunden ist, muss der Reiseveranstalter dem Reisenden eine angemessene Ersatzleistung, z. B. den Umzug in ein anderes Hotel, anbieten.
Ist diese Ersatzleistung gegenüber der vertraglichen nicht gleichwertig, muss der Reiseveranstalter den Reisepreis reduzieren. Sind die Ersatzleistungen nicht vergleichbar oder die Reduzierung nicht angemessen, kann der Reisende die Ersatzleistungen ablehnen. In diesem Fall treten die Wirkungen einer Kündigung des Reisevertrags ein.

ee) Kündigung
Wird ein erheblicher Reisemangel innerhalb der vom Reisenden gesetzten angemessenen Frist nicht beseitigt, kann der Reisende den Vertrag kündigen.
In diesem Fall muss der Reiseveranstalter den Reisenden zurück zum Abreiseort bringen, wenn die Rückbeförderung vertraglich vereinbart war. Für Reiseleistungen, die aufgrund der vorzeitigen Beendigung der Reise nicht mehr zu erbringen sind, kann der Reiseveranstalter nicht den Reisepreis verlangen. Hat der Reisende bereits den Gesamtreisepreis gezahlt, kann er vom Veranstalter die (Teil-)Rückerstattung fordern.

d) Rechte des Reisenden nach der Rückkehr aus dem Urlaub
aa) Reisepreisminderung
Bei der Pauschalreise muss der Kunde seine Ansprüche bezüglich einer Reisepreisminderung wegen eines Reisemangels direkt beim Reiseveranstalter als seinem Vertragspartner einreichen. Das Reisebüro ist regelmäßig nur Vermittler und damit nicht Anspruchsgegner. Nach seiner Rückkehr aus dem Urlaub muss der Reisende eine schriftliche Beschwerde an den Reiseveranstalter richten. Darin sollte der Reisemangel konkret beschrieben werden. Zudem empfiehlt es sich, gleich eine Reisepreisminderung zu fordern (wie hoch diese ausfallen soll, muss aber nicht zwingend angegeben werden). Dieses Schreiben schickt man am besten per Einschreiben/Rückschein an den Veranstalter. Reagiert dieser auf das Schreiben nicht, sollte man nachhaken und, wenn die Angelegenheit nicht zur Zufriedenheit beider Seiten geregelt werden kann, notfalls Klage erheben.

Der Anspruch **verjährt nach zwei Jahren.** Eine Verkürzung dieser Frist durch den Reiseveranstalter ist nicht möglich. Auch die im alten Recht geregelte Verpflichtung des Reisenden zur Geltendmachung der Ansprüche innerhalb eines Monats nach der Rückkehr aus dem Urlaub ist weggefallen. Der Reisende muss nun seine Ansprüche lediglich innerhalb von zwei Jahren beim Veranstalter geltend machen.

Ein Formular zur Anmeldung von Ansprüchen gegenüber dem Reiseveranstalter kann auf **adac.de/reisemaengel** heruntergeladen werden.

bb) Höhe der Reisepreisminderung
Wie hoch die Minderung bei einem Reisemangel ausfällt, hängt grundsätzlich vom Einzelfall ab. Einen Anhaltspunkt hierfür kann die ADAC Reisepreisminderungstabelle bieten. In dieser Tabelle hat der ADAC über 300 Gerichtsurteile ausgewertet und die häufigsten Minderungsgründe mit dem zugesprochenen Minderungsbetrag zusammengestellt. Diese Tabelle ist für Gerichte keine verbindliche Vorgabe, sie kann jedoch der Orientierung dienen, in welcher Höhe eine Reisepreisminderung realistisch scheint.
Die ADAC Reisepreisminderungstabelle ist im Internet abrufbar auf **adac.de/reisemaengel**

Beispiele für die häufigsten Reisemängel	
1. Unterkunft:	
Abweichung vom gebuchten Objekt	10 - 100 % (Unterbringung in einem anderen Hotel, einer anderen Pension oder einer anderen Ferienwohnung)
Ungeziefer, Feuchtigkeit im Zimmer	10 - 50 %
Fehlende Klimaanlage (trotz Zusage)	10 - 20 %
Lärm am Tag	5 - 40 %
Lärm bei Nacht	10 - 50 %
2. Verpflegung:	
Verdorbene oder ungenießbare Speisen	20 - 30 %
Lange Wartezeiten beim Essen	0 - 15 %
Verschmutzte Tische	5 - 10 %
3. Sonstiges:	
Verschmutzter Swimmingpool	10 - 20 %
Verschmutzter Strand	10 - 20 %
Ausfall von Landausflügen bei Kreuzfahrt	20 - 50 %
Zeitlich verschobener Abflug über vier Stunden hinaus	5 % (des Tagesreisepreises für jede weitere Stunde)

cc) Schadenersatzanspruch
Nach dem Gesetz (§ 651 n BGB) kann der Reisende bei Reisemängeln zusätzlich zur Minderung oder der Kündigung Schadenersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen (§ 284 BGB) verlangen. Der Reiseveranstalter ist aber nur dann schadenersatzpflichtig, wenn er den Reisemangel verschuldet hat.

Eine Schadenersatzpflicht besteht nicht, wenn der Mangel:
- Vom Reisenden selbst verschuldet wurde

Beispiel:
Dem Reisenden wird der Flug wegen unzureichender Ausweispapiere verweigert, trotz vorheriger ausführlicher Aufklärung durch den Reiseveranstalter, AG München, RRa 2018, 114.

- Durch einen außenstehenden Dritten, der mit der Erbringung der Reiseleistung nichts zu tun hat, verschuldet wurde

Beispiel:
Der vom Reisenden selbst organisierte Taxifahrer bringt die Reisenden zu spät zum Abflughafen.

- Durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände (vgl. Ziffer 4) verursacht wurde

Beispiel:
Der Rückflug verzögert sich wegen einer Aschewolke nach einem Vulkanausbruch.

Erstattungsfähig sind z. B. Heilbehandlungskosten und Schmerzensgeld nach einem Verkehrsunfall im Leistungsbereich des Veranstalters, angemessene Ersatzbeschaffungen am Urlaubsort bei verloren gegangenem oder verspätetem Reisegepäck, Fahrtkosten für die Anreise zum Abflughafen bei dort bekannt gegebener Flugannullierung.

Außerdem kann der Reisende eine **Entschädigung wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit fordern,** wenn die Reise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt wurde. Eine Entschädigung für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit erfolgt dann jedoch konkret nur für die Reisetage, die von der jeweiligen Störung betroffen waren. Für störungsfreie Urlaubstage kann keine Entschädigung gefordert werden. Ob und wie der Reisende den Urlaub alternativ verbringt, bleibt unbeachtlich (BGH, NJW 2005, 1047). Maßgeblich ist allein, dass der Reisezweck infolge des Reisemangels verfehlt wurde.

dd) Reisegutscheine als Entschädigung für einen Reisemangel
Wer berechtigterweise Ansprüche wegen eines Reisemangels geltend macht, muss sich nicht auf einen Reisegutschein einlassen. Es besteht in diesem Fall ein Rechtsanspruch auf Auszahlung der Preisminderung.

→ **Achtung Vergleich:** Wer Mängelansprüche anmeldet und daraufhin vom Reiseveranstalter einen Scheck erhält, verliert weitergehende Rechtsansprüche, wenn er diesen Scheck widerspruchslos einlöst. Denn in diesem Fall gilt das Angebot des Reiseveranstalters auf einen (außergerichtlichen) Vergleich als angenommen (AG Hamburg, RRa 2003, 267). Wer mit der Höhe der Reisepreisminderung nicht einverstanden ist und weitere Rechtsansprüche geltend machen möchte, muss sich dies entweder ausdrücklich vorbehalten oder sollte den vom Reiseveranstalter angebotenen Scheck nicht annehmen.

ee) Anrechnung
Hat der Reisende vom Reiseveranstalter bereits Schadenersatz oder eine Preisminderung erhalten, so muss er sich diesen Betrag auf weitergehende Ansprüche anrechnen lassen, die er wegen desselben Ereignisses aufgrund von anderen internationalen Übereinkünften oder darauf beruhenden gesetzlichen Vorschriften geltend machen kann (z. B. Fluggast- oder Fahrgastrechte, vgl. unter „C –Ihr Recht als Direktbucher“).

4. Rechte des Reisenden beim Auftreten unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände

a) Wann liegen unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände vor?
Unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände liegen vor, wenn sie nicht kontrollierbar sind und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn zumutbare Vorkehrungen getroffen worden wären. Dies kommt vor allem bei Kriegsgefahr, Terroranschlägen, Naturkatastrophen oder dem Ausbruch einer schweren Krankheit in Betracht.

b) Rücktritt bei Kenntnis vor Reiseantritt
Erfährt der Reisende noch vor Reisebeginn vom Vorliegen eines unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umstandes am Urlaubsort, kann er von der Reise kostenfrei zurücktreten. Voraussetzung ist jedoch, dass die Reise durch dieses Ereignis erheblich beeinträchtigt (der Weg zur Unterkunft ist z. B. wegen einer schweren Überschwemmung nicht passierbar) oder zu einem erheblichen Sicherheitsrisiko wird (dies war z. B. der Fall bei einer Städtereise nach New York kurz nach dem 11. September 2001 oder bei einer Reise in betroffene Gebiete Asiens unmittelbar nach der Tsunami-Katastrophe 2005). Einzelne **Terroranschläge** gehören nach ständiger Rechtsprechung zum allgemeinen Lebensrisiko. Etwas anderes gilt nur dann, wenn weitere Anschläge stattfinden oder angekündigt werden. Eine **Reisewarnung** des Auswärtigen Amtes berechtigt regelmäßig ebenfalls zum kostenfreien Rücktritt, ist aber nicht zwangsläufig Voraussetzung. So bejahte z. B. das AG Frankfurt a. M. ein kostenfreies Rücktrittsrecht aufgrund der Covid-19-Pandemie noch vor Bestehen einer Reisewarnung (DAR 2020, 571).

→ **Achtung:** Der Reiseantritt muss unmittelbar nach einem solchen Ereignis bevorstehen. Soll die Reise erst in mehreren Wochen oder Monaten stattfinden, muss die Lage vor Ort zunächst beobachtet und abgewartet werden, ob auch zum Zeitpunkt des Reiseantritts noch eine konkrete Beeinträchtigung oder Gefährdung gegeben ist.

→ **Tipp:** Es empfiehlt sich eine Nachfrage beim Reiseveranstalter. Viele Reiseveranstalter lassen sich auch bei späteren Reisen aus Kulanz auf eine kostenfreie Umbuchung der Reise ein.

c) Rechte des betroffenen Reisenden am Urlaubsort
aa) Kostentragung für eine notwendige Beherbergung
Ist die vertraglich vereinbarte Rückreise aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände nicht möglich, muss der Reiseveranstalter die Kosten einer notwendigen Beherbergung des Reisenden für bis zu drei Tage übernehmen. Die Unterkunft soll der vertraglich geschuldeten im Hinblick auf Ausstattung, Lage und Standard möglichst gleichwertig sein. Unter Umständen kann der Reisende auch eine Unterbringung über die drei Tage hinaus verlangen, wenn unionsrechtliche Vorschriften zum Schutz von Fahr- oder Fluggästen längere Zeiträume vorsehen oder Personenkreise mit speziellen Bedürfnissen (Personen mit eingeschränkter Mobilität, Schwangere, unbegleitete Minderjährige oder Personen, die besondere medizinische Betreuung benötigen) betroffen sind.

bb) Beistandspflicht des Reiseveranstalters
Der Reiseveranstalter muss den Reisenden unverzüglich in angemessener Weise unterstützen, wenn die Rückbeförderung wegen unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände nicht möglich ist oder sich der Reisende aus anderen Gründen (z. B. gesundheitliche Probleme) in Schwierigkeiten befindet. Hierzu gehören insbesondere die Bereitstellung geeigneter Informationen über Gesundheitsdienste oder Behörden vor Ort sowie die Unterstützung bei der Suche nach anderen Reisemöglichkeiten.

5. Pauschalreise: Probleme beim Flug

a) Verspätung
Bei Charterflügen berechtigen Flugverspätungen von bis zu vier Stunden in der Regel nicht zur Minderung des Reisepreises. Erst bei einer darüber hinausgehenden Verspätung kann der Reisende üblicherweise 5 % des Tagesreisepreises pro weitere Stunde Flugverspätung, höchstens jedoch 20 % des Gesamtreisepreises fordern. Die Gerichte gehen davon aus, dass eine Verzögerung des Fluges von weniger als vier Stunden hinzunehmen ist, da ein Reisender damit rechnen muss, dass der An- und Abreisetag für die Beförderung benötigt wird (AG Bad Homburg, RRa 2019, 159; AG Rostock, RRa 2012, 138; AG Hamburg, RRa 2001, 253; LG Frankfurt a. M., NJOZ 2008, 3280, RRa 2009, 72; 636).

Neben Ansprüchen gegen den Reiseveranstalter kommen bei Annullierung oder erheblicher Verspätung auch Ansprüche gegen die Fluggesellschaft in Betracht. Näheres hierzu finden Sie unter „C – Ihr Recht als Direktbucher“.

b) Änderung der Flugzeit
Reine Flugzeitenänderungen innerhalb des An- und Abreisetages (unechte Reisetage) werden von den Gerichten häufig als bloße Unannehmlichkeiten angesehen und stellen in der Regel nur dann einen Reisemangel dar, wenn die Nachtruhe oder echte Reisetage beeinträchtigt werden. Maßgebliche Kriterien sind daneben die Reisedauer (eine Verkürzung der Reisedauer wiegt bei Kurzurlauben schwerer als bei längeren Reisen), das Bestehen eines Änderungsvorbehalts sowie der rechtzeitige Hinweis auf die Flugzeitenänderung vor Abflug. Regelmäßig enthalten Allgemeine Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaften und Reiseveranstalter den Vorbehalt, dass Flugzeiten je nach Flugplan geändert werden können.

Beispiele für Unannehmlichkeiten:
Verlegung der Abflugzeiten um wenige Stunden, AG München, RRa 2020, 15; Verlängerung des Rückflugs durch Zwischenlandung auf zehn Stunden (kein Nonstop-Flug gebucht), AG Düsseldorf, RRa 2006, 163; Verlegung des Hinflugs und dadurch Verkürzung der Nachtruhe auf wenige Stunden, AG München, BeckRS 2011, 14812.

Beispiele für Reisemängel:
Zehnstündige Vorverlegung des Rückfluges, BGH, RRa 2012, 170; Verzögerung der Rückreise um 24 Stunden, AG Hannover, RRa 2016, 285; Verlegung des Rückfluges von der Mittagszeit auf die Abendstunden, wenn der Flug gebucht wurde, um den Schlafrhythmus des mitreisenden Kleinkindes nicht erheblich zu beeinträchtigen, LG Hannover, RRa 2017, 280.

c) Änderung des Flughafens
Die Rechtsprechung zur Änderung des Flughafens ist bei den Gerichten nicht einheitlich. Ein Reisemangel, der zu einer Reisepreisminderung berechtigt, liegt vor, wenn die Änderung nicht nur als bloße Unannehmlichkeit einzustufen ist (vgl. unter „Unerhebliche Leistungsänderungen“).

Beispiele:
Eine bloße Unannehmlichkeit wurde bejaht bei der Verlegung des Abfluges von Düsseldorf nach Frankfurt a. M., OLG Düsseldorf, VuR 1995, 216.

Reisemängel wurden hingegen in folgenden Fällen angenommen: Verlegung des Ankunftsflughafens von Leipzig nach Paderborn, AG Köln, BeckRS 2012, 16206; Verlegung des Abflughafens von Berlin nach Leipzig, AG München, RRa 2020, 15; Verlegung des Ankunftsflughafens mit anschließendem Bus-/Bahntransfer, AG Gifhorn, RRa 2005, 69; AG München, RRa 2019, 163.

d) Wechsel der Fluggesellschaft
Wechselt die Fluggesellschaft, stellt dies regelmäßig nur bei Vorliegen besonderer Umstände (z. B. intensive Werbung mit einer bestimmten Fluggesellschaft oder explizite Zusicherung in der Reisebestätigung) einen Reisemangel dar.

Beispiele für Reisemängel:
Die Beförderung mit einer bestimmten Fluggesellschaft war ausdrücklich im Vertrag vereinbart, AG Hamburg, RRa 2004, 122; AG Rostock, RRa 2011, 72; der Kunde hat extra einen Aufpreis bezahlt, um mit einer bestimmten Airline zu fliegen, AG Hersbruck, RRa 2000, 80; Wechsel von einer renommierten Fluglinie auf einen „Billigflieger“, LG Kleve, RRa 1999, 14.

Beispiele für die Ablehnung eines Reisemangels:
Wechsel der Fluggesellschaft ohne Zusicherung einer bestimmten Airline, AG Rostock, BeckRS 2018, 48926; Wechsel von deutscher auf türkische Fluggesellschaft, AG Düsseldorf, RRa 2006, 164.

6. Gepäckverlust/-beschädigung bei der Pauschalreise

a) Wer haftet für Gepäckverlust?
Kommt Gepäck abhanden, haftet der Reiseveranstalter dafür nur, wenn er zu diesem Zeitpunkt die Obhut für das Gepäck übernommen hat. Der Veranstalter muss also dann für den Schaden aufkommen, wenn das Gepäck während einer organisierten Bus-, Bahn- oder Flugreise in diesen Verkehrsmitteln verloren geht. Sobald der Reisende aber sein Gepäck selbst transportiert, z. B. auf dem Weg vom Bahnhof zum Hotel ohne organisierten Transfer oder bei der Eigenanreise mit dem Auto, ist er selbst dafür verantwortlich.
Es obliegt dem Reisenden, durch Rechnungsbelege oder andere Unterlagen nachzuweisen, welchen Wert die verlorenen Gegenstände hatten.

b) Gepäckverspätung
Kommt das Gepäck verspätet am Urlaubsort an, können Reisende den Reisepreis mindern. Üblicherweise ist der Reisende zur Minderung von 20 bis 30 % des anteiligen Tagesreisepreises pro betroffenen Urlaubstag berechtigt.

c) Reisegepäck-Versicherung
Eine Reisegepäck-Versicherung greift bei Verlust, Zerstörung oder Beschädigung des Reisegepäcks. Eine solche Versicherung kann für den Zeitraum einer Reise oder als Dauervertrag abgeschlossen werden. Ein Dauervertrag lohnt sich üblicherweise nur für Personen, die mehrmals im Jahr für längere Zeit verreisen. Versichert ist das Reisegepäck desjenigen, der die Versicherung abschließt, sowie der im Versicherungsschein namentlich genannten Personen oder des beschriebenen Personenkreises. **Nicht umfasst von der Reisegepäck-Versicherung sind Geld, Wertpapiere, Fahrkarten, Urkunden und Dokumente aller Art (ausgenommen amtliche Ausweise und Visa) sowie meistens Brillen, Kontaktlinsen, Hörgeräte und Prothesen. Video- und Fotoapparate sowie Schmuck und Kostbarkeiten sind nicht versichert, sofern sie als Reisegepäck aufgegeben werden.** Im Schadensfall ist die Versicherung unverzüglich zu benachrichtigen und eine Verlustliste einzureichen. Bei Diebstahl oder vorsätzlicher Sachbeschädigung muss zusätzlich die polizeiliche Bestätigung vorgelegt werden, bei Verlust während der Beförderung oder des Hotelaufenthalts die Bescheinigung des Beförderers bzw. Hotels. Bei Bestehen einer Hausrat-Versicherung sollte geprüft werden, ob über diese Schäden zumindest teilweise abgedeckt sind.

d) Reisegepäck bei Flugpauschalreisen
Im Fall einer Flugpauschalreise kommen bei Gepäckverlust oder -verspätung auch Ansprüche gegen die Fluggesellschaft in Betracht. Näheres hierzu finden Sie unter „Fluggepäck“.

C – Ihr Recht als Direktbucher

1. Flugreise

Bei Flugreisen können die Passagiere in den Fällen der Nichtbeförderung (z. B. aufgrund einer Überbuchung), Flugannullierung oder einer erheblichen Verspätung sowie bei Problemen mit dem Reisegepäck (Verlust, Beschädigung oder Verspätung) Ansprüche gegenüber der Fluggesellschaft geltend machen.

a) Flugstörungen
aa) Flug mit EU-Bezug
Bei Flügen von Flughäfen aus Ländern der Europäischen Union (EU) oder wenn es sich um eine Fluggesellschaft der EU handelt, die in ein EU-Land fliegt, ist die europäische Fluggastrechte-Verordnung Nr. 261/2004 anwendbar. Diese Verordnung regelt die Ansprüche von Flugreisenden bei Flugstörungen.

Im Fall einer **Nichtbeförderung, Annullierung oder einer erheblichen Abflugverspätung** (abhängig von der Flugdistanz ab zwei Stunden) muss die Fluggesellschaft die Passagiere mit **Mahlzeiten und Getränken** versorgen, notfalls für eine Hotelunterbringung aufkommen und dem Fluggast die Möglichkeit geben, zu **telefonieren, zu faxen oder E-Mails** zu schreiben. Ein Anspruch auf die **Beförderung** zum vereinbarten Zielort bleibt weiterhin bestehen.

Darüber hinaus ist die Fluggesellschaft verpflichtet, im Fall der **Nichtbeförderung, Annullierung und erheblichen Ankunftsverspätung** eine **pauschale Ausgleichszahlung** pro betroffenen Fluggast zu leisten. Eine erhebliche Ankunftsverspätung liegt nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs dann vor, wenn der Flug das geplante Endziel mit **drei Stunden oder mehr** Verspätung erreicht.

Die Höhe der Ausgleichszahlung beträgt abhängig von der Flugdistanz:
- 250 Euro bei einer Entfernung bis zu 1.500 km
- 400 Euro bei einer Entfernung zwischen 1.500 und 3.500 km oder innergemeinschaftlichen Flügen über 1.500 km
- 600 Euro bei allen übrigen Flügen über 3.500 km

Falls Fluggästen ein Alternativflug angeboten wird, mit dem sie ihr Flugziel mit einer Verspätung von
- weniger als zwei Stunden bei einer Entfernung bis zu 1.500 km
- weniger als drei Stunden bei einer Entfernung zwischen 1.500 und 3.500 km oder innergemeinschaftlichen Flügen über 1.500 km
- weniger als vier Stunden bei allen übrigen Flügen mit einer Entfernung von über 3.500 km

erreichen, kann die Airline die Ausgleichsansprüche um die Hälfte kürzen.

Die Ansprüche müssen gegenüber der ausführenden Fluggesellschaft geltend gemacht werden.

Keine Ausgleichszahlung leisten muss die Fluggesellschaft, wenn die Flugstörung auf außergewöhnlichen Umständen beruht. Außergewöhnliche Umstände liegen vor, wenn die Fluggesellschaft hierauf keinen Einfluss hat und sie alle ihr möglichen Maßnahmen zur Vermeidung der Flugstörung unternommen hat.

Beispiele für das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände:
Flugausfall wegen einer Vulkanaschewolke, AG Rüsselsheim, NJW-RR 2011, 560; Todesfall an Bord des vorherigen Fluges, AG Frankfurt a. M., RRa 2011, 144; Annullierung wegen Nebels, BGH, NJW-RR 2010, 1641.

Abgelehnt wurde das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände in folgenden Fällen:
Technische Störungen, EuGH, NJW 2009, 347; „Wilder“ Streik, EuGH, DAR 2018, 320.

Musterschreiben
Ein Musterschreiben zur Geltendmachung von Ansprüchen gegen die Fluggesellschaft ist auf der Internetseite **adac.de/fluggastrechte** eingestellt. Hier findet sich auch eine Übersicht über die Rechtsprechung zu den außergewöhnlichen Umständen.

bb) Sonstige Flüge
Flüge, welche nicht unter die Fluggastrechte-Verordnung fallen, sind regelmäßig nach dem Montrealer Übereinkommen (MÜ) zu bewerten. Hiernach muss die Fluggesellschaft bei Flugverspätungen den konkreten Schaden ersetzen, welcher durch die Verspätung entsteht. Wer also z. B. seinen Anschlussflug wegen einer Verspätung des Zubringerfluges verpasst und selbst einen Ersatzflug bucht, kann diesen Verspätungsschaden gegenüber der Fluggesellschaft geltend machen.

Die Fluggesellschaft haftet jedoch nicht, wenn sie nachweist, dass sie und ihre Mitarbeiter alle zumutbaren Maßnahmen zur Vermeidung des Schadens getroffen haben oder es nicht möglich war, solche Maßnahmen zu ergreifen.

Die Haftung der Fluggesellschaft ist auf 5.346 Sonderziehungsrechte pro Reisenden beschränkt. Bei den Sonderziehungsrechten handelt es sich um eine Recheneinheit des Internationalen Währungsfonds, deren Wert täglich aktuell bestimmt wird. Am 12.11.2020 z. B. entsprach ein Sonderziehungsrecht 1,20 Euro. Die Haftungsbeschränkung bewegt sich grob in etwa um die 6.441 Euro.

Der Nachteil des MÜ ist, dass es keine pauschalen Ansprüche vorsieht. Der Fluggast muss sämtliche Schäden konkret nachweisen können. Die Rechnungen (z. B. für Übernachtungen, Beförderungen oder Verpflegung) sollten daher aufbewahrt werden.

b) Fluggepäck
aa) Reisegepäckschäden
Das MÜ regelt außerdem die Haftung der Fluggesellschaft bei Zerstörung, (Teil-)Verlust oder Beschädigung des Reisegepäcks. Die Haftung der Fluggesellschaft ist hier regelmäßig auf 1.288 Sonderziehungsrechte pro Reisenden beschränkt (zur Umrechnung s. o.).

Die Haftung der Fluggesellschaft umfasst lediglich den Zeitraum, in dem sich das Gepäckstück in ihrer Obhut befindet, also vom Check-in bis zur Ausgabe am Gepäckband. Nicht maßgeblich ist der Grund der Beschädigung. Es spielt keine Rolle, ob die Fluggesellschaft den Schaden selbst verursacht hat oder ob er durch Dritte (z. B. bei einem Diebstahl) zugefügt wurde.

Eine Haftung ist jedoch ausgeschlossen, wenn das Gepäckstück bzw. dessen Inhalt bereits defekt war oder sehr schadensanfällig (z. B. Glas) ist. Zugleich wird die Fluggesellschaft von der Haftung befreit, wenn eine mangelhafte Verpackung Grund für den Schaden war. Teilweise nehmen Gerichte ein Mitverschulden des Fluggastes an, wenn er wertvolle Gegenstände als Reisegepäck aufgibt, statt diese im Handgepäck zu behalten.

Beispiel:
Brille im aufgegebenen Reisegepäck führt zu einem haftungsausschließenden Mitverschulden, AG Berlin-Charlottenburg, RRa 2009, 293.

Wichtig: Beschädigungen und Teilverluste einzelner Gepäckstücke müssen der Fluggesellschaft binnen sieben Tagen schriftlich angezeigt werden.

bb) Reisegepäckverspätung
Die Fluggesellschaft haftet auch, wenn das Gepäck nicht rechtzeitig am Bestimmungsort eintrifft. Voraussetzung ist, dass eine erhebliche Verspätung vorliegt. Hiervon kann bei einer Verspätung von **mehr als drei Stunden** ausgegangen werden. Kein Schadenersatz ist jedoch zu zahlen, wenn die Fluggesellschaft nachweist, dass sie alle zumutbaren Maßnahmen zur Vermeidung der Verspätung getroffen hat oder dass es nicht möglich war, solche Maßnahmen zu ergreifen.

Bei einer Gepäckverspätung kann sich der Reisende sich Ersatzkleidung und -toilettenartikel beschaffen. Hier sollten die Rechnungen dringend als Beweismittel aufgehoben werden. Auch hier gilt eine Haftungshöchstgrenze von 1.288 Sonderziehungsrechten pro Passagier (zur Umrechnung s. o.).

Wichtig: Bei verspätetem Reisegepäck muss ein Schaden binnen 21 Tagen nach Erhalt des Gepäcks der Fluggesellschaft angezeigt werden.

cc) Reisegepäck-Versicherung
Die vorgegebenen Haftungshöchstgrenzen sind vor allem bei internationalen Flügen sehr niedrig gehalten. Weitergehenden Schutz gegen Gepäckverlust oder -beschädigung bietet eventuell eine Reisegepäck-Versicherung (vgl. unter „Reisegepäck-Versicherung“, S. 12).

2. Bus und Bahn

Für reine Beförderungsverträge regeln die Fahrgastrechte-Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sowie die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr. Hier finden sich insbesondere Vorschriften zu Betreuungs- und Hilfeleistungen sowie zur Leistung von Entschädigungszahlungen im Fall von Verspätungen oder dem Ausfall von Zug- bzw. Busverbindungen.
Zudem können sich Ansprüche aus werkvertraglichen Regelungen ergeben.

3. Fähre und Schiff

Bei reinen Schiffsbeförderungen finden die europäischen Fahrgastrechte im See- und Binnenschifffahrtsverkehr (Verordnung (EU) Nr. 1177/2010) sowie werkvertragliche Vorschriften Anwendung.

Achtung: Bei der Buchung von mindestens zwei Reiseleistungen gelten die spezielleren pauschalreiserechtlichen Normen. Daher kommt z. B. bei einer **Kreuzfahrt** Pauschalreiserecht zur Anwendung, da diese eine Gesamtheit aus Beförderung, Übernachtung, Verpflegung und Unterhaltung darstellt.

4. Ferienhaus und Hotel

a) Anwendbares Recht
Bei der Anmietung eines Ferienhauses bzw. einer Ferienwohnung gilt Mietvertragsrecht. Dabei spielt es keine Rolle, ob direkt beim Vermieter oder über einen Drittanbieter, z. B. ein Online-Portal, angemietet wurde. Anders als nach dem früher geltenden Recht findet das Pauschalreiserecht auf Einzelleistungen keine analoge Anwendung mehr.

Bei der Direktbuchung eines Hotels oder einer Pension schließen Gast und Hotelier einen sog. **gemischten Beherbergungsvertrag** der jeweils aus mietvertraglichen (Überlassung der vermieteten Räume) und dienstvertraglichen (Service, Verköstigung) Elementen besteht.

In der Regel ist auf solche Verträge das Recht des Staates anzuwenden, in dem die vertragstypische Leistung erfolgt.

Beispiel:
Wird ein Ferienhaus in Spanien angemietet, findet spanisches Recht Anwendung.

Etwaige Ansprüche, z. B. wegen Mängeln, müssen also im Ausland nach ausländischem Recht geltend gemacht werden. Etwas anderes gilt nur dann, wenn der Mietvertrag eine abweichende Rechtswahlklausel enthält (häufig in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters).

b) Übernachtung und touristische Leistung
Bietet der Hotelier neben der Übernachtung mindestens eine weitere Reiseleistung an, findet Pauschalreiserecht Anwendung. Insbesondere wenn sonstige touristische Leistungen wie z. B. Eintrittskarten, Wellnessbehandlungen oder Ausflüge und Stadtrundfahrten zusammen mit der Hotelübernachtung angeboten werden, ist der Hotelier als **Reiseveranstalter** anzusehen.

Voraussetzung der touristischen Leistung als eigene Reiseleistung ist, dass der Anteil der touristischen Leistungen **mindestens 25 % des Gesamtwerts** der Zusammenstellung ausmacht. Liegt der Wert der touristischen Leistung unter 25 %, ist sie eine eigene Reiseleistung, wenn sie als Hauptmerkmal der Zusammenstellung dargestellt oder beworben wurde.

Beispiel:
Bei der Buchung einer Übernachtung zum Preis von 80 Euro sowie einer zusätzlich angebotenen Konzertkarte im Wert von 20 Euro, die gemeinsam in Rechnung gestellt werden, beträgt der Gesamtwert 100 Euro. Die Konzertkarte hat hierauf bezogen einen Wertanteil von 20 %. Dies deutet darauf hin, dass keine Pauschalreise, sondern zwei einzelne Leistungen gebucht wurden. Anders jedoch, wenn das Paket als Konzertreise beworben wurde und damit das Konzert das wesentliche Merkmal der Zusammenstellung darstellt.

Das Pauschalreisevertragsrecht findet keine Anwendung, wenn die touristische Leistung erst nach Beginn der anderen Reiseleistung (Unterbringung, Beförderung oder Kfz-Vermietung) ausgewählt und vereinbart wird.

Beispiel:
Wird die Konzertkarte im obigen Beispiel erst nach dem Check-in im Hotel dazugebucht, liegt keine Pauschalreise vor.

c) Minderungsansprüche für Mängel der Unterkunft nach deutschem Mietrecht
Bei der Anwendbarkeit deutschen Mietrechts hat der Mieter folgende Rechte:
Die Verpflichtung des Vermieters besteht darin, dem Mieter die Unterkunft zum vertragsgemäßen Gebrauch zu überlassen. Der Mieter kann daher eine gereinigte Unterkunft verlangen, die Größe der Räume muss den vertraglichen Vorgaben entsprechen und auch die versprochene Einrichtung muss vollständig und benutzbar sein.

Mängel muss der Gast beim Vertragspartner, also dem Gastwirt oder Hotelier, unverzüglich rügen (zu Beweiszwecken am besten schriftlich mit Empfangsbestätigung oder per Einschreiben/Rückschein), damit dieser die Mängel beheben kann. Die **Anzeigepflicht** entfällt, wenn der Vermieter die Mängel bereits kennt.

Gleichzeitig sollte der Gast klarstellen, dass er die gemietete Unterkunft zwar zunächst nutzen will, sich aber die Geltendmachung seiner Rechte vorbehält. In diesem Fall besteht auch nach der Rückkehr aus dem Urlaub noch die Möglichkeit, Minderungsansprüche beim Vermieter anzumelden.

Soweit der Mangel unverzüglich und nachweislich beim Vermieter angezeigt wurde, können Minderungsansprüche nach deutschem Recht bis zu drei Jahre lang geltend gemacht werden (die Verjährungszeit beginnt jeweils am Ende des Jahres, in dem der Urlaub stattgefunden hat und der Mangel aufgetreten ist). Im Gegensatz zum Reisevertragsrecht kann der Mieter jedoch keinen Schadenersatz wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit geltend machen, da der Vermieter nicht die Gestaltung des Urlaubs versprochen hat.

d) Rücktritt von der Hotel-/Ferienhausbuchung
Wer direkt im In- oder Ausland eine Ferienunterkunft bucht, kann vom Vertrag nur kostenfrei zurücktreten, wenn dies so vereinbart wurde. Üblicherweise enthalten Ferienhaus- oder Beherbergungsverträge jedoch pauschalierte Stornogebühren, die der Reisende je nach Zeitpunkt des Rücktritts zu entrichten hat. Besteht keine vertragliche Regelung, muss der Reisende dem Anbieter den Schaden ersetzen, der diesem durch den Rücktritt nachweislich entstanden ist (z. B. den Mietausfall, solange die Unterkunft aufgrund des kurzfristigen Rücktritts nicht sofort weitervermietet werden kann). Dies ist regelmäßig der Preis für das Zimmer abzüglich der ersparten Aufwendungen des Vermieters für Essen, Reinigung etc. Hierfür werden in der Regel folgende Pauschalen anerkannt:
Abzug von
- 10 % bei Übernachtung
- 20 % bei Übernachtung mit Frühstück
- 30 % bei Halbpension
- 40 % bei Vollpension

Auch wenn der Gast den Aufenthalt vorzeitig abbricht oder gar nicht erst zum gebuchten Termin erscheint („No-Show“), muss er trotzdem den Zimmerpreis abzüglich der durch die Nichtbenutzung ersparten Aufwendungen zahlen. Nur bei erheblichen Mängeln, die vom Hotelier/Vermieter trotz Mängelanzeige nicht behoben werden, steht dem Gast/Mieter ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Dann kann der Gast/Mieter den Zimmer-/Mietpreis (anteilig) zurückerstattet verlangen.

5. Insolvenz von Fluggesellschaften und sonstigen Anbietern von Reiseleistungen

Gegen die Insolvenz des Reiseveranstalters ist der Pauschalreisende aufgrund der reiserechtlichen Vorschriften abgesichert (vgl. unter „Insolvenzsicherung/Sicherungsschein“). Keine Sicherung gibt es jedoch gegen die Insolvenz einer Fluggesellschaft (z. B. Air Berlin oder Germania) oder anderer Anbieter von Einzelleistungen. Wer hier direkt beim Anbieter gebucht hat, muss schlimmstenfalls zusätzliche Zahlungen leisten (z. B. auf eigene Kosten für eine Rückkehr vom Urlaubsort sorgen) und kann sich sein Geld nur über das Insolvenzverfahren zurückholen. Eine mit der Insolvenzsicherung des Reiseveranstalters vergleichbare gesetzlich vorgeschriebene Absicherung gegen die Insolvenz bei der Buchung von Einzelleistungen gibt es bisher leider nicht. Der Kunde trägt das Kostenrisiko, da die Durchsetzbarkeit der Forderungen im Insolvenzverfahren häufig problematisch ist. Wer die Leistung (z. B. den Flug) jedoch als Teil einer Pauschalreise über einen Reiseveranstalter gebucht hat, kann von diesem die Leistungserbringung fordern, auch wenn der Leistungsträger insolvent wird.

Beispiel:
Auch wenn die Fluggesellschaft insolvent wird, schuldet der Reiseveranstalter weiterhin die vertraglich vereinbarte Flugbeförderung und muss gegebenenfalls eine andere Fluggesellschaft organisieren.

ADAC Beratung
Bei Fragen zu rechtlichen Problemen rund um das Thema Mobilität können Sie sich als ADAC Mitglied unter der Telefonnummer **089 76 76 24 23** oder online auf **adac.de/rechtsberatung** kostenfrei an die Clubjuristen des ADAC wenden.

ADAC e.V.
Hansastraße 19
80686 München