

Egzona Hyseni
Alexander Krüger
Tamara Land

SÜDWESTRUNDFUNK
STUDIO KARLSRUHE
ARD-Rechtsredaktion Hörfunk

Radioreport Recht
Aus der Residenz des Rechts
Dienstag, den 03. September 2024

<https://www.swr.de/swr1/sendung-sw1-radioreport-recht-100.html>

Mit Egzona Hyseni

Urlaubsreisen: Welche Rechte habe ich, wenn was schief läuft?

Egzona Hyseni: Ferienzeit ist Reisezeit und Urlaub machen ist ja eigentlich was richtig Schönes. Manchmal wird die Urlaubsfreude aber leider getrübt. Zum Beispiel, wenn der Flug ausfällt, oder wenn das Hotel nicht die versprochene Klimaanlage hat. Heute soll es darum gehen, welche Rechte Reisende eigentlich haben, wenn auf ihrer Reise was schiefgeht. Davor wollen wir aber erst einmal hören, welche Reisetrends es dieses Jahr gibt. SWR-Tourismusexpertin Tamara Land berichtet

Trend eins: Geheimtipp Balkan

Tamara Land: Sonne, Meer und Strand – für den größten Teil der Reisenden geht es im Sommer zum Badeurlaub ans Mittelmeer. Passanten aus Mainz:

Passanten: Wir waren in Spanien, in der Nähe von Malaga. - In Spanien auf Mallorca. - Wir waren in Kroatien. Familienurlaub, Strandurlaub haben wir da gemacht. Und ja, es war sehr schön gewesen.

Tamara Land: Seit Jahren zählen Spanien, Italien, Griechenland und die Türkei zu den Hotspots. Inzwischen suchen aber auch mehr Menschen abgelegene Ziele. Albanien liegt im Trend. Dieses Jahr sei aber auch Montenegro im Kommen, sagt Frederike Kuhn von der Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen, kurz FUR.

Frederike Kuhn: Da ist eine spektakuläre Natur und auch die touristische Infrastruktur wird immer weiterentwickelt und besser aufgebaut.

Tamara Land: Die FUR ist ein Verein, der seit mehr als 50 Jahren die Reisevorlieben der Deutschen analysiert. Und eins ist trotz aller Trends immer gleichgeblieben. Das beliebteste Reiseziel der Deutschen ist Deutschland.

Trend zwei: Ferienhaus.

Tamara Land: Zwar bleibt das Hotel unangefochten die beliebteste Übernachtungsform, aber seit der Corona-Pandemie haben Ferienhäuser und Wohnungen stark zugelegt. Und auch Mini-Häuser, sogenannte Mobile Homes auf Campingplätzen haben große Vorteile, findet diese Mainzerin.

O-Ton: Ich finde es besser, weil ich nicht auf irgendwelche Zeiten angewiesen bin, mich nicht zurecht machen muss für irgendwelche Essen oder sonst irgendwas.

Tamara Land: Lieber für sich sein. Das passt auch zu

Trend drei: Urlaub selbst organisieren

Tamara Land: Pauschalurlaub oder auf eigene Faust buchen? Da sind die Deutschen geteilter Meinung. Nach der Pandemie erlebte die Pauschalreise zwar ein Comeback. Das sei aber nur eine Momentaufnahme, meint FUR-Forscherin Kuhn.

Frederike Kuhn: Als langfristigen Trend sehen wir in den letzten zehn Jahren immer weiter einen Anstieg hin zu den Individualbuchungen.

Tamara Land: Aktuell ist das Verhältnis in etwa fifty-fifty, wobei selbstorganisierter Urlaub etwas beliebter ist, obwohl Pauschalreisen rechtlich viel besser abgesichert sind.

Trend vier: Viel Coolcation

Tamara Land: Spätestens seit diesem Sommer geistert das Schlagwort durchs Internet: Coolcation, eine Mischung aus cool, kühl, und vacation - Urlaub. Diese Mainzerin zum Beispiel meidet im Sommer die Hitze und fährt lieber nach Holland.

O-Ton: Also ich muss nicht bei 40 Grad in Spanien sein. Wenn Spanien, dann im Frühjahr.

Tamara Land: Aber ist es auch wirklich ein Trend?

Frederike Kuhn: Also so richtig können wir den in unseren Daten noch nicht ablesen.

Tamara Land: Meint Frederike Kuhn von der FUR.

Frederike Kuhn: Wir wissen ja, dass traditionell die Menschen für den Urlaub immer eher an wärmere Ziele fahren. So massenhaftes Verändern der Reisezielwahl sehen wir dabei nicht.

Tamara Land: Bislang ist Coolcation also nur ein Buzzword und kein richtiger Trend. Ähnlich wie:

Trend 5: Nachhaltig reisen.

Tamara Land: Immer mehr Hitzewellen oder auch Starkregen. Vieles spricht dafür, dass wir unser Reiseverhalten anpassen und klimafreundlicher Urlaub machen sollten. Und die meisten wollen das auch in der Theorie.

Frederike Kuhn: Ja, wenn möglich, möchten die Menschen nachhaltig reisen. Aber das Ganze in ihr Reiseverhalten und ihre Buchungen umzusetzen, fällt noch schwer.

Tamara Land: Laut Friederike Kuhn liegt das zum einen daran, dass es noch nicht genügend nachhaltige Angebote gibt. Zum anderen spielen aber auch die Bequemlichkeit eine Rolle. Mit dem Flugzeug zu verreisen, ist meistens schneller und einfacher als mit dem Zug.

Egzona Hyseni: Berichtet Tamara Land aus der SWR-Wirtschaftsredaktion. Tamara Land hat es gerade schon angesprochen. Das Thema Pauschalreise. Aber was ist das eigentlich? Eine Pauschalreise, das ist ein Paket aus verschiedenen Reiseleistungen, das heißt Flug, Unterkunft

und zum Beispiel Mietwagen. Und dieses Paket bucht man bei einem Reiseveranstalter. Dann gibt es auch noch die Individualreise, die liegt vor, wenn der Reisende die einzelnen Reiseleistungen selbstständig und getrennt voneinander gebucht hat, zum Beispiel Flug und Unterkunft bei unterschiedlichen Anbietern. Die Reise selbst organisieren oder pauschal buchen, das hängt am Ende vor allem von den persönlichen Vorlieben ab. Bei juristischen Problemen auf der Reise gibt es allerdings Unterschiede. Und über die spreche ich heute mit Paul Degott, er ist Rechtsanwalt für Reiserecht. Herr Degott, gehen wir mal davon aus, ich habe eine Pauschalreise gebucht. Mein Hotel hat laut Beschreibung einen richtig schönen Pool. Auf den freue ich mich schon lange. Jetzt komme ich an und dann steht da ein Schild: Der Pool ist auf unbestimmte Zeit gesperrt. Das ist natürlich ärgerlich. Aber ist das auch aus rechtlicher Sicht ein Reisemangel?

Paul Degott: Wenn der Pool, wie die übrige Ausstattung des Hotels versprochen, auch was die Zimmerqualität und so weiter angeht und dies vor Ort nicht vorzufinden ist, ist das ein Reisemangel.

Egzona Hyseni: Haben Sie noch Beispiele für typische Reisemängel? Und vielleicht auch Beispiele, bei denen Gerichte gesagt haben: Das ist kein Reisemangel?

Paul Degott: Persönliche Erwartungen führen nicht zu einem Reisemangel, wenn die Erwartungen nicht erfüllt sind. Aber das Kriterium ist der Soll-Ist-Vergleich zwischen dem, was der Reiseveranstalter in seiner Katalogausschreibung, Internet-Ausschreibung und der Reisebestätigung versprochen hat. Und dem, was der Reisende vor Ort konkret vorfindet. Ergibt sich hieraus eine Diskrepanz, sind wir automatisch bei einem Reisemangel. Die Baustelle im Hotel oder neben dem Hotel ist immer ein Reisemangel.

Egzona Hyseni: Was sollte ich denn praktisch als allererstes tun, wenn auf meiner Reise etwas schief läuft?

Paul Degott: Reisemängel sollten so gut wie möglich dokumentiert werden, mit Fotos und Videos. Das ist heute über Handy kein Problem mehr. Dann auch Zeugen, mitreisende Personen oder andere Mitreisende im Hotel heranziehen, die die gleiche Mangelsituation ebenfalls erleben. Und dann ist es auch wichtig, immer den Reiseveranstalter oder seine Reiseleitung vor Ort anzusprechen, den Mangel zu beschreiben, zur Abhilfe aufzufordern und gegebenenfalls Rechte anzumelden.

Egzona Hyseni: Und jetzt wollen wir uns noch die rechtliche Seite ansehen. Welche Ansprüche habe ich denn bei einem Reisemangel bei einer Pauschalreise und gegen wen habe ich die?

Paul Degott: Der Reisevertrag ist ein Vertrag. Sie haben einen Vertragspartner, das ist nicht das Reisebüro, das ist auch nicht der Hotelier. Das ist immer der Reiseveranstalter. Gegen den sind Ansprüche zu richten. Stellt man fest, der Reiseveranstalter hat mehr versprochen und man selbst hat damit auch zu viel bezahlt als tatsächlich zu finden war, dann sind diese Mängel anzuzeigen, schon während der Reise. Nach Reiseende sind die Mängel dann in Ansprüche umzumünzen. Das Problem bei den Minderungsansprüchen ist immer die Frage: Wie viel vom Reisepreis kann man denn zurückverlangen? Dazu gibt es eine lange Liste von Sammlungen, von entsprechender Rechtsprechung. Da heißt es dann zum Beispiel: Also wenn der Koffer drei Tage nicht mitbefördert wurde, hat man für diese Reisetage Anspruch auf Minderung von 25 Prozent und ähnliches. Letzten Endes ist hier der Richter gefordert, der dies halt bemessen muss.

Egzona Hyseni: Macht es dabei einen Unterschied, wo meine Pauschalreise stattfindet, also in Deutschland, innerhalb der EU oder außerhalb der EU?

Paul Degott: Das Pauschalreiserecht in Deutschland ist ja ein Ableger des europäischen Pauschalreiserechts als Umsetzung der entsprechenden Pauschalreiserichtlinie. Wenn ich in Deutschland als Verbraucher buche, gilt deutsches Pauschalreiserecht. Das ist zwingendes Verbraucherschutzrecht, welches man auch nicht mit AGBs abbedingen könnte. Und von daher gelten die soeben benannten Regeln.

Egzona Hyseni: Wie viel Zeit habe ich denn nach meinem Urlaub meine Ansprüche beim Reiseveranstalter anzumelden?

Paul Degott: Die einzige Zeitgrenze ist die Verjährungsfrist. Ansprüche, Gewährleistungsansprüche aus Reisevertrag verjähren binnen zwei Jahren. Gerechnet für die Frist ab vertraglichem Reiseende.

Egzona Hyseni: Das war Paul Degott, Rechtsanwalt für Reiserecht. Ganz zentral ist bei Reisemängeln auf der Pauschalreise also die Minderung des Reisepreises. Dafür sollte ich den Mangel genau dokumentieren, mich an den Reiseveranstalter wenden und ihm sofort den Mangel anzeigen. Daneben kann es auch Schadensersatz geben. Dafür muss ich aber mehr nachweisen,

vor allem, dass der Reiseveranstalter vorsätzlich oder fahrlässig gehandelt hat. Mit Rechtsanwalt Degott spreche ich gleich noch einmal über die Individualreise und über die Online-Portale AirBnB und booking.com. Manchmal beginnt der Ärger schon, bevor der Urlaub überhaupt richtig losgegangen ist. Also zum Beispiel, wenn schon etwas mit dem Flug nicht klappt, welche Rechte habe ich eigentlich, wenn mein Flug verspätet ist oder sogar ganz ausfällt? Mein Kollege Alexander Krüger aus der SWR-Rechtsredaktion weiß Bescheid.

Alexander Krüger: Ist ein Flug mehr als drei Stunden verspätet, haben Urlauber Anspruch auf eine Entschädigungszahlung zwischen 250 und 600 Euro, je nach Reisedistanz. Die gibt es auch, wenn die Airline den Flug kurzfristig verschiebt oder ganz ausfallen lässt. Keine Entschädigung gibt es hingegen, wenn die Verspätung höherer Gewalt geschuldet ist. Oder wie es in der Fluggastrechteverordnung heißt: außergewöhnlichen Umständen. Ein solcher Umstand liegt aber nur dann vor, wenn die Fluggesellschaft darauf überhaupt keinen Einfluss hat, etwa bei einer Schlechtwetterlage oder einer Blockade durch Klimaaktivisten. Keine außergewöhnlichen Umstände liegen deshalb vor, wenn die Airline schlecht geplant hat oder ihre Beschäftigten streiken. Geltend machen können Reisende eine solche Entschädigung gegenüber der Fluggesellschaft entweder selbst oder auch über diverse Online-Portale. Diese kümmern sich um die Abwicklung, kassieren dafür im Gegenzug aber auch einen Teil der Entschädigung. Neben der Entschädigung haben Urlauber bei Verspätung und Flugausfall auch ein Recht auf Betreuungsleistungen. Und die gibt es in jedem Fall, selbst wenn höhere Gewalt vorliegt. Nach mehr als zwei Stunden Wartezeit müssen die Reisenden verpflegt werden. Außerdem dürfen sie dann zweimal telefonieren. Wenn der Flug erst am nächsten Morgen geht, ist die Airline verpflichtet, für Betroffene ein Hotel zu organisieren. Nach mehr als fünf Stunden Wartezeit oder wenn der Flug ganz gestrichen wird, können Urlauber verlangen, dass sie auf einen anderen Flug umgebucht werden. Und das gilt sogar dann, wenn die Alternative von einer anderen Fluggesellschaft durchgeführt wird. Doch wie geht man dabei am besten vor? Für Betreuungsleistungen ist die Airline immer der richtige Ansprechpartner direkt am Schalter am Flughafen. Eine Umbuchung auf einen anderen Flug kann meistens auch die Hotline veranlassen. Und Pauschalreisende können sich dafür auch an ihren Reiseveranstalter wenden. Sie haben also zwei Ansprechpartner. Aber aufgepasst: Wer ein Ticket zu einem exotischen Ziel gebucht hat, der kann leer ausgehen. Anwendung findet die Fluggastrechteverordnung nämlich nur dann, wenn es sich um einen Flug innerhalb Europas oder mit einer EU-Airline handelt. Urlauber, die von Europa aus in die Karibik, nach Ägypten oder auf

die Malediven fliegen, sollten also genau prüfen, welche Fluggesellschaft auf ihrem Ticket steht.

Egzona Hyseni: Ein Beitrag von meinem Kollegen Alexander Krüger aus der SWR-Rechtsredaktion. Ich spreche jetzt noch einmal mit Paul Degott. Er ist Rechtsanwalt für Reiserecht. Herr Degott, wir haben ja bereits vom gesperrten Pool gesprochen bei der Pauschalreise. Wenn ich das Hotel nicht über den Reiseveranstalter gebucht habe, sondern selbst direkt auf der Hotelwebseite und jetzt ist der Pool gesperrt oder fehlt sogar ganz. Habe ich da die gleichen Rechte wie bei der Pauschalreise?

Paul Degott: Ist das Hotel schlechter ausgestattet als in seiner Ausschreibung, habe ich möglicherweise auch Rechte. Das Problem ist nur: Hier gilt nun das Recht der belegenen Sache, wie es so schön heißt. Also liegt das Hotel in Spanien, gilt spanisches Zivilrecht. Und ich muss mich als Einzelreisender in Spanien mit dem spanischen Hotel Hotelier möglicherweise vor spanischen Gerichten auseinandersetzen.

Egzona Hyseni: Jetzt möchte ich gern mit Ihnen auch über das Thema AirBnB und booking.com sprechen. Angenommen, ich habe jetzt für meinen Sommerurlaub über AirBnB, das Online-Portal, eine Unterkunft gebucht, sagen wir in Italien. In der Beschreibung steht: mit Klimaanlage. Ich komme dort an und es gibt keine Klimaanlage. Wie sieht es denn da mit Ansprüchen aus? Gegen wen habe ich die – gegen AirBnB oder gegen den Vermieter?

Paul Degott: Es gilt letztlich Mietrecht. Und zwar das Mietrecht des jeweiligen Landes, in dem die Ferienwohnung liegt. Und ich habe nur eine Auseinandersetzungsmöglichkeit mit dem Vermieter dort, weil das letzten Endes mein Vertragspartner ist und nicht AirBnB. AirBnB ist, wie die anderen Portale eben nur ein Portal, sozusagen ein Online-Reisebüro.

Egzona Hyseni: Die Unterkunft ist gar nicht da. Was mache ich denn in so einem Fall?

Paul Degott: Da bleibt nur der Weg zur Polizei. Man kann Strafanzeige erstatten und muss sich dann im jeweiligen Ausland mit den dortigen Behörden auseinandersetzen. Im Ergebnis wird man vermutlich frustriert woanders eine andere Ferienwohnung buchen, wenn man schon mal im Ausland ist und Urlaub machen will und muss diese natürlich separat bezahlen. Und man wird vermutlich schlechte Karten haben, sein Geld wiederzubekommen.

Egzona Hyseni: Jetzt gibt es ja auch booking.com. Da kann man auch Hotels und Ferienwohnungen buchen. Gibt es da einen rechtlichen Unterschied zu AirBnB?

Paul Degott: Wenn Sie auf so eine Seite gehen und ein Hotel buchen und dann wird dort gefragt: Sie brauchen doch bestimmt auch einen Mietwagen? Und wie kommen Sie eigentlich zu ihrem Hotel? Brauchen Sie nicht auch noch einen Flug? Und wenn man das alles braucht und das Ganze in dem Formular bestätigt wird, dürfte rechtlich eine Pauschalreise vorliegen, und zwar als Veranstalter mit booking.com.

Egzona Hyseni: Wenn ich jetzt ein AirBnB außerhalb der EU gebucht habe, zum Beispiel in den USA oder in Marokko, gilt dann auch das Recht des jeweiligen Landes?

Paul Degott: Leider ja. Ich habe solche Fälle schon gehabt. Florida ist eine beliebte Urlaubsregion mit vielen Ferienwohnungen, die man buchen kann. Und ich muss mich in Florida dann mit dem im Bundesstaat Florida geltenden Mietrecht auseinandersetzen.

Egzona Hyseni: Das war Paul Degott, Rechtsanwalt für Reiserecht. Ob ich eine Pauschalreise oder eine Individualreise gebucht habe, hat also einen großen Einfluss darauf, wie gut ich rechtlich geschützt bin. Aber was die Flugreise angeht, sind alle Fluggäste zumindest in der EU gut über die Fluggastrechteverordnung abgesichert. In diesem Sinne einen schönen und entspannten Urlaub - ganz ohne Reisemängel.

Und das war er schon, der SWR1 Radioreport Recht. Wenn Sie Kritik oder Anregungen haben, schreiben Sie uns gerne an unsere E-Mail-Adresse redaktion.recht@swr.de. Und wenn Sie diese Sendung noch einmal anhören möchten oder das Manuskript zur Sendung nachlesen wollen, gibt es uns natürlich auch im Internet. Geben Sie einfach SWR1 Radioreport Recht ein. Sie finden uns außerdem in der ARD-Audiothek. Dort können Sie uns auch abonnieren. Mein Name ist Egzona Hyseni. Danke fürs Zuhören.