Richtig reklamieren!

Nach verpatzter Reise: Ansprüche auf Preisminderung!

-->Wenn die schönen Bilder im Reiseprospekt der Realität nicht Stand halten, soll man den Ärger auf keinen Fall stillschweigend hinnehmen, sondern rechtzeitig und richtig handeln. Häufig kann man **Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche**geltend machen.

Realität und Prospekt

Zur Berechnung von Minderungsansprüchen hat sich die**"Frankfurter Tabelle"**bewährt: Sie listet Preisabschläge für die häufigsten Mängel bei Pauschalreisen:

- **Fehlt**der **Balkon**, obwohl ein Balkonzimmer gebucht worden ist, besteht Anspruch auf**fünf bis zehn Prozent** Minderung des Reisepreises.
- Für **Ungeziefer**im Hotelzimmer sind zwischen zehn und **50 Prozent** möglich.
- Für **Lärmbelästigung in der Nacht** stehen dem Urlauber bei einer Reklamation zwischen zehn und **40 Prozent**zu.

Copyright © 2013 ÖAMTC. www.oeamtc.at

- Auch bei **mangelhafter Verpflegung**kann man reklamieren: Bei verdorbenen und ungenießbaren Speisen besteht Anspruch auf**20 bis 30 Prozent** Minderung des Reisepreises.

So reklamieren Sie richtig!

- Bei jedem Mangel sollte man **sofortMaßnahmen**verlangen. Entspricht das bestellte Zimmer nicht der Beschreibung im Prospekt, reklamiert man raschest möglich eine Umquartierung.

- Wird der Mangel nicht behoben, sollte man sich unbedingt die Beschwerde **vomörtlichen Vertreter des Reiseveranstaltersschriftlichbestätigen** lassen. Diese Bestätigung erleichtert nach der Rückkehr das Durchsetzen von Preisminderungs-Ansprüchen. Fehlt eine Mängelrüge vor Ort, bleiben die Ansprüche zwar aufrecht, die Beweisbarkeit wird aber schwieriger.

- Beweise für die beanstandeten Mängel müssen schnell gesichert werden. **Fotos**, **Video**und **Zeugen**, die bereit sind, die Angaben über die Mängel zu bestätigen, verbessern die Beweislage.

- Werden erhebliche Mängel nicht beseitigt, kann sich für den Urlauber die Frage nach einer**vorzeitigen Rückreise**stellen.

  Für Rat und Hilfe stehen die ÖAMTC-Juristen zur Verfügung, im Notfall sogar rund um die Uhr dank der **24-Stunden-Hotline der Schutzbrief-Nothilfe**unter der Telefonnummer 0043 1 25 120 00.

- Wird der Erholungswert nach einem Mangel erheblich beeinträchtigt, kann beim Reiseveranstalter seit kurzem auch **Schadenersatz für "entgangene Urlaubsfreude"** geltend gemacht werden. Das heißt, auch für "immaterielle" Schäden kann es Ersatz geben. Auslöser dieser Neuerung im Konsumentenschutzgesetz war ein EuGH-Urteil nach einer Salmonellen-Epidemie in einem Ferienclub.

- **Nach**der **Rückkehr**schnellstens beim Reiseveranstalter reklamieren - und zwar **schriftlich und eingeschrieben**. Besteht der Anspruch zu Recht,

Copyright © 2013 ÖAMTC. www.oeamtc.at Ausdruck vom 26.05.2013

kann man auf Barauszahlung der Preisminderung bestehen. Handelt es sich aber um eine Kulanzleistung, wird es zweckmäßig sein, das Angebot eines Reiseveranstalters auf einen Gutschein anzunehmen.

ÖAMTC-Factsheets: Tipps zum Download

Auf Reisen (vor Reiseantritt, während der Reise und nach Ihrer Rückkehr) sollten Sie Ihre Rechte genau kennen. Damit Sie in keine teure Falle tappen, z. B. bei Reisebuchung im Internet, der Wahl der richtigen Versicherung, Problemen am Urlaubsort usw., finden Sie umfassende Tipps in den **ÖAMTC-Factsheets.**(siehe Downloads zum Thema)

ÖAMTC-Rechtsberatung hilft

Die "Frankfurter Tabelle", die auch von österreichischen Gerichten als Basis verwendet wird, kann also zur Orientierung über die möglichen Ansprüche dienen. Bei **mehreren Mängeln**kann man aber nicht einfach alle Abschläge zusammenzählen. Bei den Verhandlungen mit dem Reiseveranstalter ist die **ÖAMTC-Rechtsberatung**behilflich. (Weitere Infos siehe Links zum Thema)

EU-Verordnung für Fluggast-Entschädigungen

Gebucht und trotzdem kein Platz mehr frei? Flug wurde gestrichen? Wird dem Passagier z.B. die Beförderung wegen Überbuchung verweigert oder eine Flugabsage nicht rechtzeitig bekannt gegeben, müssen **Ausgleichszahlungen**erbracht werden. Je nach Fluglänge stehen dem Kunden zwischen 250 Euro und 600 Euro zu.

Bei der **Annullierung**eines Fluges entfallen die Ausgleichszahlungen, wenn die Airline beweisen kann, dass außergewöhnliche Umstände wie Wetterverhältnisse Schuld waren. (Weitere Infos siehe Link: Entschädigungen bei Flugausfall und -Verspätung)

Copyright © 2013 ÖAMTC. www.oeamtc.at