

Quelle: oeamtc.at

Adresse: <https://www.oeamtc.at/presse/oeamtc-boese-ueberraschung-am-urlaubsziel-reisemaengel-richtig-reklamieren-71848470>

Datum: 25.04.2025 (Da es immer wieder Änderungen gibt, bitte für aktuelle Infos die Website besuchen.)

ÖAMTC: Böse Überraschung am Urlaubsziel – Reisemängel richtig reklamieren

Lärm, Ungeziefer, falsches Hotelzimmer: Wann es Geld zurück gibt und was Urlauber:innen dabei beachten müssen

Wenn die schönen Bilder und Versprechungen im Reisekatalog oder online nicht der Realität entsprechen: "Böse Überraschungen am Urlaubsort sind besonders ärgerlich. Umso wichtiger ist, dass man solche Enttäuschungen nicht stillschweigend hinnimmt, sondern rechtzeitig und richtig handelt", weiß Nikolaus Authried, Leiter der ÖAMTC-Rechtsberatung in Wien, Niederösterreich und dem Burgenland. "Denn sehr oft kann man Gewährleistungs- und sogar Schadenersatzansprüche geltend machen."

Häufige Reisemängel und konkrete Ansprüche auf Preisminderung

Falsches oder verdrecktes Hotelzimmer, fehlender oder verschmutzter Swimmingpool, Lärm, mangelhafte Sportanlagen oder auch Beeinträchtigung durch Unwetter: Die Liste an möglichen und rechtlich gedeckten Reisemängeln ist lang. Welche konkreten Preisminderungsansprüche Konsument:innen haben, darüber gibt in den meisten Fällen die sogenannte "Frankfurter Tabelle" Aufschluss: Sie listet die rechtmäßigen Preisabschläge für die häufigsten Mängel bei Pauschalreisen und wird auch von österreichischen Gerichten als Basis herangezogen. Unter den "Klassikern" bei Reisemängeln zählen etwa die folgenden:

- Wenn Balkon, Terrasse oder Meerblick fehlen, obwohl man sie gebucht hat, besteht Anspruch auf fünf bis zehn Prozent Minderung des Reisepreises.
- Für Ungeziefer im Hotelzimmer sind zwischen zehn und 50 Prozent Preisabschlag möglich.
- Für Baulärm oder Lärmbelästigung in der Nacht stehen Urlauber:innen zwischen zehn und 40 Prozent Preisminderung zu.
- Auch mangelhafte Verpflegung kann man zu Recht reklamieren: Bei ungenießbaren bzw. verdorbenen Speisen im Hotel besteht Anspruch auf 20 bis 30 Prozent Minderung des Reisepreises.

"Wie viel Geld man am Ende zurückbekommt, hängt vom Einzelfall ab. Sind nur einzelne Tage betroffen, wird die Minderung anteilig am Tagesreisepreis berechnet", hält der ÖAMTC-Jurist fest. "Gibt es gleich mehrere Mängel zu beanstanden, kann man aber nicht einfach alle Abschläge zusammenzählen."

Wie man Reisemängel richtig reklamiert – das ist am Urlaubsort zu tun

Wichtig: Bei Ärger im Pauschalurlaub müssen Konsument:innen schon vor Ort tätig werden, um sich ihre Ansprüche zu sichern.

- Beweise sichern: Fotos, Videos und auch Zeug:innen, die bereit sind, die Angaben über die Mängel zu bestätigen, verbessern die Beweislage.
- Mängel melden: "Gibt es etwas zu beanstanden, müssen Urlauber:innen sofort aktiv werden und Maßnahmen verlangen", so der ÖAMTC-Rechtsberater. Entspricht beispielsweise das Hotelzimmer nicht der Beschreibung laut Reisebuchung, reklamiert man schnellstmöglich eine Umquartierung. "Wichtig ist, sich mit der Beschwerde an die Reiseleitung vor Ort bzw. den Reiseveranstalter oder das Reisebüro zu wenden – nicht nur an die Rezeption des Hotels", rät Nikolaus Authried.
- Frist setzen: "Als Betroffene:r muss man den Reiseveranstalter ausdrücklich zur Behebung des Mangels auffordern. Dazu setzt man dem Veranstalter eine angemessene Frist – es sei denn, der festgestellte Mangel bedingt eine sofortige Abhilfe", erläutert der ÖAMTC-Rechtsberater. Wird der Mangel nicht behoben, sollte man sich die Beschwerde unbedingt von der örtlichen Vertretung des Reiseveranstalters schriftlich bestätigen lassen.
- Kostenersatz bzw. Ersatzunterkunft: Beseitigt der Reiseveranstalter den Mangel nicht innerhalb der Frist (z. B. anderes Zimmer), kann man als Konsument:in verlangen, dass die Kosten ersetzt werden. Kann der Veranstalter den Mangel gar nicht beheben, muss er eine Ersatzleistung (z. B. Unterbringung in anderem Hotel) anbieten. Ist diese nicht mindestens gleichwertig, muss der Veranstalter den Reisepreis herabsetzen.
- Reisepreisminderung verlangen: Nach der Rückkehr aus dem Urlaub heißt es, die Reklamation schnellstens beim Reiseveranstalter einzureichen – und zwar schriftlich und eingeschrieben. Besteht der Anspruch auf Preisminderung zu Recht, kann man auf Barauszahlung bestehen.

Hinweis: "Wird der Erholungswert nach einem Mangel erheblich beeinträchtigt, kann beim Reiseveranstalter seit einiger Zeit auch Schadenersatz für 'entgangene Urlaubsfreude' geltend gemacht werden", so Authried abschließend.

Auch abseits von Pauschalreisen gilt: Bei nötigen Beanstandungen müssen Urlauber:innen den jeweiligen Vertragspartner, z. B. den Hotelbetreiber, so rasch wie möglich informieren, um ihm die Gelegenheit zu geben, den vertragswidrigen Zustand zu beseitigen, etwa durch eine Umquartierung. Sollte sich dieser weigern, besteht ebenso Anspruch auf Preisminderung. Auch hier sollte man den Mangel daher so gut wie möglich dokumentieren.

Bei Verhandlungen mit dem Reiseveranstalter, Hotelbetreiber etc. und bei der außergerichtlichen Durchsetzung von Ansprüchen steht die ÖAMTC-Rechtsberatung Mitgliedern kostenlos mit Rat und Hilfe zur Seite. Infos und Kontakt unter www.oamtc.at/rechtsberatung