

Reisemängel: Wenn der Traumurlaub zum Albtraum wird

- **Wenn Versprechen aus dem Ferienprospekt nicht eingehalten werden, steht Urlaubern bares Geld zu**
- **Christoph Prinzinger, Geschäftsführer urlaubshamster.at: „Wir raten Urlaubern, Mängel zu dokumentieren und sich sofort nach Rückkehr an den Reiseveranstalter zu wenden“**

Wien, 26. Juni 2017. Es sollte die schönste Zeit des Jahres sein, doch manchmal wird der Traumurlaub regelrecht zum Albtraum. Dann nämlich, wenn die Versprechungen des Reiseveranstalters gar nichts mit der Realität vor Ort zu tun haben.

Eine Baustelle vor dem Hotel, der versprochene Pool entpuppt sich als Fata Morgana und der Blick aus dem Zimmerfenster geht nicht aufs Meer, sondern in den Hinterhof. Was tun in so einem Fall?

„Grundsätzlich ist es so, dass Prospektwahrheit gilt. Alles, was im Reiseprospekt beschrieben oder mit Fotos abgebildet ist, gilt als zugesagte Eigenschaft der Reise. Der Reiseveranstalter muss für diese versprochenen Leistungen geradestehen“, sagt **Christoph Prinzinger**, Geschäftsführer des Online-Reisebüros **urlaubshamster.at** (www.urlaubshamster.at).

Dokumentation vor Ort ist wichtig

Werden die Leistungen nicht in der vereinbarten Form erbracht, spricht man von einem Mangel – die Kunden haben also ein Recht auf Gewährleistung und nach Rückkehr Anspruch auf Preisminderung. „Um diese zu erlangen, sollte man schon am Urlaubsort mit der Dokumentation beginnen bzw. versuchen, direkt vor Ort Verbesserungen wie etwa die Verlegung in ein anderes Zimmer zu verlangen“, rät Prinzinger.

Eine grobe Orientierungshilfe bietet die sogenannte Frankfurter Tabelle, eine Veröffentlichung von Richtern eines Reiserechtssenats am Landesgericht Frankfurt. Die Tabelle listet Mängel für Mängel sowie die dazugehörige Reisepreisminderung in Prozent auf. Prinzinger: „Die Liste bietet Orientierung, ist aber nicht bindend. Kein Veranstalter ist gezwungen, exakt jene Prozentsätze aus der Frankfurter Liste zu erstatten. Das müsste im Einzelfall ein Gericht entscheiden. Doch auch österreichische Gerichte ziehen die Frankfurter Tabelle mitunter als Orientierungshilfe heran.“

Wichtig ist für Reisende auf jeden Fall, den Mangel zu protokollieren, Fotos oder Videos zu machen, eventuell Namen und Adressen von Leidensgenossen notieren oder eine schriftliche Bestätigung der Reiseleitung einzuholen, dass die Mängel vor Ort angesprochen wurden. Prinzinger: „Wir raten Urlaubern, gleich nach der Rückkehr einen eingeschriebenen Brief, der die Mängel kurz darstellt zusammen mit einer finanziellen Forderung, die sich an der Frankfurter Tabelle orientiert, an den Reiseveranstalter zu schicken. Gewährleistungsansprüche müssen innerhalb von zwei Jahren ab Rückkehr aus dem Urlaub geltend gemacht werden.“

Und das kann sich durchaus auszahlen – zum Beispiel wie folgt:

- Abweichung örtliche Lage (Strandentfernung): 5-15 %
- Fehlende Kinderbetreuung: 5-10 %
- Fehlender Meerblick oder Balkon: 5-10 %
- Lärm am Tag: 5-25 %
- Verdorbene Speisen: bis zu 30 %
- Fehlende Klimaanlage im Zimmer: 10-20 %
- Fehlendes eigenes Bad/WC: 15-25 %
- Fehlendes Radio/TV: 5 %
- Selbstbedienung (statt Kellner): 10-15 %
- Fehlender oder verschmutzter Pool: 10-20 %

Weitere Informationen rund um Entschädigung bei Reisemängeln – u.a. bei Verspätungen oder Annullierungen von Flügen – finden Sie unter:

<http://www.urlaubshamster.at/reisemaengel-entschaedigung/>

Rückfragehinweis:

Rückfragehinweis:

Christoph Luke, MBA

Media Relations | Kommunikationsstrategien

Chlumberggasse 2/205, A-1160 Wien

Tel: +43-650-6677332

Mail: christoph@luke-pr.at

Web: www.luke-pr.at

Pressecenter: presse.luke-pr.at



Über die Hamster IT GmbH:

Seit mittlerweile sechs Jahren durchforsten die Redakteurinnen und Redakteure von sparhamster.at das Web nach den besten Schnäppchen. Egal ob große Elektronikketten, Supermärkte, Möbelhäuser oder Online-Shops – jeden Tag warten rund zehn bis 20 neue Schnäppchen auf die User, die mitunter nur wenige Minuten, Stunden oder Tage gültig sind.

2013 wurden die Flug- und Urlaubsangebote auf die damals neu gegründete Plattform urlaubshamster.at ausgekoppelt. Mittlerweile werden täglich über 150.000 Facebook-Fans mit den besten Reiseschnäppchen versorgt. Die Hamster IT GmbH hat ihren Sitz in Wien-Simmering.