

PRESSEINFORMATION

Wien, 8. Juli 2019

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

EVZ Österreich: Mängel im Urlaubshotel – Was Konsumenten tun können

Europäisches Verbraucherzentrum gibt Hilfestellung für Pauschalreisende

Das Hotelzimmer ist verschmutzt oder nicht verfügbar, statt „feinem Sandstrand“ findet man eine Felsenbucht vor und anstelle der ersehnten Ruhe wird man von nervendem Baulärm gequält. Gerade in der Hauptreisezeit häufen sich bei den Beratungsstellen von Verbraucherorganisationen die Beschwerden von Urlaubern, deren Aufenthalt nicht ganz so verlaufen ist, wie erwartet. Doch was kann man bei Problemen im Urlaub tun? Dr. Barbara Forster, Juristin beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich, gibt Auskunft, welche Möglichkeiten Konsumentinnen und Konsumenten zur Verfügung stehen.

Vorteile von Pauschalreisen

„Als Pauschalreisender hat man mit dem Reiseveranstalter einen Vertragspartner für das gesamte Reisepaket, der in der Regel in der EU sitzt. Auch bezüglich einer möglichen Insolvenz ist man dann rechtlich besser gestellt“, erklärt EVZ-Juristin Dr. Barbara Forster. „Grundsätzlich muss der Reiseveranstalter – unabhängig ob ihn ein Verschulden an Mängeln trifft oder nicht – für die versprochenen Leistungen einstehen, die er in der Buchungsbestätigung zugesagt hat. Es lohnt sich aber bereits vor Buchung, Hotelbeschreibungen mit einem kritischen Blick zu lesen. ‚Meerseitig‘ heißt nicht automatisch auch ‚Meerblick‘, ein ‚schöner Strand‘ ist nicht per se ein ‚Sandstrand‘ und ein Hotel in ‚verkehrsgünstiger Lage‘ sollte von lärmempfindlichen Touristen besser gleich gar nicht in Betracht gezogen werden.“

Ist die Unterbringung im Hotel nicht Teil einer Pauschalreise, ist das Hotel selbst der Vertragspartner des Reisenden. Liegt das Hotel außerhalb der EU, kann die Rechtsdurchsetzung – insbesondere eine außergerichtliche – in der Praxis schwierig werden.

Mängel sofort melden

„Sobald Sie einen Mangel feststellen, sollten Sie beim Reiseveranstalter unter Setzung einer angemessenen Frist vor Ort kostenlose Verbesserung verlangen. Es ist sehr wichtig, Mängel unverzüglich zu melden, denn sonst kann sich das negativ auf etwaige Preisminderungsansprüche auswirken“, betont Barbara Forster. „Aus Beweisgründen sollten Sie Ihre Beschwerde besser schriftlich deponieren, also per E-Mail oder Fax. Eine Reklamation nur bei der Hotelrezeption reicht in aller Regel nicht aus. Sofern Sie über ein Reisebüro gebucht haben, können Sie die Beschwerde auch dorthin schicken. Das Reisebüro ist zur Weiterleitung verpflichtet. Sicherheitshalber raten wir aber, auch in diesem Fall zusätzlich immer den Reiseveranstalter zu kontaktieren.“

Beweise sichern

„Wir raten dazu, Mängel immer mit Fotos oder Videos zu dokumentieren“, so Forster: „Das gilt umso mehr, wenn der Mangel nicht verbessert wird oder nicht verbessert werden kann, etwa weil sich aus einer Felsenbucht kein Sandstrand machen lässt. Sehr zu empfehlen ist auch, sich eine schriftliche Bestätigung von der Reiseleitung vor Ort zu holen, dass die Mängel entsprechend gerügt wurden. Falls Sie den Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort ohne nennenswerte Mühe nicht erreichen können, sind Sie aber nicht verpflichtet, Ihre wertvolle Urlaubszeit dafür zu verwenden, diesen ausfindig zu machen.“

Verbesserung muss kostenlos erfolgen

Oft kann schon der Umzug in ein anderes Zimmer den Urlaub retten. Verbesserungen vor Ort müssen grundsätzlich kostenlos erfolgen“, betont Forster. „Sofort in Eigenregie in ein anderes Hotel umzuziehen, kann hinsichtlich der Kosten jedoch riskant sein. Erklären Sie lieber dem Reiseveranstalter warum ein Umzug notwendig ist, um eine mit der gebuchten Reise vergleichbare Leistung zu erhalten. Setzen Sie ihm eine Frist für die Umbuchung und halten Sie fest, dass Sie notfalls selbstständig Hotel wechseln und die Mehrkosten vom Reiseveranstalter zurückfordern werden.“

Nach Rückkehr Preisminderung fordern

„Nach der Rückkehr aus dem Urlaub sollten Sie Ansprüche aus einer mangelhaften Reiseleistung so rasch wie möglich mit eingeschriebenem Brief gegenüber dem Reiseveranstalter geltend machen“, rät Barbara Forster: „Dabei sollten Sie die Mängel kurz darstellen und beziffern, welchen Betrag Sie rückerstattet haben möchten. Einen Anhaltspunkt für die Höhe der Preisminderung bieten die Frankfurter Liste oder die Zak-Reisepreisminderungstabelle. Die darin genannten Prozentsätze sind für Unternehmen aber nicht bindend.“

Schadenersatz bei Verschulden

„Trifft den Reiseveranstalter oder seinen Vertragspartnern vor Ort ein Verschulden daran, dass ein Schaden eintritt, dann hat der Veranstalter auch Schadenersatz zu leisten“, informiert Barbara Forster. „Erkrankt man im Urlaub beispielsweise aufgrund eines verdorbenen Buffets, dann hat man Anspruch auf Schadenersatz für Heilungskosten und Schmerzensgeld. Dabei ist aber wichtig, eine umfassende Dokumentation des Ausmaßes der Erkrankungen (ggf. einschließlich einer Liste der erkrankten Urlauber in der Anlage) sowie eine Dokumentation des eigenen Krankheitsverlaufes (z. B. ärztliche Atteste) vorzulegen. Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreude geltend zu machen, sollten erhebliche Mängel vorgelegen haben.“

Gutscheine müssen nicht akzeptiert werden

„Falls der Reiseveranstalter Ihnen als Entschädigung einen Gutschein anbietet, müssen Sie diesen übrigens nicht annehmen“, betont Barbara Forster abschließend. „Sowohl bei der Preisminderung, als auch beim Schadenersatz gilt, dass Sie einen Anspruch auf Rückerstattung bzw. Geldleistung haben.“

SERVICE: Weitere Informationen zu diesem Thema bietet das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich auf www.europakonsument.at.

RÜCKFRAGEHINWEIS: Europäisches Verbraucherzentrum, Pressestelle: 01/588 77-256, presse@europakonsument.at