



Gerade im Winter zieht es nicht wenige in sonnigere Gefilde. Doch nicht selten hält die Realität den bunten Bildern im Reiseprospekt nicht stand

04.12.2016 18:00 CET

Bei Reismängeln richtig reklamieren

Reise: Wenn Werbung und Wirklichkeit nicht harmonieren

(Dezember 2016) Reisesaison ist hierzulande fast das ganze Jahr. Und gerade im Winter zieht es nicht wenige von uns in sonnigere Gefilde. Doch nicht selten hält die Realität den bunten Bildern im Reiseprospekt nicht stand. Die SIGNAL IDUNA gibt für solche Fälle ein paar Tipps.

Pauschalreisende, deren Arrangement mindestens zwei Leistungen beinhaltet, wie Flug und Hotel oder Hotel und Mietwagen, sind im Mängelfall nicht rechtlos. Wenn also beispielsweise das Hotel nicht am Meer, sondern im

Hinterland liegt, eine Großbaustelle den Reisenden mit Dauerlärm beschallt, oder der zugesagte Wellnessbereich nur auf dem Papier existiert, muss der Veranstalter unter Umständen zumindest einen Teil der Reisekosten erstatten.

Doch ist eine solche Rückerstattung an bestimmte Voraussetzungen geknüpft, so die SIGNAL IDUNA. So muss sich der Tourist noch am Urlaubsort direkt an die örtliche Reiseleitung wenden und diese auffordern, das Problem umgehend zu beheben. Dies geschieht am besten mit einem detaillierten Mängelprotokoll. Oft hält der Veranstalter vor Ort dafür ein Formular vor. Fotos der Misstände und Zeugenaussagen von ebenfalls Betroffenen untermauern die Aussage. Die Beschwerde sollte der Reiseleiter abzeichnen.

Kann die Reiseleitung die Mängel nicht abstellen, so sollte der Reisende nach Rückkehr seine Ansprüche beim Veranstalter schriftlich geltend machen – E-Mail genügt. Dies muss innerhalb von vier Wochen nach Rückkehr geschehen. Das Schreiben muss detailliert die Mängel enthalten und die Höhe der Leistung, die der Urlauber vom Veranstalter fordert. Hier gibt etwa die „Frankfurter Tabelle“ Auskunft über mögliche Rückerstattungen.

Gegebenenfalls wird der Veranstalter bei berechtigter Reklamation einen außergerichtlichen Vergleich zum Beispiel in Form eines Schecks anbieten. Nimmt man diesen an, sind damit alle Ansprüche beglichen. Lehnt man dagegen ab, oder weist der Reiseveranstalter die Forderung zurück, so bleibt nur der Klageweg. Sicherheitshalber sollte man die Klage innerhalb eines Jahres ab Ende der Reise bzw. ab dem Tag, an dem der Anspruch zurückgewiesen wird, einreichen.

Achtung: Erst wenn er den Rechtsweg tatsächlich beschreitet, sollte der Urlauber einen Anwalt hinzuziehen. Andernfalls kann es sein, dass er auf den Anwaltskosten sitzen bleibt, da er die Pflicht hat, den Schaden so gering wie möglich zu halten.

Noch einmal zusammengefasst: Um Reisemängel erfolgreich zu reklamieren, kommt es auf eine überzeugende Beweisführung an. Die eigene mündliche Aussage und die der Angehörigen zählen wenig. Daher sollte man alle Mängel dokumentieren, soweit möglich mit Fotos oder Videoaufnahmen. Andere Gäste oder neutrale Dritte können die Mängelliste eventuell schriftlich bestätigen und gegebenenfalls als Zeugen auftreten. Auch die Gespräche mit der Reiseleitung sollte man dokumentieren. Und die Prospekte

und Werbeflyer sind ebenfalls aufzubewahren.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe geht zurück auf kleine Krankenunterstützungskassen, die Handwerker und Gewerbetreibende vor über 100 Jahren in Dortmund und Hamburg gegründet hatten. Heute hält die SIGNAL IDUNA das gesamte Spektrum an Versicherungs- und Finanzdienstleistungen für alle Zielgruppen bereit.

Der Gleichordnungskonzern betreut mehr als zwölf Millionen Kunden und Verträge und erzielt Beitragseinnahmen in Höhe von rund sechs Milliarden Euro.

Weitere Informationen zur SIGNAL IDUNA Gruppe finden Sie auf www.signal-iduna.de

Kontaktpersonen



Claus Rehse

Pressekontakt

Pressereferent

stv. Pressesprecher Unfall- und Sachversicherungen

claus.rehse@signal-iduna.de

0231 135-4245