

Ärger an den schönsten Tagen ...

- 1 Eine Woche Urlaub im Hotel am Strand. Notieren Sie, was für Sie wichtig ist, und stellen Sie Ihre Notizen im Kurs vor.

Hotel direkt am Meer, Vollpension ...

- 2a Lesen Sie den Auszug aus einem Reiseangebot. Welche Informationen über die Reise erhalten Sie? Wie stellen Sie sich das Hotel vor?



endlich-ferien.de

 Ihr Hotel: Paradise Village****
Ankunft: 23.07.
Abreise: 08.08.
Zimmer: 1 Doppelzimmer / Meerseite, 2 Personen
Verpflegung: Vollpension
Lage: verkehrsgünstig, direkt am Meer, Naturstrand
Preis: 1.365,00 € inkl. kurzer Transfer zum Hotel

Flugdaten: Direktflug Hinflug: 23.07. Rückflug: 08.08.
Lufthansa LH835 12:35 Uhr 08:05 Uhr

- b Lesen Sie einen Abschnitt aus einem Ratgeber zum Thema „Reiseangebote richtig verstehen“. Wie stellen Sie sich nun das Hotel in 2a vor?

Schmutziger Strand, Baustelle statt Meerblick, Flieger verspätet, Hotel überbucht: Jedes Jahr gehen nach der Urlaubszeit in Deutschland rund anderthalb Millionen Beschwerden von Reisenden bei den Reiseveranstaltern ein. Rund 30.000 davon landen regelmäßig vor Gericht, weil enttäuschte Urlauber ihr Geld zurückhaben wollen.

Aber viele Streitereien lassen sich vermeiden, wenn man weiß, wie die Angebote in Prospekten, Katalogen und auf Internetseiten zu verstehen sind. Oft finden sich Beschreibungen des Ferienortes, die aus der Umgangssprache stammen, allerdings etwas anderes bedeuten, als man meinen könnte. So muss man bei Buchung eines Direktfluges – anders als bei einer Non-Stop-Verbindung – mit Zwischenlandungen rechnen. Sollte nach Ankunft am Urlaubsort nur „ein kurzer Transfer zum Hotel“ notwendig sein, befindet sich das Hotel in der Nähe des Flughafens. Fluglärm ist somit nicht auszuschließen. Nachfragen sollte man vor der Buchung auf jeden Fall auch dann, wenn sich das Hotel „direkt am Meer“ befindet. Das Hotel könnte sich dann nämlich ebenso an einer Steilküste oder am Hafen befinden, aber nicht am erhofften Badestrand. „Meerseite“ heißt nicht, dass man freien Blick aufs Meer hat, sondern meist ist der Blick durch andere Häuser verstellt. Wer

ganz sicher einen Blick aufs Meer haben möchte, muss auf das Wort „Meerblick“ achten.

Auch bei der Lage des Hotels ist Vorsicht geboten. Eine „verkehrsgünstige Lage“ bedeutet, dass das Hotel sehr wahrscheinlich an einer Hauptverkehrsstraße liegt. Mit Lärm in der Nacht muss man da rechnen. Wenn das Hotel mit einem „Naturstrand“ wirbt, dann sollte man beim Packen der Koffer die Badelatschen nicht vergessen. Ein Naturstrand kann nämlich aus allen möglichen Materialien bestehen, auch aus Felsen.

Aber welche Reklamationen sind berechtigt? Kleinere Unannehmlichkeiten wie geringfügige Verspätungen, Staub, etwas Lärm oder kürzere Wartezeiten beim Essen muss der Reisende entschädigungslos hinnehmen. Wenn der Reisende aber erhebliche Mängel hinnehmen muss, kann er einen Teil vom bezahlten Reisepreis zurückfordern. Wie viel Prozent das sein können, ist in der „Frankfurter Tabelle“ nachzulesen. Dort findet man eine Auflistung möglicher Reisemängel und der dazugehörigen Preisminderung. Sie wurde vom Landgericht Frankfurt erstellt und dient im Streitfall als Beispiel. Wichtig ist bei einer Reklamation, dass die Reisenden noch während des Urlaubs reklamieren und die Mängel nach der Reise innerhalb eines Monats dem Reiseveranstalter schriftlich mitteilen.