

**verbraucherzentrale**

*Niedersachsen*

REISEMÄNGEL & -ÄRGER

## Pauschalreise - was tun bei Mängeln?



© Yuriy Shevtsov - Fotolia.com

Direkt zum Beratungsangebot

### DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

- Flugverschiebungen rechtfertigen nicht immer eine Minderung des Reisepreises gegenüber dem Reiseveranstalter.
- Teilen Sie Reisemängel umgehend der Reiseleitung des Veranstalters mit. Fordern Sie nachweislich Abhilfe und sammeln Sie Beweise.
- Melden Sie Ihre Ansprüche nach Reiseende unmittelbar beim Reiseveranstalter per Einschreiben an.

Lesen Sie auch unseren Artikel: [Pauschalreiserecht - ein Überblick](#)

Stand: 06.07.2023

**Der Flug verschiebt sich nach hinten, der Hotelpool ist verdreckt und statt aufs Meer schauen, Sie auf eine Baustelle. Was können Sie tun, wenn ein Reisemangel auftritt?**

## **Was genau sind eigentlich Reisemängel?**

Die Reise ist mangelhaft, wenn die zugesagte Reiseleistung nicht oder abweichend von der vertraglichen Vereinbarung erbracht wird. Mängel können zum Beispiel vorliegen, wenn das Hotel nicht das hält, was der Reiseveranstalter im Katalog oder im Internet versprochen hat. So ist das Zimmer vielleicht eine Zumutung oder Sie haben Ungeziefer im Bad. Statt Meerblick schauen Sie auf eine Baustelle, die Freizeitangebote finden nicht beziehungsweise nur eingeschränkt statt oder die Kinderbetreuung fällt aus.

Auch unzumutbare Flugzeitänderungen können Reisemängel darstellen, wenn hierdurch die Nachtruhe erheblich beeinträchtigt wird oder der nächste Tag nach dem An- bzw. Abreisedatum von der Änderung betroffen ist. Zum Leid vieler Reisende sind die vom Reiseveranstalter angekündigten Flugverschiebungen jedoch häufig "bloße Unannehmlichkeiten", die keine Minderung des Reisepreises rechtfertigen. Möglicherweise haben Sie deswegen aber Ansprüche gegen die Airline, mit der Sie fliegen. Lassen Sie sich bei Flugzeitänderungen beraten!

Flugreisende - ob Individualreisende oder Pauschalurlauber - können bei Flugverspätungen oder plötzlichen Flugausfällen gegenüber der Airline Rechte aus der Fluggastrechteverordnung geltend machen. Lesen Sie mehr.

## **WIE GEHE ICH BEI REISEMÄNGELN VOR?**

- Stellen Sie während der Reise Mängel fest, zeigen Sie diese unverzüglich bei der Reiseleitung des Veranstalters (nicht beim Hotelier) an, fordern Sie Abhilfe und setzen Sie hierfür eine Frist.
- Lassen Sie sich ein schriftliches Mängelprotokoll aushändigen und unterschreiben.
- Dokumentieren Sie die Mängel zu Beweis Zwecken bestmöglich mithilfe von Fotos, Videos oder Zeugen.

**Nutzen Sie unsere Musterbriefe für Ihre Mängelanzeige und die sich anschließenden Ansprüche.**

Betroffene haben bei Reisemängeln die Möglichkeit den Reisepreis zu mindern. Der Umfang richtet sich nach der Schwere der jeweiligen Beeinträchtigung. Es gibt verschiedene Tabellen, die Ihnen hinsichtlich der Höhe Ihrer Forderung einen Anhaltspunkt geben

können: Die „Frankfurter Tabelle“ oder die „ ADAC-Tabelle zur Preisminderung bei Reisemängeln“. Bei ganz gravierenden Mängeln besteht sogar die Möglichkeit, den Vertrag zu kündigen und / oder Schadenersatz zu verlangen.

Machen Sie nach Reiseende beim Reiseveranstalter Ihre Erstattungsansprüche geltend. Dafür haben Sie laut Gesetz zwei Jahre Zeit, aber je früher Sie Ihr Schreiben absenden, desto leichter ist es für Sie, die Mängel zu belegen. Aus Nachweisgründen sollte der Versand möglichst per Einschreiben erfolgen. Setzen Sie eine Frist unter Benennung des konkreten Datums (etwa zwei Wochen nach dem Versand).

## Reisethemen kurz erklärt mit interaktiven Grafiken:

Ärger am Flughafen: Flug verspätet oder ganz gestrichen?

Ärger am Gepäckband: Ihre Koffer sind nicht da!

Ärger vor und nach einer Pauschalreise: Was tun bei Reisemängeln?

**Haben Sie Fragen? Wir beraten Sie gern - vor Ort, per Video, am Telefon.**

**Wir sind auf Facebook, Instagram und YouTube! Schauen Sie mal rein! Wir freuen uns über Ihr "Gefällt mir" und "Follower".**

---

© **Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.**, Herrenstr. 14, 30159 Hannover

**Internet:** [www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de)