Preisminderung bei Reisemängeln

von
Silvia Schattenkirchner

2. Auflage

Preisminderung bei Reisemängeln – Schattenkirchner

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

Thematische Gliederung:

Reisevertragsrecht

Verlag C.H. Beck München 2012

Verlag C.H. Beck im Internet:
www.beck.de
ISBN 978 3 406 61641 9

beck-shop.de

Silvia Schattenkirchner
Preisminderung bei Reisemängeln

beck-shop.de

beck-shop.de

Preisminderung bei Reisemängeln

800 Gerichtsentscheidungen
von A–Z

von

Silvia Schattenkirchner
Rechtsanwältin in München

2., erweiterte Auflage

Verlag C.H.Beck München 2012

beck-shop.de

www.beck.de

ISBN 978 3 406 61641 9

© 2012 Verlag C.H.Beck oHG
Wilhelmstraße 9, 80801 München
Druck: Druckhaus Nomos, In den Lissen 12, 76547 Sinzheim
Satz: ottomedien, Darmstadt

Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem Papier
(hergestellt aus chlorfrei gebleichtem Zellstoff)

beck-shop.de

Vorwort

Alle Jahre wieder, zum Ende der Hauptreisezeit taucht seitens enttäuschter Urlaubsheimkehrer in der reiserechtlichen Praxis die Frage auf, in welcher Höhe sie den Reisepreis mindern können. Obwohl die erlebten Widrigkeiten je nach gebuchter Reiseart, Urlaubsziel und subjektivem Empfinden des Reisenden oft sehr unterschiedlich geschildert werden, zeigt die Praxis, dass die Mängelrügen immer wieder die gleichen Themen betreffen, um die sich im Urlaub eben alles dreht: Flug, Gepäck, Unterbringung, Essen, Pool, Strand, Sport, Unterhaltung, Service und Lärm.

Die Vielzahl von Anfragen zeigt auch, dass Bedarf an einer Orientierungshilfe für die Höhe von Minderungsansprüchen besteht. Diesem Wunsch nach einer Pauschalierung haben bereits einige Tabellen zur Reisepreisminderung mit Erfolg Rechnung getragen. Allen voran die bereits vom Landgericht Frankfurt 1985[1] veröffentlichte „Frankfurter Tabelle zur Reisepreisminderung", die vom ADAC in 2004 verfasste und seither jährlich aktualisierte „ADAC-Tabelle zur Reisepreisminderung[2]", der „Mainzer Minderungsspiegel von Paul Kaller[3]" sowie die in jüngster Zeit entwickelte „Kemptener Reisemängeltabelle" von Ernst Führich[4]. In der Fachliteratur wurden und werden derartige Tabellen jedoch häufig mit Skepsis betrachtet, so auch in dem von Prof. Dr. Ronald Schmid verfassten Beitrag „Welchen Wert haben Reisepreisminderungstabellen"[5]. Kritisiert wird häufig die Tatsache, dass die starre Form einer „Tabelle" nicht ausreichend den Einzelfall berücksichtigen und wiedergeben kann. Zutreffend weist Prof. Dr. Schmid[6] darauf hin, dass der Anwender jede Rechtsprechungsübersicht nur als eine sehr vage Richtschnur betrachten sollte, aus der er ungefähr erkennen kann, in welchem Prozentsatz-Bereich sich eine Minderung im konkreten Fall ergeben könnte. Der Nutzer, gleich ob Richter, Reisender, Rechtsanwalt oder anderer Berater, müsse also stets weiter recherchieren und dann beurteilen, inwieweit der gerade bearbeitete Fall von den zitierten oder im Wege der Recherche gefundenen Urteilen abweicht.

Nicht zu verkennen ist auch aus Sicht der Autorin dieses Werkes, dass die richterliche Entscheidung über den Minderungsbetrag regelmäßig nach den Besonderheiten des jeweiligen Einzelfalls zu treffen ist. Selbstverständlich muss der richterlichen Beurteilung jeweils eine Gesamtschau aus dem Reisecharakter, dem Reiseniveau, dem Reiseziel und der Art des Mangels zu Grunde liegen. Dennoch muss es für Anwalt, Mandant und natürlich auch für die Reisebranche selbst eine Orientierungshilfe geben, in welcher Höhe eine Reise-

---

[1] NJW 1985, 901 und NJW 1994, 1639
[2] NJW 2005, 2506
[3] *Kaller*, ReiseR, 2. Aufl. (2005), Rdnrn. 223 ff.
[4] *Führich*, ReiseR, 5. Aufl. (2005), Anh. IV, S. 973 ff.
[5] Schmid „Welchen Wert haben Reisepreisminderungstabellen", NJW 2005, 2945
[6] Schmid a.a.O.

beck-shop.de

preisminderung Aussicht auf Erfolg haben kann, da sich bei der Minderungsspanne von 2% bis zu 100% ohne Vergleichswerte nur schwer eine realistische Größe finden lässt. Zudem bietet ein Buch im Gegensatz zu kurz gefassten Tabellen ausreichend Platz, um den Einzelfall mit all seinen Besonderheiten wiedergeben zu können. Der Verwender erhält zahlreiche Hintergrund-Informationen zum Sachverhalt und kann damit eine Übertragung auf nicht vergleichbare Sachverhalte vermeiden.

Da es im Reiserecht aufgrund der niedrigen Streitwerte kaum höchstrichterliche Rechtsprechung, sondern nur eine Fülle von amtsgerichtlichen Entscheidungen gibt, fehlt ein „roter Faden", an dem sich Justitiare, Rechtsanwälte, Richter und Verbraucher hinsichtlich der Minderungshöhe orientieren können. Die folgende Rechtsprechungsübersicht zum Reisemangel soll eine solche Orientierungshilfe darstellen. Sie soll dem Verwender die schnelle Entscheidung ermöglichen, ob im Falle des dargelegten Mangels ein Minderungsanspruch überhaupt durchsetzbar wäre und falls ja – in welcher Höhe realistische Erfolgsaussichten für die Forderung einer Reisepreisminderung bestehen.

Die Auswertung der nachstehenden Entscheidungen hat gezeigt, dass die Gerichte üblicherweise zunächst die Höhe der Minderung für jeden einzelnen Mangel ermitteln und die einzelnen Werte addieren. Diese Vorgehensweise bietet sich an, soweit dadurch realistische Minderungshöhen entstehen. Bei einer Vielzahl von Mängeln scheint jedoch die Festlegung einer „Gesamtminderung" praxisgerechter.

Es wurden bewusst auch Entscheidungen eingearbeitet, in denen keine Minderung zugesprochen wurde, damit erkennbar ist, in welchen Fällen regelmäßig keine Erfolgsaussichten hinsichtlich der Durchsetzung von Minderungsansprüchen bestehen.

Die Entscheidungen wurden nach Entscheidungsdatum geordnet. Dies hat zum einen den Vorteil, dass jeweils die aktuellste Rechtsprechung schnell zu finden ist und ermöglicht zum anderen einen Blick auf die Entwicklung der Rechtsprechung. So ist z.B. schnell erkennbar, dass das „Tragen eines All-inklusive-Armbands" vor allem Ende der 90er Jahre Thema war und hier die Klagen zurückgegangen sind, nachdem sich inzwischen die einheitliche Meinung herausgebildet hat, dass der Urlauber mit dieser „Kennzeichnung" wohl leben muss bzw. andere Arten der Kennzeichnung nicht praktikabel sind. Auch bei den Flugverspätungen hat sich herauskristallisiert, dass eine Verspätung bis zu vier Stunden als eine im Zeitalter des Massentourismus hinzunehmende Unannehmlichkeit zu werten ist. Es bleibt zu hoffen, dass die Rechtsprechung sich auch künftig weiterentwickeln und sich den Gegebenheiten des modernen Reisens anpassen wird.

München, Februar 2012 *Silvia Schattenkirchner*

beck-shop.de

Inhaltsverzeichnis

Seite

Vorwort V

A. Rechtliche Einführung
Das Recht der Preisminderung 1

I. Rechtsgrundlagen 1
1. §§ 651a bis 651m BGB 1
2. Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht (BGB-InfoV) 1
3. Fluggastrechte-Verordnung (Verordnung EG Nr. 261/04 über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung bzw. Verspätung) 2
4. Montrealer Übereinkommen 2

II. Der Reisevertrag 2
1. Definition der Pauschalreise 2
2. Definition des Reiseveranstalters 3
3. Die Individualreise 3
4. Anspruchsgegner im Streitfall 3
a) Individualreise – Anspruchsgegner ist der jeweilige Vertragspartner 3
b) Pauschalreise – Anspruchsgegner ist der Reiseveranstalter . 4
c) Position des Reisebüros – Definition „Reisevermittler“ . . 4
5. Spezialfall Ferienwohnung/Ferienhaus 5

III. Reisemängel 5
1. Vorrang reisevertraglicher Gewährleistung 5
2. Wann liegt ein Reisemangel vor? 5
3. Was ist kein Reisemangel? 6
a) Bloße Unannehmlichkeit 6
b) Landesübliche Gegebenheiten 6
c) Allgemeines Lebensrisiko 6
4. Mängelanzeige 6
5. Abhilfe 7
6. Selbstabhilfe 7
7. Anspruchsanmeldung 7

IV. Reisepreisminderung 8
1. Höhe der Reisepreisminderung 8
2. Minderung nur bei Beeinträchtigung der Reiseleistung durch den Mangel 8

V. Beweise sichern 9

beck-shop.de

Inhaltsverzeichnis

Seite

VI. Schadensersatzanspruch wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit 9

VII. Kündigung wegen eines Mangels 10

VIII. Verjährung reiserechtlicher Ansprüche 10

IX. Reisegutscheine als Entschädigung für einen Reisemangel . . 11

B. An- und Abreise 13

I. Flug 13
1. Flugverzögerung 13
a) Hinflug 13
aa) Verspätungen bis zu 10 Stunden 13
bb) Verspätungen über 10 Stunden 15
b) Rückflug 17
aa) Verspätungen bis zu 10 Stunden 17
bb) Verspätungen von 10 Stunden und mehr 17
2. Flugverlegung 18
a) Hinflug 18
aa) Verlegung innerhalb des geplanten Reisetages, ohne Störung der Nachtruhe 19
bb) Störung der Nachtruhe bzw. Verlust von Urlaubstagen durch Flugverlegung 21
b) Rückflug 22
aa) Verlegung innerhalb des geplanten Reisetages, ohne Störung der Nachtruhe 22
bb) Störung der Nachtruhe bzw. Verlust von Urlaubstagen durch Flugverlegung 25
cc) Sonderfall: Kurzreise 27
3. Änderung des Abflugs-/Ankunftsflughafens 28
a) Änderung des Abflugsorts 28
b) Änderung des Ankunftsflughafens/Weitertransport 28
4. Wechsel der Fluggesellschaft 29
a) Bei Zusicherung einer bestimmten Fluggesellschaft 29
b) Ohne Zusicherung einer bestimmten Fluggesellschaft 31
5. Nicht geplante Zwischenlandung 32
a) Kein „Non-Stop-Flug“ gebucht 32
b) Zwischenlandung wegen technischem Mangel 34
6. Sonstige Störungen beim Flug 34

II. Bus 40
1. Verzögerungen 41
2. Wechsel des Transportmittels 41

III. Gepäck 42
1. Gepäckverspätung 42
2. Gepäckverlust 44

beck-shop.de

Seite

C. Unterbringung 47
I. Nicht fertig gestelltes Hotel/Bauarbeiten im Hotel 47
1. Nicht fertig gestelltes Hotel 47
2. Bauarbeiten im Hotel 49

II. Ersatzunterkunft 51
1. Anderes Hotel 51
a) Am gleichen Ort wie das gebuchte Hotel 51
b) In einem anderen Ort als das gebuchte Hotel 53
c) Keine Angaben zum Ort 58
2. Anderes Zimmer 59
3. Sonstige andere Unterbringung 59

III. Umzug 62
1. Umzug von Zimmer zu Zimmer 62
2. Umzug in ein anderes Hotel 63

IV. Zimmer/Appartement/Bungalow 64
1. Größe 64
2. Belegung: Gemeinsame statt getrennte Zimmer/ Appartements/Bungalow 68
3. (Fehlende) Ausstattung/fehlender Komfort 70
a) fehlendes Zustellbett 72
b) mangelnde (Warm-) Wasserversorgung 73
c) fehlende Heizung 75
d) Sonstiges 76
4. Defekte Ausstattung 78
a) Badezimmer 79
b) Küche 80
c) Wohn-/Schlafraum 80

V. Verschmutztes Hotel (-Zimmer) u. verschmutzte Ausstattung 81
1. Badezimmer und Toiletten 82
2. Schlafzimmer und Bettzeug 83
3. Unterbliebene Reinigung 84
4. Sonstige Verschmutzungen 85

VI. Nicht behindertengerechte Unterbringung 86

VII. Hotelkategorie 89

VIII. Klimaanlage 94
1. Fehlende Klimaanlage 94
2. Defekte Klimaanlage 94
3. Nicht regulierbare Klimaanlage 96
4. Geräuschentwicklung durch Klimaanlage 97

IX. Balkon/Terrasse 97

beck-shop.de

Inhaltsverzeichnis

Seite

X. Ausblick 98
1. Meerblick 98
2. Sonstiges 101

XI. Ungeziefer 102
1. Mücken/Fliegen 102
2. Kakerlaken 102
3. Ameisen 104
4. Käfer/Wanzen 105
5. Sonstiges 106
6. Störungen durch Insektenvernichtungsmittel 107

XII. Tiere 108
1. Hunde 108
2. Katzen 110
3. Geflügel 110
4. Ziegen 110
5. Schlangen 112

D. Essen und Trinken 115

I. Essen 115
1. Lange Wartezeiten beim Essen 116
2. Kleiderordnung 118
3. Essen in Schichten/nur nach vorheriger Anmeldung 119
4. Erkrankungen durch Hotelessen 120
5. Buffet 124
6. Speisenangebot 125
7. Essen lauwarm 127
8. Gala- und Silvesterdinner 127
9. Benehmen 127
10. Sonstige Störungen 128

II. Trinken 130
1. Öffnungszeiten/geschlossene Bar 130
2. Selbstbedienung 130
3. Sonstige Störungen 131

E. Pool und Strand 133

I. Pool/Hallenbad 133
1. Zahl der Sonnenliegen und Sonnenschirme 133
2. Fehlender oder nicht nutzbarer Pool/Hallenbad 134
3. Verschmutzter Pool 135
4. Sonstiges 136

II. Strand/Meer 137
1. Strandbeschaffenheit 137
2. Strandentfernung 139

beck-shop.de

Seite

3. Verschmutzter Strand/Meer 141
4. Sonstiges 144

F. Sport, Unterhaltung, Ausflüge 149

I. Sport 149
1. Tauchen 149
2. Andere Wassersportarten 150
3. Tennis 151
4. Golf 151
5. Fitness 153
6. Sonstiges 154

II. Unterhaltung 156
1. Animation 156
2. Abendunterhaltung 156
3. Sonstiges 157

III. Ausflüge 157

G. Kinder 159

I. Unterbringung (z.B. Zustellbett) 159

II. Kinderbetreuung 159

III. Kinderbecken 161

IV. Spielplätze und -zimmer 163

V. Sonstiges 163

H. Lärm 165

I. Fluglärm 165

II. Lärm durch Musik, Diskotheken und Verkehr 167
1. Barmusik/Diskothek 168
2. Verkehrslärm 170

III. Baulärm 172

IV. Kinderlärm 177

V. Tierlärm 178

VI. Sonstige Lärmstörungen 179

I. Unwetter 183

beck-shop.de

Seite

J. Störungen durch andere Gäste 189

I. Ästhetisches Empfinden (Gerüche, Geräusche, Alkohol und Bekleidung) 189

II. Jugendliche Gäste/Schüler 191

III. Militär/Polizei 191

IV. Anwesenheit behinderter Gäste 193

V. Anwesenheit älterer Gäste 195

VI. Sonstiges 196

K. Müll und Gerüche 199

I. Müll 199

II. Gerüche 200

L. Fehlende Hoteleinrichtungen 203

M. Serviceleistungen 205

I. Zimmerreinigung 205

II. Bedienung 206

III. Beförderung 206

IV. Landessprache des Personals 207

V. Sonstiges 208

N. Pflichten des Reiseveranstalters (Hinweis- und Warnpflichten, Verkehrssicherungspflicht) 215

I. Informationspflicht 215

II. Umweltbeobachtungspflicht 217

III. Verkehrssicherungspflicht 218

O. Außergewöhnliche Einschränkungen und Störungen 225

P. Hotelvorschriften 227

I. Kontrollen 227

II. Bezahlung 228

III. All-Inklusive-Armband 229

beck-shop.de

Seite

IV. Kleiderordnung 233

V. Sonstiges 234

Q. Straftaten im Urlaub 235

I. Diebstahl 235

II. Überfälle/Raub 237

III. Sonstige Straftaten 239

R. Unfälle im Urlaub 241

S. Spezialreisen 249

I. Studienreisen/Sprachreisen 249

II. Safari/Expedition/Trekking 254

III. Ferienhausurlaub 258

IV. Winterurlaub 261

V. Gruppenreisen 263

VI. Hochzeitsreisen 264

VII. Kreuzfahrt/Segeltörn 265

1. Kreuzfahrt 265
   a) Kabinen 265
   b) Lärm 267
   c) Reinigung 268
   d) Routenänderung/Verzögerungen/Nachtfahrten 268
   e) Landgang/Ausstieg 272
   f) Wechsel des Kreuzfahrtschiffes 274
   g) Pool und Sonnendeck 275
   h) Reiseleitung und Personal 275
   i) Behindertengerechte Unterbringung 276
   j) Sonstiges 277
2. Segeltörn 280

VIII. (Bus-) Rundreisen 281

1. Klimaanlage 281
2. Komfort 282
3. Reiseleitung 283
4. Änderungen von Route oder Reiseverlauf 284
5. Sonstiges 285

IX. Glücksreisen/Roulettereisen/Fortunareisen 286

X. Jugendreisen 287

beck-shop.de

Inhaltsverzeichnis

Seite

T. Reiseleitung 291

U. Mindestteilnehmerzahl 295

V. Anhang

1. Fluggastrechte EU: EG-Verordnung Nr. 261/2004 299
2. Montrealer Übereinkommen 314
3. BGB §§ 651a–651m 336
4. BGB-Informationspflichten-Verordnung 342
5. Luftverkehrsgesetz §§ 33–51 349

Stichwortverzeichnis 359