

Die reiserechtliche Beratung in der Praxis

Referent:

Rechtsanwalt **Robin Wulff**

22087 Hamburg, Lübecker Str. 101

Inhalt:

A) Haftung des Reiseveranstalters **aus § 651 a ff BGB**

I. Vss der Haftung

1. *Konsequenzen in der Beratung*

2. *Beratungsvorschlag*

II. Beweislast

III. Keine Haftung des Reiseveranstalters

IV. Ausschlussfrist

V. Verjährung

VI Übersicht der möglichen Ansprüche

I. Vss der Haftung aus Gewährleistung

Reisemangel i.S.v § 651 c I BGB
jedoch **kein Schaden** des
Reisegastes erforderlich.

Bsp: Gepäck kommt verspätet am Zielort
an = Minderung; hingegen zusätzlich
SE, wenn Gepäck gar nicht mehr am
Zielort auftaucht.

1. Konsequenz für die telefonischen Beratung

Es sollte idealerweise in der Beratung beim VN nachgehakt werden, ob vor Ort eine Mängelanzeige durch die Reiseleitung von dem VN dokumentiert worden ist. Diese Anzeige ist dann in der Prüfung Maßstab für Reisefehler vor Ort. Alles was dort nicht vermerkt ist kann in der Regel **wegen der Darlegungs und Beweislast** nicht nach Beendigung der Reise bemängelt werden. Richtschnur ist, dass unmittelbar durch Fehlen von Leistungen der Pauschalreise vor Ort Beeinträchtigungen der geschuldeten Reiseleistung vorlagen.

Bsp: Es gab „keine All Inklusiv Leistungen“. Klimaanlage im Hotel oder im gebuchten Zimmer funktioniert nicht bzw. nicht ordnungsgemäß. Kein Meerblickzimmer obgleich laut Buchungsbestätigung gebucht. Keine Sauna, kein Fitnessstudio. Nur 3 Sterne Hotel anstelle 4 Sterne gebucht. Keine Ausflüge. Extrakosten für Serviceleistungen obwohl als Inklusivleistungen zugesagt.

Negativbeispiele die keine Minderung rechtfertigen: Wegen Regenwetter konnte im März in der Türkei keine Ausflüge gemacht werden. Die Umgebung des Ortes glich einer Baustelle. Fraktur am Bein eines anderen Hotelgastes. = bloße zu akzeptierende Unannehmlichkeiten.

Da der VN die Beweislast für den Mangel hat ist in jeden Fall zu empfehlen von den Missständen für Ort Fotos zu machen und oder ggfs. nachträglich neutrale Zeugen zu gewinnen.

Wenn Mangel (+) **kann** VN auf Reismängeltabellen verwiesen werden: Bsp. ADAC Minderungstabellen über die Internetseite des ADAC abrufbar. (=geben Orientierung)

2. Beratungsvorschlag

Laut Reiseunterlagen war geschuldet Familien Zimmer mit Meerblick und W-LAN Anschluss; vor Ort Zimmer dem Meer abgeneigt und Kein W-LAN Anschluss

Erörtert: GewL Ansprüche insbesondere. § 651 d ,c i.V.m mit PauschalreiseV; geraten wegen Beweislast ggfs nachträglich neutrale Zeugen gewinnen; Mängelanzeige + Abhilfeverlangen vor Ort grds. erforderlich, damit Ansprüche gestellt werden können. Anspruchsschreiben an ReiseV mit Begehrt (EUR-Betrag) und konkreter Frist zur Zahlung setzen. Dies per Einschreiben + Rückschein. Reisepreisminderungstabellen geben Orientierung je schwerwiegender der Mangel je höher der Minderungsbetrag; daneben SE wegen erheblicher Beeinträchtigung der Reise möglich (**a.A 30 %**, **a.A 50 %**). Auf Ausschlussfrist des § 651 g BGB hingewiesen; hins. ggfs. RA und DZ an RSV verw.; keine DZ von hier ert.

II. Darlegungs- und Beweislast

Der Reisende trägt die Beweislast für das Vorhandensein und die Dauer des Mangels (vgl. BGH NJW 1985, 132)

- Wer die Beweislast für ein schuldhaftes Unterlassen einer Mängelanzeige vor Ort trägt, ist str., da die Vorschrift des § 651d Abs.2 BGB **negativ formuliert** „tritt nicht ein“. Man könnte argumentieren es handele sich um eine Einwendung, nach der dem RV die Beweislast obliegt.
- Gegenargument, da die rechtzeitige Mängelanzeige aus der Sphäre des Reisenden herrührt, und nur jener die Umstände einer Mängelanzeige bekunden kann, welcher für eine Substanzierung seines Sachvortrages erforderlich ist, erscheint es **ME** sachgerecht, dem Reisenden, wie auch in Korrespondenznorm des § 536 c I 1 BGB (MietR) die **Beweislast** aufzuerlegen. (so auch BGH NJW 1995,132, Führich § 8 Rn.310; RRa 1994,12).

III. Keine Haftung

Ausnahmsweise haftet der Reiseveranstalter nicht,

- nicht in seinem Verantwortungsbereich liegende Fälle allg. Lebensrisiko. (bspw. Diebstahl, Überfall vor Ort, im Zielgebiet herrschendes allg. Kriminalitätsrisiko bspw. Dom-Rep., Brasilien (+), da Gefahr aus allg. zugänglichen Quellen bekannt bspw. Reisewarnungen des auswärtigen Amtes.
- Diebstählen von hauseigenen Personal des Leistungsträgers
- Es fehlt am Tatbestandsmerkmal Reiseveranstalter i.S.d der Einstiegsnorm des § 651 a BGB, da der VN/Reisende sich die Reise vorab individuell selber zusammengestellt hat. (= keine pauschalisierte Reise). Beweislast obliegt hier nach allg. Grundsätzen dem Reiseveranstalter.

IV. Ausschluss der Ansprüche aus Gewährleistung

- Ansprüche aus dem Reisevertrag sind ausgeschlossen, wenn sie nicht innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise geltend gemacht hat. (=Adressat ausschließlich Reiseveranstalter).
- Diese **Ausschlussfrist** trägt dem Umstand Rechnung, dass der Reiseveranstalter in der Regel nach einem längeren Zeitraum Schwierigkeiten haben wird, die Berechtigung von Mängelrügen, die etwa die Beförderung, die Unterkunft und Verpflegung oder die Organisation der Reise betreffen, festzustellen.

Gewährleistungsansprüche §§ 651c,d,e BGB

Verschuldensunabhängig

Abhilfe	Selbstabhilfe	Minderung	Kündigung
<p>§ 651 c Abs. 2 BGB</p> <ul style="list-style-type: none">• Formfreies Abhilfeverlangen• Keine Fristsetzung erforderlich• Adressat: örtliche Reiseleitung oder Reiseveranstalter	<p>§ 651 c Abs. 3 BGB</p> <ul style="list-style-type: none">• Abhilfeverlangen angemessene Fristsetzung, z.B.:• Erfolgreicher Fristablauf	<p>§ 651 d BGB</p> <ul style="list-style-type: none">• Nicht unerhebliche Dauer des Reisemangels• Formlose Minderungs-erklärung	<p>§ 651 e BGB</p> <ul style="list-style-type: none">• Erhebliche Reisebeeinträchtigung (objektive Betrachtung)• Unzumutbarkeit• Formlose Kündigungs-erklärung



Ansprüche nach §§ 651 f I, II BGB

Sinn und Zweck der Vorschriften

- Die Vorschrift ergänzt die **verschuldensunabhängigen** Gewährleistungsansprüche der §§ 651c bis e um einen **verschuldensabhängigen** Schadensersatzanspruch. Abs. 1 der Vorschrift betrifft den materiellen Ausgleich Abs.2 den immateriellen Ausgleich.
- Der Anspruch kann kumulativ zu den Ansprüchen aus §§ 651c bis e geltend gemacht werden

B) Verschuldensabhängige Haftung des Reiseveranstalters gemäß § 651 f Abs.1 und 2 BGB

i.V.m § 651 c Abs.3 S.1

- I. Fall zu Veranschaulichung
- II. Übersichten
 1. Haftung auf Ersatz Nichterfüllungsschadens SE
 2. Haftung angemessenen Entschädigung wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit

I. Fall zu Veranschaulichung

Der Lebensgefährte der VN hatte für sich und die VN bei dem Reiseveranstalter X Tours eine 5 tägige Pauschalreise in die Türkei für 369,- EUR gebucht. Rückflug sollte laut Buchungsunterlagen am 1.6.2012 um 14.00 Uhr sein. AGB des Reiseveranstalters sah kurzfristige Änderung Flugzeiten vor*. Rückflug wurde kurzfristig auf 5.15 Uhr morgens verlegt. VN und Lebensgef. Sollten um 1.25 Uhr vom Hotel abgeholt werden. Wegen dieses Missstandes wurde vom Lebensgef. ein andere Flug gebucht der selbst bezahlt wurde und um 14.00 flog.

Begehr a) Erstattung der Rücktransportkosten b) die Rückz. des gesamten Reisepreises sowie c) Entschädigung wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit.

Lösung

zu a) Selbstabhilfe nach 651 c III BGB (+), hier Buchung neuer Flug (=anderer Flug) zur Beseitigung des Mangels (vorverlegter Flug) der Reiselsg. erforderlich aber Anspruch i.E (-)

(-), weil kein Abhilfeverlangen innerhalb angem. Frist. Hier kein Anhaltspunkte das Abhilfe verweigert worden wäre.

zu b) Für Kündigung der Reise mit der RF des § 346 BGB ist der Mangel nicht erheblich genug. **Maßstab:** Austauschverhältnis zwischen Lsg. und Gegenlsg. Im Übrigen haben die Reisenden den Mangel eigenmächtig durch Selbstabhilfe im Zielgebiet selber beseitigt.

zu c) Anspruch auf Entschädigung wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit (-), arg. Vorverlegung des Fluges keine erh. Beeinträchtigung der Reise. (HM 50 %)

Ergebnis: Reisende bleiben auf Mängelgewährleistung nach § 651 a, c, d beschränkt.

Zur Zulässigkeit der in den AGB's vorbehaltenen Änderungen der Flugzeiten besonders bei gebuchter Pauschalreise.

- ❑ Nach Monierungen der Klauseln durch den VZBV (=Bundesverband der Verbraucherzentralen) ist es den Reiseveranstaltern untersagt worden „Klauseln“ wie „Änderungen vorbehalten“ oder „Informationen durch Reisebüros sind unverbindlich,“ in ihren Bedingungswerken zu verwenden. Arg.: Verstoß gegen die EU-Pauschalreiserichtlinie, wonach die konkreten Flugzeiten bei Vertragsschluss oder kurz danach genannt werden müssen.
- ❑ **Konsequenz:** Änderungen von Flugzeiten dürften deshalb nur in sehr engen Grenzen zulässig sein. „Pauschale Änderungsvorbehalte“ in AGB's widersprechen der EU-Rechtsprechung. Entscheidungen sind noch nicht rechtskräftig.
- ❑ Sollten die Urteile rechtskräftig werden, können Reisende im Falle einer Flugzeitenänderung bald ihren Reisepreis mindern, zukünftig Schadensersatz verlangen oder von der Reise zurücktreten. Das OLG Celle hat mit Urt. Vom 7.02.2013 – 11 U 82/12 den Reiseveranstalter verurteilt, zukünftig die Verwendung solcher Klauseln zu unterlassen, die ihnen die Option auf nachträgliche Änderung der Flugzeiten ermöglicht sowie solche Bestimmungen in Pauschalreiseverträgen aufzunehmen, wonach Informationen über Flugzeiten durch Reisebüros unverbindlich seien. Tenor ist, dass eine nachträgliche Änderung der gewünschten und gebuchten Flugzeit zur einer Veränderung der vertraglichen Leistung führe und müsse daher für den Reisenden jedenfalls durch zuvor konkret beschriebene triftige Gründe überschaubar sein. Entscheidungen sind noch nicht rechtskräftig, so dass der BGH abschließend entscheidet.

Gewährleistungsansprüche § 651f Abs. 1, Abs. 2 BGB

Verschuldensabhängig

Schadensersatz wegen Nichterfüllung
§ 651 f Abs. 1 BGB

- Mangel
- Abhilfeverlangen
- Vertretenmüssen

Schadensersatz wegen nutzlos
aufgewendeter Urlaubszeit
§ 651 f Abs. 2 BGB

- Immaterieller Schaden für die betroffene Person
- Erhebliche Beeinträchtigung der Reise als Zusatzvoraussetzung



C) Haftung des ausführenden Luftfahrtunternehmens aus der EU VO

- I. Vss der Haftung nach der EU VO
- II. Beweislast
- III. Anspruchshöhe
- IV. Verjährung des Anspruchs

I. Vss der Haftung der Airline

- Innerhalb einer EU Flughafens pünktlich mit Bordkarten zum am Abfertigungsschalter erschienen und nicht vertragsgemäße rechtzeitige Beförderung des Buchenden. Die Verordnung ist auch nach Art. 3 lit b) gegeben, wenn der „gestörte“ Flug zum einen mit einer Airline der Gemeinschaft ausgeführt wurde und zum anderen der Fluggast aus einem Drittstaat zu einer EU Flughafen befördert wird.
- Zeitverlust von 3 Stunden oder mehr, d.h (+), wenn der buchende sein/ihr Endziel nicht früher als 3 Stunden nach der von der Airline ursprünglichen Ankunftszeit erreicht.
- Die Ursache für die Flugverspätung spielt keine Rolle . Es ist egal, ob es sich um Annullierung, Stornierung, Überbuchung oder reine Flugverspätung handelt und worauf diese beruht.
- Nur wenn die Airline rechtzeitig einen Alternativflug anbietet oder nachweisen kann, dass es die Verspätung/Annullierung/Beförderungsverweigerung nicht zu verantworten hat (bspw. Etwa Nebel, Schneechaos, Piloten-Streik, Fabrikationsfehler(=gesamte Flotte), Sabotageakt,terroristische Handlungen) muss sie keine Ausgleichzahlung leisten. (grundlegenden Urt. „Wallentin-Hermann ./ Alitalia“ Beweislast bei Airline, Urteil Sturgeon u.a. Rn 67). Betreuungsleistungen wegen des verspäteten, Annullierten Fluges nach Art. 5 Abs.1 lit.b und 9 VO (Hotelkosten, Telefonate, Erfrischungen) müssen aber **immer** von der Airline gezahlt werden.
- Der pauschalisierte Anspruch aus Art 7 VO gibt Anspruch wegen des erlittenen Zeitverlustes, ohne das der buchende nachzuweisen hat, das ihm/ihr ein individueller **Schaden** entstanden ist. Damit wird ein hohes Schutzniveau erreicht.

II. Beweislast

- Dem Reisenden für alle Anspruchsbegründende Vss aus Art 7 Verordnung (EG) Nr. 261/2004 (nachfolgend: VO), deswegen ist VN raten für Nachweis der Verspätung u.a zu sorgen. Werden neue Tickets ausgestellt können die alten zum Nachweis der Verspätung/Annullierung Beweis erbringen. Im Zweifel Verspätung sich von der ausführenden Fluggesellschaft schriftlich bestätigen zu lassen.
- **Beweispflichtig** „für außergewöhnliche und unvermeidbare Umstände“ die Fluggesellschaft. Arg. Schutzniveau Erwägungsgrund 14 der VO,

III. Rechtsfolge und Anspruchshöhe

- Pauschalierter Anspruch gestaffelt je nach im Einzelfall betroffener Entfernung von Abflugort zum Zielort bis zu **600,- EUR** pro Person. Auch haben Minderjährige Ausgleichsansprüche.
- Daneben haben Fluggäste aus der EU VO 261/04 verschuldensunabhängige Ansprüche gegen die Airline auf Verpflegungskosten, ggfs. Übernachtungskosten und sonstige Unterstützungsleistungen. Enthaftung greift nicht. (=Sperrung des Luftraums nach Ausbruch des Vulkans „Eyjafjallajökull“ Ryanair Fall.
- War der Flug Bestandteil einer Pauschalreise, kommen zusätzlich Minderungsansprüche gegen den Reiseveranstalter in Betracht (= Es gilt jedoch die 5 Stunden Toleranzgrenze, mit nachfolgender 5%iger Minderung je angefangener Stunde nach Ablauf der Toleranz).

IV. Verjährung der Ansprüche

- Es gilt die **3 Jährige** Verjährungsfrist gem. § 195 BGB.
- Gerichtliche Klagen müssen nach AGB's einzelner Airlines bspw. Condor Flugdienste GmbH innerhalb von **2 Jahren**, beginnend mit dem Tag der Ankunft des Flugzeuges erhoben werden.

Es gilt der Gerichtstand des Erfüllungsortes nach § 29 ZPO