
Checkliste

Verhalten bei Reisemängeln

Seit Inkrafttreten des Pauschalreisegesetzes (PRG) bestehen auch für Reisemängel klare gesetzgeberische Vorgaben. Diese beziehen sich aber nur auf sog. Pauschalreisen, die zu einem Gesamtpreis angeboten werden, eine Übernachtung enthalten und länger als 24 Stunden dauern (und nicht auf Individualreisen, wobei eine analoge Anwendung nicht falsch sein dürfte).

Einzelne Merkpunkte sind:

- **Reisemangel-Definition**

- Reisemangel** = Die Reise weicht vom vertraglich Vereinbarten ab

- **Arten des Reisemangels**

- Statt einer wiederholenden Aufzählung der möglichen Mängel wird verwiesen auf:

- Reiserecht-Pauschalreiserecht-Reisemängel (Gewährleistung)-Reisemangel-Art
- Downloads-Frankfurter Tabelle zur Reisepreisminderung

- **Obliegenheit des Reisenden, den Reisemangel zu beanstanden**

- Mängelrüge*

- Der Reisende hat sobald als möglich den Reisemangel beim Reiseveranstalter zu beanstanden; nur so weiss dieser, dass er den Mangel beheben oder Ersatzmassnahmen treffen muss
- Wenn möglich – aus Beweisgründen - schriftlich mahnen

- Beweise sammeln*

- Fotos machen
 - Fotos mit eingeblendetem Datum sind wertvolle Beweismittel, bei allen augenscheinlichen Mängeln
- Mängelprotokoll
 - Mängelprotokoll des Ansprechpartners des Reiseveranstalters vor Ort
- Zeugen
 - Zeuggennamen mit Anschriften erfassen oder Zeugenbestätigungen erheben

- **Gewährleistungsrechte**

- Der Reisende hat folgende Optionen:

- **Fortsetzung der Reise**

- Recht auf geeignete Massnahmen im Sinne von PRG 12 Abs. 2
-

- Ersatzmassnahmen
- Reduktion des Reisepreises
- **Beendigung der Reise (nur bei erheblichem Mangel)**
 - Beendigung der Reise durch Kündigung des Pauschalreisevertrages gemäss PRG 13
- **Fortsetzung der Reise?**
 - Ersatzmassnahmen des Reiseveranstalter*
 - Gleich- oder Höherwertigkeit der Ersatzmassnahme
 - Ersatzleistungen müssen im Verhältnis zu der im Reisevertrag vereinbarten Qualität zumindest gleich- oder höherwertig sein
 - Geringere Qualität oder Änderung des Reisezuschnitts
 - Ablehnungsrecht des Reisenden
 - Akzept des Reisenden
 - Anspruch des Konsumenten auf Preisreduktion
 - Mehrkosten der Ersatzmassnahme
 - Veranstalter hat kein Preiserhöhungsrecht
 - Unterverhältnismässigkeit der Ersatzmassnahme-Kosten
 - Ablehnungsrecht des Veranstalters
 - Der Veranstalter kann die Ersatzmassnahme ablehnen, wenn ihm durch die Wiederherstellung des abredegemässen Zustandes unverhältnismässiger Aufwand entstehen würde
 - Preisreduktionspflicht
 - Lehnt der Veranstalter eine Ersatzmassnahme wegen unverhältnismässigen Aufwandes ab, muss er dem Reisenden den Reisepreis verhältnismässig reduzieren
 - Selbstabhilfe Reisender*
 - Ziele
 - Der Reisende stellt die Reisedurchführung in eigenem Namen, aber auf Rechnung des Reiseveranstalters selber sicher
 - = Schadensbegrenzung
 - Ersatzpflicht des Reiseveranstalters
 - Selbstabhilfekosten
 - Aufwendungen (zB Kosten eines anderen Hotels)
 - Mehrkosten
 - Gleichwertige Reise oder ähnliches Hotelzimmer nicht erhältlich

- Konsument darf auf höherwertige Leistung zurückgreifen; auch diese Mehrkosten sind zu ersetzen
 - Unverhältnismässiger Aufwand der Selbsthilfe
 - Einzelfallbeurteilung
 - Keine Befreiungsmöglichkeit des Reiseveranstalters
- Reduktion des Reisepreises*
- Reduktionsgrund
 - Nicht gleichwertige Ersatzmassnahme
 - Fortbestehende Reisemängel
 - Reisemängel bis zu ihrer Beseitigung
 - durch Selbsthilfe behobene Reisemängel
 - Mangelhafte Reiseersatzleistungen
 - Preisreduktionsgrundlage
 - Nicht der Preis der einzelnen Reiseleistung, sondern der Gesamtpreis der Reise wird reduziert, wirkt sich doch jeder Reisemangel auf die Qualität der Gesamtreise aus
 - Relative Berechnungsmethode
 - Reisepreisreduktion in dem Wert der mangelhafte Reisetelleistung zum Wert der Gesamtreise bei mängelfreier Erbringung
 - Keine schematische Anwendung dieser relativen Berechnungsmethode
 - Zu berücksichtigen sind:
 - Art des Reisemangels
 - Dauer, während der der Reisemangel besteht
 - Intensität des Reisemangels
 - Auswirkungen des Reisemangels auf andere Reiseleistungen
 - Reisecharakter
 - Spezielle Bedeutung der mangelhaften Reisetelleistung im Rahmen der Gesamtreise
 - Fragestellung für die Beurteilung
 - War die Reise nur bei einer kleinen Teilleistung fehlerbehaftet oder war die Reise für den Reisenden insgesamt nutzlos (zB Rückkehr ins Heimatland)
 - Preisreduktionsmethode
 - Die Preisreduktion kann betragen:
 - Im Extremfall: 100 % Preisreduktion
 - Im Falle der Nichtverfügbarkeit einer Tages-Attraktion während einer 14-tägigen Reise: 1/14 Preisreduktion

- Geldwerter Ersatz der entgangenen Urlaubsfreude
 - umstritten
 - Preisreduktion mittels Tabelle
 - Schweiz
 - Keine Reduktionstabelle bzw. kein Reduktionsschema
 - Deutschland
 - Deutschland kennt die Preisminderung mittels der sog. „Frankfurter Tabelle“, die sich auch als Anhaltspunkt für Preisreduktionen für in der Schweiz gebuchte Reisen einsetzen lässt
 - Downloads-Frankfurter Tabelle zur Reisepreisminderung
- **Kündigung der Reise?**
 - Kumulativ zu erfüllende Voraussetzungen (3)*
 - **1. Ein erheblicher Teil der verabredeten Reiseleistungen ist nicht erbracht oder wird nicht erbracht werden können**
 - Erheblicher Reisemangel
 - Unzumutbarkeit der Reisefortsetzung
 - **2. Ersatzmassnahmen werden vom Veranstalter verweigert oder sind unmöglich**
 - Mängelbeseitigungsbemühungen sind erfolglos
 - Die vom Veranstalter vorgeschlagene Ersatzleistung ist nicht gleichwertig
 - **3. Kündigung erst nach unbenutztem Ablauf der Nachfrist**
 - Ansetzung einer angemessenen Frist zur Mängelbehebung durch den Reisenden an den Reiseveranstalter, die erfolglos verstrichen ist
 - Eine Fristansetzung erübrigt sich in folgenden Fällen:
 - Unmöglichkeit der Behebung des Reisemangels
 - Weigerung des Reiseveranstalters, (mögliche) Ersatzmassnahmen zu ergreifen
 - Besonderes Interesse des Reisenden an der sofortigen Reisevertragskündigung
- **Ombudsman der Schweizer Reisebranche**
 - Damit Sie nicht sofort klagen müssen, stellt die Reisebranche einen Ombudsman zur Verfügung, der zwischen Reisendem und Reiseveranstalter vermittelt
 - Der Reiseombudsman tritt auf Anfragen nur ein, wenn eine Reklamation beim Reiseveranstalter nicht beantwortet wurde oder nichts nutzte

- Der Link zum „Touristik-Ombudsman“
 - <http://www.ombudsman-touristik.ch/home/>
- Gleichwohl müssen Sie auf die Verjährungsregeln achten
 - Reiserecht-Pauschalreiserecht-Reisemängel (Gewährleistung)-Verjährung

Weitere Detailinformationen (Einzelheiten zu vorstehenden Ausführungen / bitte unbedingt beachten):

- <https://www.reiserecht.ch/pauschalreiserecht/schutzbestimmungen/reisemaengel-gewaehrleistung>
- <https://www.reiserecht.ch/frankfurter-tabelle-zur-reisepreisminderungen>