## ENTGANGENE URLAUBSFREUDE



Partner Rechtstipp von Rechtsanwältin Dr. Nadina Eugster www.ra-eugster.at

Stellen Sie sich vor, Sie buchen bei einem Reiseveranstalter für sich und Ihre Familie einen Strandurlaub als Pauschalreise. Der Reiseveranstalter führt in seinem Reisekatalog ein Hotel an, welches alle von Ihnen gewünschten Annehmlichkeiten enthält: Kinderbetreuung, Pool, Büffet und Restaurant, direkte Strandlage, schöner Zugang ins Meer. Sie entscheiden sich für ein Zimmer mit Meeresblick und Halbpension, inklusive Transfer. Leider stellt sich bereits bei der Ankunft heraus, dass die Angaben im Katalog nicht der Wirklichkeit entsprechen. Der Erholungswert des Urlaubes ist dahin. Die Urlaubsfreude vergangen.

In solchen Fällen ist man nicht bereit, den gesamten Preis der Pauschalreise zu bezahlen. Es besteht daher die Möglichkeit, sowohl gewährleistungsrechtlich unverzüglich Verbesserung, Preisminderung oder Wandlung zu begehren sowie Schadenersatz für eben diese entgangene Urlaubsfreude geltend zu machen.

Bestenfalls fordert man beim Reiseveranstalter zuerst die Verbesserung. Beschweren hilft an dieser Stelle oft. Ist dies jdoch erolglos, so hat man allenfalls Anspruch auf eine Preisminderung oder Wandlung. Dieser Anspruch ist unabhängig von einem Verschulden des Reiseveranstalters. Die Höhe der Preisminderung wird in einem Prozentsatz zwischen ca. 10 – 50 % des Pauschalreisepreises angesetzt.

Da bei Mängeln während des Urlaubs meistens auch die Urlaubsfreude gemindert ist, besteht im Falle eines nicht ganz unwesentlichen Mangels die Möglichkeit, immateriellen Schaden, also einen "Gefühlsschaden", ersetzt zu erhalten. Die Unlustgefühle müssen eine Erheblichkeitsschwelle überschreiten. Anspruch auf Schadenersatz besteht somit nur, wenn ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistung nicht erbracht wurde. Weiters muss den Reiseveranstalter hier ein Verschulden treffen.Bei der Bemessung dieses Ersatzanspruchs ist insbesondere auf die Schwere und Dauer des Mangels, den Grad des Verschuldens, den vereinbarten Zweck der Reise sowie die Höhe des Reisepreises Bedacht zu nehmen. Der Schadenersatzbetrag bewegt sich von ca. € 10 bis 100 pro Tag.

Dem Reisenden steht somit bei einer, bei einem Reiseveranstalter gebuchten Pauschalreise, welche Mängel aufweist, eine Preisminderung und/oder ein Schadenersatz für die entgangene Urlaubsfreude zu. Welche Möglichkeiten tatsächlich bestehen, ist immer vom Einzelfall abhängig. Fotografieren Sie offensichtliche Mängel, lassen Sie sich Ist-Zustände schriftlich bestätigen, halten Sie Reklamationen schriftlich fest und versuchen Sie bei Gesprächen jedenfalls zu zweit zu sein. Sodann können Forderungen binnen zwei bzw. drei Jahren geltend gemacht werden.