

REISERECHT

Reisezeit – Beschwerdezeit

Der Sommer steht vor der Tür und damit auch die Hauptreisezeit - Hochsaison für die Reiseveranstalter. Aber nicht nur in den Buchungszentralen ist die Sommersaison die aufkommenstärkste, auch in den Rechtsabteilungen herrscht Hochkonjunktur, denn viele Reisen bedeuten auch viele Beschwerden. Viele dieser Kundenbeschwerden werden von den Reiseveranstaltern auf dem Kulanzweg gelöst, um sich dadurch langwierige Rechtsstreite vor Gerichten zu ersparen - auch wenn berechnete Chancen bestehen würden, einen etwaigen Prozess zu gewinnen: Denn nicht jeder Mangel ist ein erheblicher, der automatisch eine Reisepreisminderung nach sich zieht. Und auch die oft genannte und strapazierte „Frankfurter Tabelle“ ist kein rechtsgültiger Persilschein für jede Beschwerde. *tip* versucht in einer lose erscheinenden Serie Mitarbeiter von Reisebüros und Reiseveranstaltern die komplizierte Materie mit der Unterstützung und Meinung von Experten etwas näher zu bringen.

Von einem österreichischen Reiserecht, das Normen über Ansprüche und Anforderungen einer Reise regelt, kann erst seit der Umsetzung der Pauschalreiserichtlinie im Jahr 1994 gesprochen werden. Zehn Jahre später wurde das Reiserecht um den „Ersatz der entgangenen Urlaubsfreude“ erweitert. Da die Meinungen und Wertungen der Reisenden oft sehr subjektiv sind, ist aber von einer einheitlichen Rechtsprechung bei reiserechtlichen Problemen nicht zu sprechen. Das Reiserecht, so umschreibt es Dr. Eike Lindinger, Geschäftsführender Gesellschafter der Dr. Witt & Partner Rechtsanwälte, ist ein Rechtsgebiet, in dem durch anwaltliche Intervention Rechtsfortbildung passiert. Daneben gibt es aber seit Jahren die berühmt-berüchtigte „Frankfurter Tabelle“, der sich Gerichte als Orientierungshilfe bedienen. Dr. Lindinger ist mit dieser Praxis nicht immer ganz glücklich: „Zunächst sollte die Frankfurter Tabelle zur Reisepreisminderung und ihre Anwendbarkeit im österreichischen Recht kritisch hinterfragt werden. Als wesentliche Kritikpunkte sind sicherlich heranzuziehen, dass hier ausschließlich die Rechtsprechung des Landesgerichtes Frankfurt am Main wiedergegeben wurde und andere Gerichte vollkommen außer Acht gelassen worden sind.“

Als weiteren Kritikpunkt führt Lindinger an, dass die Liste zwar von einem Gericht erstellt wurde, jedoch oft übersehen werde, dass sie ausschließlich eine Empfehlung darstelle und keine normative Kraft habe. Neben der Frankfurter Tabelle sind in Deutschland noch weitere Listen entstanden, die sich der Reisepreisminderung widmen. Darüber hinaus weist Lindinger darauf hin, dass in manchen Listen Unannehmlichkeiten, die eben kein Mangel sind, ebenfalls aufgelistet sind.

Unannehmlichkeit oder Mangel

Bei Reiserechtsprozessen handelt es sich um Gewährleistungsprozesse, wobei – anders als üblich - kein Sachverständiger über die Mangelhaftigkeit einer Sache entscheidet, sondern das Gericht. Mängel werden in drei Gruppen kategorisiert: unerhebliche Mängel, zumutbare/zulässige Leistungsänderungen (geringfügiger Mangel) und unzumutbare/unzulässige



Nicht immer ist im Urlaub alles „Eitel Wonne“ – die schönste Zeit des Jahres endet oft mit enttäuschten Erwartungen und in weiterer Folge vor Gericht

Änderungen (nicht geringfügiger Mangel). „Unerhebliche Mängel“, also bloße Unannehmlichkeiten, lösen keine Gewährleistungsfolge aus, ebenso wie ortsübliche tolerierbare Beeinträchtigungen und geringfügige Abänderungen. Anders verhält sich die Sache natürlich bei zugesicherten Eigenschaften laut Prospektangaben, Reisbestätigung oder durch mündliche Zusicherung durch das Reisebüro. Treten hier Änderungen auf, liegt zum Beispiel ein „nicht geringfügiger Mangel“ vor.

Nicht nur Rechte auch Pflichten

So hat zum Beispiel der Reisende die Pflicht, jeden Mangel, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Vertreter des Veranstalters mitzuteilen („Mängelrüge“), und ihm die Möglichkeit zu geben, den Mangel durch Verbesserung oder Austausch zu beheben. Verbesserung hat Vorrang vor Preisminderung (und Wandlung), was auch im Gesetz ausdrücklich festgelegt ist. Mancher Experte ist der Meinung, dass ein Reisender, der einen erkannten Mangel nicht meldet, das Preisminderungsrecht verliert, zumal er aus dieser Praxis heraus dem Reiseveranstalter die Möglichkeit nimmt, den Mangel zu beheben. Von dem Gesichtspunkt, dass ein Reisender den Urlaub vorerst genießt und sich in den letzten Tagen des Urlaubs auf Mängelsuche begibt, um die Reise mit Hilfe der Preisminderung zu verbilligen, ein durchaus logischer erscheinender Ansatz. Das Gesetz sieht jedenfalls nicht vor, dass die Unterlassung der (Mängel-)Rüge einen Verlust des Gewährleistungsanspruchs nach sich zieht, allenfalls hat sie Auswirkung auf ein Mitverschulden des Urlaubers.

Entgangene Urlaubsfreude

Seit dem Jahr 2004 hat der Reisende Anspruch auf angemessenen Ersatz für entgangene Urlaubsfreude. Voraussetzungen dafür sind, dass der Reiseveranstalter einen erheblichen Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht hat und das Verschulden dem Veranstalter zugerechnet werden kann. Dabei macht es keinen Unterschied, ob die Reise überhaupt nicht stattgefunden hat oder aber

bei der Durchführung erhebliche Mängel aufgetreten sind. Klar festgehalten ist aber, dass ein Ersatzanspruch bei geringfügigen Mängeln nicht zielführend sei, da bei beispielsweise einer kurzen Verspätung oder einem rasch behobenen Unterkunftsmangel die Urlaubsfreude im Allgemeinen nicht vergällt sein könne.

„Beschwerdetourismus“

Durch die Möglichkeit, immateriellen Schaden ebenso geltend zu machen wie Gewährleistungsansprüche, ist die Zahl der Beschwerden in Österreich gestiegen. Berichten aus Reisebüros zufolge haben manche Kunden das „ausgesprochene Pech“, dass genau bei ihnen immer etwas schief geht und Beschwerden vorprogrammiert sind. Keine Reise ohne Beschwerde. Eine Vorverurteilung ist natürlich nicht zulässig, aber durch die Regelmäßigkeit könnte der Schluss, dass eine Methode dahinter stecken könnte („Wenn ich mich beschwere, bekomme ich in jedem Fall etwas zurück“), nicht ganz falsch sein. In Rechtsanwaltskreisen hat sich dafür der Terminus des „Beschwerdetourismus“ mittlerweile etabliert. **DIPU** ■

Quelle: Lindinger E. / Scheibenpflug A., „Reiserechtsprozess“ (2006)

Schwächen von Reisepreisminderungslisten

- Es handelt sich nur um eine ausgewählte Übersicht.
- Es besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit.
- Die Prozentangaben in Tabellen erwecken oft den Eindruck, dass es sich um feststehende Quoten handelt.
- Es wird oft außer Acht gelassen, dass es sich hier nur um ein Hilfsmittel zur Bemessung einer allfälligen Preisminderung handelt.
- Bei einer Häufung von Reismängeln und der dadurch erforderlichen Addition der Minderungsätze wird in manchen Fällen ein Preisminderungsanspruch von mehr als 100% erreicht.
- Unberücksichtigt bleibt, dass es sich die Tabellen auf eine allgemeine Urlaubsreise und nicht auf spezielle Reiseveranstaltungen, wie zum Beispiel Studienreise, Leserreise, Kulturreise, etc beziehen.

Thema der nächsten Folge: Fluggastrechte und -pflichten