

## Reiseverträge

### Inhalt:

<b>A. Einführung</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Der Vertragstyp</b> .....	<b>2</b>
I. Reiseveranstalter und Reisender .....	2
II. Das Reisebüro.....	2
III. Vermittlung von Leistungen.....	3
<b>C. Der Vertragsabschluss</b> .....	<b>3</b>
I. Informationspflichten des Veranstalters – der Prospekt.....	3
II. Buchungsunterlagen und Reisebestätigung.....	4
III. Änderung der Vertragsinhalte durch den Reiseveranstalter.....	4
IV. Übertragung des Vertrages auf einen anderen Reisenden.....	5
V. Rücktritt vom Reisevertrag .....	6
1. Durch den Reisenden .....	6
2. Durch den Reiseveranstalter.....	6
VI. Fälle höherer Gewalt .....	7
<b>D. Reisemängel</b> .....	<b>8</b>
I. Begriff .....	8
1. Hauptpflichten des Reiseveranstalters .....	8
2. Nebenpflichten des Reiseveranstalters.....	9
II. Reisemängeltabellen.....	9
III. Rechtsfolgen von Reisemängeln .....	10
IV. Geltendmachung der Ansprüche .....	12

### A. Einführung

**Hinweis:** Bitte beachten Sie, dass die nachfolgenden Ausführungen dem interessierten Bürger einen Überblick zu den Problemen des Reiserechts geben sollen. Es ist weder beabsichtigt noch möglich, alle Besonderheiten oder Einzelheiten der Lehre und Rechtsprechung zu diesem Sachgebiet zu referieren. Nicht behandelt wird das Beförderungsrecht i.S.v. vertraglichen Vereinbarungen, die der Reisende direkt mit Beförderungsunternehmen abschließt. Weder der Verfasser noch die Redaktion sind aus tatsächlichen und rechtlichen Gründen in der Lage, Einzelfragen von Interessenten zu beantworten oder Rechtsauskünfte zu erteilen.

Der Reisevertrag ist im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) seit 1979 geregelt und wurde mit der sog. Schuldrechtsreform in den §§ 651a bis 651m ergänzt. Die nachfolgenden Ausführungen gelten daher für diese Regelung, die für entsprechende Verträge ab dem 1.1.2002 in Kraft getreten ist. Es können nicht alle Einzelheiten des Reiserechts erörtert werden; Gegenstand sind vielmehr die Grundzüge der reiserechtlichen Regelungen.

Partner des Reisevertrages sind (so auch die Terminologie des Gesetzgebers) der „**Reisende**“ und der „**Reiseveranstalter**“. Nicht jeder Vertrag, durch den der Reisende eine Leistung eines anderen in Anspruch nimmt, die auf die Beförderung, die Bereitstellung von Unterkünften u.ä. gerichtet ist, erfüllt zugleich die Anforderungen an einen Reisevertrag im Sinne der o.g. Vorschriften. Man muss daher zunächst einmal den Typ des Vertrages ermitteln, der im konkreten Falle abgeschlossen wurde, um die jeweiligen Ansprüche der Parteien bei Vertragsstörungen (z.B. Verspätungen, Stornierungen, Mängel bei der Unterbringung) beurteilen zu können.

## B. Der Vertragstyp

### I. Reiseveranstalter und Reisender

Beim Reisevertrag muss man zunächst unterscheiden zwischen den Verträgen, die eine sog. „**Gesamtheit von Reiseleistungen**“ (Beförderung, Unterbringung, Verpflegung, Stadtführung) zum Gegenstand haben und solchen Verträgen, bei denen der Reisende selbständig seine Reise organisiert und dazu einzelne Vertragsleistungen Dritter in Anspruch nimmt, etwa durch die Anmietung von Unterkünften, die Anmietung eines Wohnmobils u.ä.

Nur dann, wenn der Reiseveranstalter dem Reisenden eine **Gesamtheit der** oben beispielhaft genannten, funktional zusammengehörenden **Leistungen** erbringt und dafür einen Pauschalpreis entgegennimmt, sind die Anforderungen an einen Reisevertrag erfüllt. Man spricht dann auch von einer „**Pauschalreise**“, der Gesetzgeber verwendet hierfür allerdings nur den Begriff „**Reise**“, wie das nachfolgende Zitat des § 651a Abs. 1 BGB zeigt.

**„Durch den Reisevertrag wird der Reiseveranstalter verpflichtet, dem Reisenden eine Gesamtheit von Reiseleistungen (Reise) zu erbringen. Der Reisende ist verpflichtet, dem Reiseveranstalter den vereinbarten Reisepreis zu zahlen.“**

Besonderheit des Reisevertrages ist daher, dass der **Reiseveranstalter** und nicht der einzelne Leistungsträger (Hotel, Beförderungsunternehmer) **Vertragspartner des Reisenden** ist. Die Unternehmen, welche die Leistungen erbringen sind, in der juristischen Terminologie, sog. „**Erfüllungsgehilfen**“ des Reiseveranstalters, deren Tätigkeit er sich gem. § 278 BGB zurechnen lassen muss. Treten Probleme bei der Erfüllung der einzelnen Reiseleistungen auf, sind daraus entstehende Ansprüche gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen.

Das hat für den Reisenden insofern erhebliche Vorteile, als für Rechtsstreitigkeiten mit einem inländischen Reiseveranstalter dann deutsches Recht anwendbar ist und es nur einen Gegner im Rechtsstreit gibt, nämlich den Reiseveranstalter. Dennoch ist es natürlich angeraten, alle Beweismittel für Reisemängel während der Reise entsprechend zu dokumentieren (z.B. durch Fotografien, Zeugen usw.) und Mängelansprüche bereits während der Reise gegenüber dem Vertreter des Reisunternehmens geltend zu machen und auf Abhilfe zu drängen (s. unten).

Im Unterschied zum Reisevertrag hat der Reisende bei einer **Individualreise** jeweils einzelne Vertragspartner, z.B. den Hotelier, den Vermieter eines Ferienhauses oder den Vermieter eines Fahrzeuges und muss, falls Mängel auftreten, die Ansprüche gegen den jeweiligen Vertragspartner, ggf. unter Anwendung des ausländischen Rechts durchsetzen.

### II. Das Reisebüro

Da der Vertrag nur zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter zustande kommt, tritt das Reisebüro als **Vermittler** auf. Es berät zwar den Reisenden bei der Auswahl und Zusammenstellung der Reise und stellt die Buchungsunterlagen aus, die dann dem Reiseveranstalter zugeleitet werden, jedoch wird es nicht selbst Vertragspartner des Reisevertrages.

Zwischen dem Reisenden und dem Reisebüro entsteht ein besonderes Vertragsverhältnis, das diese Vermittlungsleistungen zum Inhalt hat und darauf gerichtet ist, den Reisevertrag zustande zu bringen. Wenn das Reisebüro diese Leistungen nicht ordnungsgemäß erbringt (z.B. indem es einen veralteten Katalog benutzt, eine falsche Auskunft über die

Flugverbindung gibt u.ä.) haftet es für diese Fehlleistungen, weil sie Gegenstand des Vermittlungsvertrages sind.

Zugleich kann das Reisebüro auch für den Reiseveranstalter als „Erfüllungsgehilfe“ (s. oben) oder Vertreter tätig sein, wenn es z.B. die Reiseunterlagen, die Fahrkarten oder Flugtickets dem Reisenden im Auftrage des Reiseveranstalters aushändigt. Für diese Tätigkeiten ist dann wiederum der Reiseveranstalter verantwortlich, weil sie zu den Reisevertragsleistungen gehören.

Es ist aber auch möglich, dass das Reisebüro Reiseveranstalter ist.

### III. Vermittlung von Leistungen

Aus dem Vorgenannten ergibt sich, dass der Reiseveranstalter sich seinen Verpflichtungen aus dem Reisevertragsrecht entziehen könnte, wenn er mit dem Reisenden vereinbart, dass seine Leistungen nur als Vermittlungen gelten sollen. Das wäre z.B. im Rahmen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen – AGB (vgl. den gesonderten Beitrag hierzu) möglich.

Dem treten allerdings sowohl der Gesetzgeber wie auch die Rechtsprechung zum Schutze des Reisenden entgegen.

Zum einen bestimmt der Gesetzgeber in § 651a Abs. 2 BGB, dass es nicht auf die Erklärung ankommt, ob nur vermittelt wird oder eine Reiseleistung erbracht wird:

**„Die Erklärung, nur Verträge mit den Personen zu vermitteln, welche die einzelnen Reiseleistungen ausführen sollen (Leistungsträger), bleibt unberücksichtigt, wenn nach den sonstigen Umständen der Anschein begründet wird, dass der Erklärende vertraglich vorgesehene Reiseleistungen in eigener Verantwortung erbringt.“**

Ist bei objektiver Würdigung der gesamten Umstände aus der Sicht des Reisenden also die Art der Tätigkeit darauf gerichtet, eine Gesamtheit von Reiseleistungen zu erbringen, kann sich der Reiseveranstalter nicht durch eine entsprechende Erklärung von den Verpflichtungen des Reisevertragsrechts befreien. Es kommt dann – ungeachtet der Erklärung – gleichwohl ein Reisevertrag zustande.

Zum anderen hat der Bundesgerichtshof (BGH) bereits in einem Urteil aus dem Jahre 1992<sup>1</sup> und auch später festgestellt, dass in gewissen Fällen auch **Einzelleistungen** entsprechend dem Reisevertragsrecht unterliegen, wenn sie entscheidender Bestandteil des Urlaubs sind und vom Veranstalter in eigener Verantwortung angeboten werden.

Beispiel: Ein Veranstalter gibt einen Katalog zu Ferienhäusern heraus und wirbt in einer Internet-Seite mit entsprechenden Angeboten. Er schließt mit dem Reisenden einen Vertrag über ein Ferienhaus ab.

## C. Der Vertragsabschluss

### I. Informationspflichten des Veranstalters – der Prospekt

Bei der Anbahnung des Reisevertrages spielt der **Reiseprospekt**, den der Reiseveranstalter i.d.R. zur Verfügung stellt, eine wichtige Rolle. Die näheren Bestimmungen zu dem Reiseprospekt und zu weiteren Informationspflichten befinden sich in der **BGB- Informationspflichten-Verordnung** (BGB-InfoV) in den §§ 4 und 5.

<sup>1</sup> Für Interessenten: BGHZ (Entscheidungen des Bundesgerichtshofes in Zivilsachen) Band 119, S. 152; BGHZ 130, 128.

Die in dem Prospekt enthaltenen Angaben über den Reisepreis, die zu leistende Anzahlung, die Fälligkeit des Restbetrages und die weiteren Angaben zu den Merkmalen der Reise (Ort, Unterbringung, Verkehrsmittel, Pass- und Visumserfordernisse) sind bei Abschluss des Vertrages für den Reiseveranstalter bindend. Er kann vor dem Abschluss nur dann eine Änderung erklären, wenn er sich das in dem Prospekt vorbehalten hat. Für die Zeit nach Abschluss des Vertrages gelten § 651 a Abs. 4 und 5 BGB.

## II. Buchungsunterlagen und Reisebestätigung

Jeder Vertrag kommt durch zwei Willenserklärungen zustande, das Angebot und die Annahme. Überwiegende Auffassung in Bezug auf die Reiseverträge ist, dass die vom Reisenden (i.d.R. mit Hilfe des Reisebüros) erstellten **Buchungsunterlagen** das Angebot zum Abschluss des Vertrages an das Reiseunternehmen darstellen.

Die Annahme des Angebotes kann formfrei, d.h. mündlich, schriftlich oder auch durch entsprechendes Verhalten des Reiseveranstalters erfolgen. Der Reiseveranstalter ist darüber hinaus, gem. § 651a Abs. 3 BGB i.V.m. § 6 BGB-InfoV verpflichtet, dem Reisenden bei oder unverzüglich, d.h. ohne schuldhaftes Zögern nach Vertragsschluss eine sog. **Reisebestätigung** zur Verfügung zu stellen. Diese Urkunde enthält nach § 6 BGB-InfoV alle wesentlichen Informationen zum Inhalt des Vertrages und Hinweise zu den Rechten und Pflichten.

## III. Änderung der Vertragsinhalte durch den Reiseveranstalter

Da die Reisebestätigung alle wesentlichen Bestandteile des Vertrages enthält, stellt ihre Übersendung ebenfalls die Annahme des durch die Übersendung der Buchungsunterlagen unterbreiteten Angebotes des Reisenden dar. Das gilt allerdings nur dann, wenn der Inhalt der Reiseurkunde mit den Buchungsunterlagen übereinstimmt. Hat sich der Reiseveranstalter in seinem Prospekt und/oder seinen AGB eine Änderung seiner Bedingungen vorbehalten, muss man zwischen zwei Varianten unterscheiden:

1. Der Veranstalter reagiert auf die Übersendung der Buchungsunterlagen mit Veränderungsvorschlägen. In diesem Falle ist der Vertrag noch nicht zustande gekommen. Die Übersendung einer Reisebestätigung mit Veränderungen stellt daher nach § 150 Abs.2 BGB eine Ablehnung des Angebotes, verbunden mit einem neuen Angebot dar. Der Reisende kann also entscheiden, ob er die Änderungen seinerseits annimmt oder ablehnt, im letzteren Falle kommt kein Vertrag zustande.
2. Der Veranstalter bestätigt zunächst die Buchung, behält sich aber in seinen Geschäftsbedingungen, die mit der Annahme Vertragsbestandteil geworden sind, spätere Änderungen vor, so z.B. Änderungen des Preises, der Flugzeiten usw. Hier stellt sich die Frage, ob und inwieweit der Reiseveranstalter ohne Neuvereinbarung mit dem Reisenden die Bedingungen des Vertrages später einseitig ändern kann.

Die Geschäftsbedingungen der Reiseveranstalter enthalten solche Änderungsklauseln, damit die Reiseveranstalter bei Langzeitbuchungen auf veränderte Bedingungen bei ihren Leistungsträgern, z.B. eine Veränderung der Flugpreise, Überbuchungen von Hotels usw. reagieren können.

Jedoch haben der Gesetzgeber und die Rechtsprechung die Möglichkeit mittels einseitiger Erklärung des Reiseveranstalters den Vertrag nachträglich zu ändern im Interesse des Reisenden eingeschränkt.

Der Veranstalter kann den **Reisepreis** bei einem Änderungsvorbehalt in den AGB erst ab dem 5. Monat nach dem Vertragsschluss und höchstens bis zum zwanzigsten Tag vor der Abreise erhöhen (§§ 309 Nr.1, 651a Abs. 4 Satz 2 BGB).

Bei **Änderung wesentlicher Vertragsinhalte** (z.B. erhebliche Änderung der Flugzeiten, der Unterbringung) oder bei einer zulässigen **Erhöhung des Reisepreises um mehr als 5%** kann der Reisende **vom Vertrag zurücktreten**. Der Rücktritt kann formfrei erklärt werden, sollte im Interesse der Beweissicherheit aber schriftlich erfolgen. In diesem Falle sind gem. § 346 BGB bereits empfangene Leistungen (z.B. eine Vorauszahlung) herauszugeben. Das gleiche gilt, wenn der Veranstalter aufgrund eines Rücktrittsvorbehaltes im Vertrag berechtigt vom Vertrag zurücktritt (z.B. weil eine vorgesehene Anzahl von Teilnehmern nicht erreicht wird).

Der Reisende kann in den o.g. Fällen der Vertragsänderung oder der Absage durch den Veranstalter **alternativ** verlangen, an einer anderen, gleichwertigen Reise teilzunehmen, wenn der Veranstalter in der Lage ist, diese aus seinem Angebot ohne Mehrpreis für den Reisenden anzubieten. Der Reisende muss auf eine entsprechende Erklärung des Reiseveranstalters **unverzüglich** (d.h. ohne schuldhaftes Zögern) **reagieren**.

#### IV. Übertragung des Vertrages auf einen anderen Reisenden

In manchen Fällen ist der Reisende aus gesundheitlichen, beruflichen oder sonstigen persönlichen Gründen nicht in der Lage die Reise anzutreten. Er kann dann dem Veranstalter nach § 651b BGB einen Dritten vorschlagen, der die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag übernimmt. Der **Veranstalter ist verpflichtet**, der Übernahme des Dritten zuzustimmen, falls er nicht Hinderungsgründe nach der o.g. Vorschrift geltend machen kann. Diese können darin bestehen, dass der Dritte den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen.

Beispiele: Der Dritte hat nicht die erforderlichen gesundheitlichen Voraussetzungen, er kann die Pass- und Visavorschriften nicht erfüllen.

Wenn der Veranstalter der Übernahme unberechtigt widerspricht, kann ihn der Reisende zwar auf die **Zustimmung verklagen**, dies wird allerdings wegen der zeitlichen Bedingungen i.d. R. nicht praktikierbar sein. Alternativ hat dann der Reisende einen **Schadenersatzanspruch** aus § 280 BGB wegen der Pflichtverletzung durch den Veranstalter der ihn berechtigt, die Zahlung des Reisepreises zu verweigern.<sup>2</sup>

Kommt es zur Vertragsübernahme durch den Dritten, kann der Veranstalter evtl. daraus entstehende Mehrkosten geltend machen. Der Reisende und der Dritte haften dem Veranstalter dann für diese Kosten und den Reisepreis als sog. **Gesamtschuldner** (vgl. § 421 BGB). Der Veranstalter kann nach seiner Wahl den Reisepreis und die Mehrkosten von dem Reisenden oder dem Dritten verlangen.

---

<sup>2</sup> So die Auffassung in der Kommentarliteratur (für Interessenten: Staudinger/Eckert, 2001 zu § 651b Rn. 10; MünchKomm, Tonner zu § 651b BGB, Rn. 11).

## V. Rücktritt vom Reisevertrag

### 1. Durch den Reisenden

Der Reisende kann von dem Reisevertrag **bis zum Beginn der Reise** gem. § 651i BGB jederzeit zurücktreten. Dies sollte nach Möglichkeit schriftlich erfolgen.

Der Rücktritt nach § 651i BGB ist nicht zu verwechseln mit dem bereits dargestellten Rücktrittsrecht nach § 651a Abs.5 S.2 BGB wegen der Erhöhung des Reisepreises oder wesentlicher Änderungen der Reiseleistungen. Im Falle des § 651i BGB handelt es sich um ein **voraussetzungsloses Rücktrittsrecht**, der Reisende bedarf also keiner Angabe eines Grundes für den Rücktritt, wenngleich er i.d.R. natürlich einen triftigen Grund (Krankheit, andere persönliche Umstände) für diesen Schritt haben wird.

Der Rücktritt gestaltet das Vertragsverhältnis in ein Abwicklungsschuldverhältnis um, daher verliert der Veranstalter seinen Anspruch auf den Reisepreis. Allerdings ist der Rücktritt für den Reisenden mit erheblichen finanziellen Konsequenzen verbunden, denn § 651i BGB gibt dem Veranstalter das Recht, vom Reisenden eine **angemessene Entschädigung** zu verlangen. Diese bemisst sich

- nach dem Reisepreis,
- unter Abzug des Wertes der vom Veranstalter ersparten Aufwendungen und
- unter Abzug dessen, was der Veranstalter durch anderweitige Verwertung der Reise erlangen kann.

Der Gesetzgeber räumt den Veranstaltern in § 651i Abs.3 BGB ein, im Vertrag einen **Prozentsatz des Reisepreises als pauschalisierte Entschädigung** festzusetzen. In den AGB der Reiseveranstalter finden sich daher für diese Fälle Regelungen über sog. **Stornogebühren**, die die Entschädigung in Abhängigkeit vom Zeitpunkt des Rücktrittes und der Art der Reise regeln und bis zu 75% des Reisepreises (oder höher) betragen können. Dem Reisenden bleibt zwar die Möglichkeit, gem. §§ 651m BGB die Stornoklausel anzugreifen, hierzu müsse er aber nachweisen, dass durch die Pauschalisierung im konkreten Falle die ersparten Aufwendungen und die Vorteile anderweitiger Verwertung der Reise nicht angemessen berücksichtigt werden.

Für den Fall, dass der Reiseantritt mit einem gewissen Risiko behaftet ist, das in der Sphäre des Reisenden liegt, empfiehlt sich der Abschluss einer Reise-Rücktrittsversicherung, die ebenfalls das Reisebüro vermitteln kann. Hier sollte man aber beachten, welche Risiken versichert sind, i.d.R. handelt es sich um Ereignisse wie Tod, Unfall, Krankheit usw., die dem Reisenden oder seinen Angehörigen zugerechnet werden.

### 2. Durch den Reiseveranstalter

Einen Rücktritt des Reiseveranstalters sieht das Gesetz nicht vor. Die im Rahmen der AGB möglichen Änderungsklauseln der Veranstalter können aber ein Rücktrittsrecht beim Vorliegen wichtiger Gründe (Nichterreichen der Teilnehmerzahl, Unterdeckung der Kosten durch zu geringes Buchungsaufkommen) enthalten. Entsprechende Klauseln sind zulässig und werden aufgrund des § 651a Abs.5 i.d.R. mit einem Ersatzangebot verbunden. Akzeptiert der Reisende das Ersatzangebot nicht, treten die unter Ziff. III genannten Konsequenzen (Rückgabe des Erlangten) ein.

## VI. Fälle höherer Gewalt

Höhere Gewalt liegt vor, wenn durch ein von **außen einwirkendes Ereignis**, das keinen Zusammenhang mit dem Betrieb des Reiseunternehmens aufweist und das auch bei Anwendung äußerster Sorgfalt durch den Unternehmer nicht vorhersehbar und abwendbar war die Reise erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt wird. Darunter sind **Naturkatastrophen, Terroranschläge, Kriege, Seuchen** u.ä. Ereignisse zu verstehen, nicht aber Streiks von Mitarbeitern der Leistungserbringer oder des Reiseveranstalters selbst, weil dies betriebsinterne Vorgänge sind. Streiks bei Dritten (Flughafenpersonal) für die der Veranstalter nicht einzustehen hat, können dagegen höhere Gewalt begründen.

In diesen Fällen können gem. § 651j BGB sowohl der Veranstalter als auch der Reisende die Reise **vor oder nach ihrem Beginn kündigen**. Das Kündigungsrecht kann durch Vereinbarung nicht zu Lasten des Reisenden ausgeschlossen werden (§ 651m BGB) und stellt die einzig mögliche Grundlage für die Beendigung des Vertrages bei Fällen höherer Gewalt dar, weil keine der Parteien die betreffenden Ereignisse zu verantworten hat.

Es liegt in diesen Fällen also weder eine Veränderung der Reisebedingungen noch ein Reisemangel (s. unten) vor, so dass die betreffenden Vorschriften nicht anwendbar sind.

Voraussetzung ist, dass durch das Ereignis zum Kündigungszeitpunkt das Reiseziel als Ganzes in Frage gestellt wird, eine völlige Unmöglichkeit der Reise ist aber nicht Voraussetzung.

Zu der Frage, welche Arten von Ereignissen zur Kündigung berechtigen, existiert eine differenzierte Rechtsprechung. Kriege, Naturkatastrophen und innere Unruhen im Reiseland können in aller Regel die Kündigung begründen.

Ein wichtiges Indiz hierfür ist eine Reisewarnung durch das Auswärtige Amt, über die man sich auf der Homepage des AA informieren kann (<http://www.auswaertiges-amt.de> und hier unter der Rubrik „Länder- und Reiseinformationen/aktuelle Reisewarnungen und Sicherheitshinweise“)

Einzelne Terroranschläge, die nicht direkt die gebuchte Reise betreffen, werden hingegen als Kündigungsgrund nicht anerkannt (umstritten).

Im weiteren muss das betreffende Ereignis **bei Vertragsabschluss unvorhersehbar** gewesen sein. Wer also im Wissen um eine unsichere Lage im Reiseland die Reise bucht, kann nicht nach § 651j BGB kündigen, es sei denn, die Lage hat sich später unvorhersehbar erheblich verschärft.

Die Kündigung ist gegenüber dem Vertragspartner (für den Reisenden gegenüber dem Reiseveranstalter oder dessen Vertretern am Urlaubsort) formlos auszusprechen, sie kann auch in einem entsprechenden Verhalten, z.B. dem Verlangen nach sofortiger Rückreise, zum Ausdruck gebracht werden.

Die Konsequenzen einer erklärten Kündigung (gleich von welcher Seite) sind:

- der Veranstalter verliert den Anspruch auf den Reisepreis, kann aber eine **Entschädigung** für bereits erbrachte Leistungen geltend machen (Verweiskette §§ 651j Abs.2; 651e Abs.3 S.1, 2; 638 Abs.3 BGB). Dabei ist der Reisepreis in dem Verhältnis herabzusetzen, in dem der Wert der Reise bis zur Kündigung zum Wert bei vollständiger Erbringung der Reise gestanden hätte (*Wert mangelfrei : Wert mangelhaft = voller Reisepreis : Entschädigung*). Eine Schätzung ist nach § 638 Abs. 3 S. 2 BGB möglich (und natürlich gerichtlich überprüfbar).

- **Mehrkosten** für die Rückbeförderung müssen beide Parteien je zur Hälfte tragen, weitere Mehrkosten fallen dem Reisenden zur Last.

## D. Reisemängel

### I. Begriff

#### 1. Hauptpflichten des Reiseveranstalters

Die Frage, ob im konkreten Falle Reisemängel vorliegen, ist an den **Pflichten des Reiseveranstalters** aus dem Reisevertrag zu entscheiden. Diese bestehen aus den Reiseleistungen selbst (Pflicht zur mangelfreien Erbringung der Reiseleistung) und weiteren Informationspflichten, die in der BGB-InfoV festgelegt sind (z.B. Bestimmungsort, Hotel, Reiseroute, Passformalitäten, gesundheitspolizeiliche Anforderungen, Angabe einer Kontaktadresse).

Bei diesen Leistungspflichten kann man gem. § 651c BGB wiederum differenzieren zwischen:

- **zugesicherten Eigenschaften** der Reise (z.B. Stadtführungen, Sprachkurse, Fotosafari). Hier handelt es sich also um besonders qualifizierende Eigenschaften der Reise, die zwischen den Parteien vereinbart wurden. Die Vereinbarung kann individuell erfolgen oder durch den Reiseprospekt Bestandteil des Vertrages werden.
- **Eigenschaften** der Reise, die nicht vereinbart wurden, deren Fehlen aber den **Wert oder die Tauglichkeit** der Reise zu dem gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Nutzen aufheben oder mindern würde.

In beiden Fällen kann also beim Ausbleiben der betreffenden Leistungen ein Reisemangel vorliegen.

**Beispiele:** Es wird eine „Familienreise“ oder ein „Badeurlaub“ oder eine „Erholungsreise“ gebucht. Hier kann der Reisende auch ohne besondere Vereinbarung erwarten, dass der Reiseveranstalter kinderfreundliche Hotels aussucht, dass der Strand den allgemeinen Erwartungen an einen Badestrand entspricht oder dass entsprechende Angebote für den Stressabbau vorhanden sind. Das gleiche gilt, wenn der Reiseveranstalter nach dem Zweck der Reise bestimmte Organisations- und Koordinierungsaufgaben, z.B. die Planung des Reiseablaufs (mehrtägige Stadtbesichtigungen und danach eine Erholungswoche am Strand) übernommen hat. Hier würde eine Änderung des Reiseablaufs ggf. zu einem Reisemangel führen, wenn der Reisezweck verfehlt wird.

Allerdings darf die Angabe von Reisezwecken nicht so allgemein sein („Traumurlaub“), dass eine Konkretisierung im Konfliktfalle nicht möglich ist.

Zu den Hauptpflichten des Reiseveranstalters gehören nicht nur mangelfreie Unterbringung, Verpflegung und weitere Leistungen am Urlaubsort dar, sondern auch die **mangelfreie Beförderung** vom und zum Urlaubsort. Hier sind insbesondere hervorzuheben:

- größere Verspätungen bei Charterflügen (über 4 Stunden),
- Verspätete Anlieferung des Gepäcks am Urlaubsort; dies kann in gravierenderen Fällen als Reisemangel gelten, so wurden z.B. 25% des Tagespreises für die ersten 4 Reisetage bei einer verspäteten Anlieferung um 4 Tage in der Rechtsprechung zuerkannt<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Für Interessenten: AG Frankfurt/Main, NJW 2001, S. 1873.

- Änderungen der Flugzeiten; hier handelt es sich nicht um einen Mangel, wenn die Änderungen noch innerhalb des An- und Abflugtages liegen; darüber hinausgehende Verschiebungen (z.B. 12 Stunden bei einer 6-Tage-Reise, Verschiebung um einen ganzen Tag) sind nach der Rechtsprechung Reisemängel.
- Der Wechsel der Fluggesellschaft stellt nur dann einen Mangel dar, wenn eine bestimmte Gesellschaft zugesichert wurde (z.B. auch mit Zahlung eines Aufschlages) oder wenn die andere Gesellschaft in Bezug auf Leistungen und Sicherheitsstandard niedriger eingestuft ist. Bedeutung für die Annahme eines Reisemangels wird insbesondere die von der EU seit März 2006 herausgegebene Liste unsicherer Fluggesellschaften gewinnen. Diese Liste soll jeweils nach drei Monaten aktualisiert werden. Die Liste ist u.a. in dem Internet-Auftritt der Generaldirektion Transport der EU (in Englisch, als PDF-Dokument) abrufbar:  
[http://ec.europa.eu/transport/air/safety/flywell\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/air/safety/flywell_en.htm) und hier unter „**Community list of air carriers subject to an operating ban within the Community**“

**Keine Reisemängel sind allgemeine Lebensrisiken**, wie z.B. Magenverstimmungen ohne dass Mängel der Speisen vorliegen, Verkehrsunfälle mit dem auf eigene Rechnung gemieteten Fahrzeug, Überfüllung touristischer Schwerpunkte, Taschendiebstahl usw.).

## 2. Nebenpflichten des Reiseveranstalters

Wegen der Gefahr des Ausfalls von Reiseleistungen bei **Insolvenz der Veranstalter** hat der Gesetzgeber den Veranstaltern in § 651k BGB den Nachweis einer Versicherung bzw. eines Zahlungsverprechens eines Kreditinstitutes für den insolvenzbedingten Ausfall aufgegeben. Die Versicherung deckt die Ansprüche des Reisenden, z.B. auf Erstattung des Reisepreises, notwendige Aufwendungen aufgrund der Insolvenz (Rückführungs- und Unterbringungskosten).

Die Versicherungssumme kann auf 110 Mio. EUR pro Jahr begrenzt werden, wird diese Summe überschritten, so verringert sich der Erstattungsanspruch des Reisenden im Verhältnis des Gesamtbetrages der Erstattungen zum Versicherungshöchstbetrag.

Über die Versicherung ist dem Reisenden ein **Sicherungsschein** auszustellen. Aus diesem muss sich ergeben, dass der Reisende einen unmittelbaren Anspruch gegen den Versicherer bei Ausfall des Veranstalters hat. Vor Übergabe des Sicherungsscheines darf der Reisepreis nicht gefordert oder angenommen werden.

## II. Reisemängeltabellen

Die Rechtsprechung zu den Reisemängeln ist außerordentlich umfangreich, daher konnten in den vorstehenden Erläuterungen nur die Grundzüge des Gesetzes ausgeführt werden. Wer sich im Einzelfalle über das Vorliegen eines Reisemangels und der sich daraus ergebenden Minderungsansprüche des Reisenden (zu den Rechtsfolgen s. unten) informieren will, kann dazu sog. „Reisemängeltabellen“ heranziehen, die von verschiedenen Organisationen (z.B. dem ADAC) herausgegeben werden und sich auf bereits gerichtlich entschiedene Fälle stützen.

Reisemängeltabellen werden auch im Internet veröffentlicht, so (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) z.B. unter den Adressen:

[http://www.adac.de/Recht\\_und\\_Rat/reiserecht/reisepreisminderung/](http://www.adac.de/Recht_und_Rat/reiserecht/reisepreisminderung/) (ADAC-Tabelle, PDF-Dokument),

<http://www.finanztip.de/recht/reiserecht/frankfurter-tabelle.htm> (Frankfurter Tabelle, HTML-Dokument)

### III. Rechtsfolgen von Reisemängeln

Liegt ein Reisemangel vor, kann der Reisende folgende Ansprüche geltend machen:

**a) Minderung des Reisepreises** gem. § 651d BGB: die Minderung berechnet sich nach den o.g. Voraussetzungen für die Entschädigung des Reiseveranstalters beim Vorliegen höherer Gewalt und stellt sich praktisch als Rückerstattung eines Teils des Reisepreises dar. Die Minderung tritt bei Vorliegen der Voraussetzung kraft Gesetzes ein

Voraussetzung der Minderung ist die **Mängelanzeige** durch den Reisenden gem. § 651d Abs.2 BGB. Sie ist eine sog. Obliegenheit des Reisenden zur Wahrung seiner Rechte. Die Mängelanzeige soll dem Veranstalter Gelegenheit geben, **Abhilfe** zu schaffen und damit seine Haftung zu begrenzen. Die Mängelanzeige sollte der Reisende unverzüglich in beweisbarer Form, also z.B. schriftlich und mit Bestätigung des vor Ort befindlichen Vertreters des Reiseveranstalters oder von Zeugen abgeben. Ferner ist immer angeraten, Mängel zu dokumentieren, z.B. durch Fotografien, ein bestätigtes Protokoll u.ä. Erfolgt die Mängelanzeige schuldhaft nicht, tritt die Minderung nicht ein. Zu beachten ist allerdings, dass diese Konsequenz nur greift, wenn der Reisende über diese Obliegenheit gem.

§ 6 Abs.2 Ziff.7 BGB-InfoV aufgeklärt ist, und eine Möglichkeit besteht, die Mängelanzeige gegenüber dem Veranstalter zu erklären.

Zum Umfang der Minderung kann auf die o.g. **Reisemängeltabellen** verwiesen werden, die bei vergleichbaren Mängeln Anhaltspunkte für die Minderung geben.

**b) Abhilfe durch den Reiseveranstalter:** diesen Anspruch hat der Reisende gem. § 651c Abs.2 BGB. Voraussetzung ist, dass der Reisende dies durch eine Erklärung **verlangt**, es genügt also nicht die Mängelanzeige. Zugleich sollte dem Veranstalter eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt werden (s. auch Buchst. c). Der Veranstalter hat einen gewissen Spielraum für Abhilfemaßnahmen, z.B. durch Reparatur defekter Einrichtungsgegenstände, Verlegung in ein anderes Zimmer oder ein anderes Hotel, wenn dadurch keine wesentliche Änderung der Reiseleistung eintritt. Ob der Veranstalter Abhilfe durch eine wesentlich höherwertige Leistung anbietet, steht in seinem Ermessen; ist die Abhilfe mit unzumutbaren Aufwendungen verbunden, kann er sie aber ablehnen. Die Abhilfe begrenzt ggf. die Minderung, schließt sie aber nicht aus. Bleiben trotz der Abhilfe Voraussetzungen für die Minderung bestehen, kann der Reisende die Minderung ebenfalls geltend machen.

**Beispiel:** Der Reisende bucht für 3 Wochen und muss nach der Mängelanzeige und Aufforderung zur Abhilfe noch eine Woche in einem Hotelzimmer mit Mängeln ausharren, bis er ein mangelfreies Zimmer erhält.

**c) Selbstabhilfe durch den Reisenden und Aufwendungsersatz:** Der Reisende kann, wenn der Veranstalter nicht innerhalb einer angemessenen Frist Abhilfe leistet, selbst die erforderlichen Maßnahmen treffen. Eine Fristsetzung ist nicht erforderlich, wenn der Veranstalter die Abhilfe ablehnt oder wenn sofortige Abhilfe durch ein besonderes Interesse des Reisenden geboten ist (z.B. bei Gesundheitsgefahren, Anmieten von Beförderungsmitteln bei Ausfall der vom Reiseveranstalter gestellten Busse für den Rücktransport zum Flughafen). Die erforderlichen Aufwendungen (z.B. Taxikosten) kann er vom Veranstalter zurückfordern.

**d) Kündigung des Reisevertrages:** Diese ist nach § 651e Abs.1 BGB möglich, wenn der Mangel die Reise **erheblich beeinträchtigt** oder dem Reisenden aus einem für den

Veranstalter (bei Vertragsschluss) erkennbaren Grund nicht zuzumuten ist (z.B. Nichteignung eines Hotels für gesundheitlich beeinträchtigen oder behinderten Gast). Kurzfristige und nicht erhebliche Mängel berechtigen daher nicht zur Kündigung. Weitere Voraussetzung ist, dass der Reisende dem Veranstalter zur **Abhilfe aufgefordert** und eine **angemessene Frist** hierfür gesetzt hat. Ist der Mangel so erheblich, dass das Vertrauen des Reisenden in den Reiseveranstalter obsolet ist, oder ist Abhilfe unmöglich, dann kann im Einzelfalle auch ohne diese Voraussetzungen gekündigt werden.

Die Rechtsprechung und juristische Literatur tendiert dazu, dem Reisenden die Möglichkeit zu geben, das **Abhilfeverlangen und die Fristsetzung** auch gegenüber dem **Leistungsträger** (Hotel, Beförderungsunternehmen) zu erklären, wenn er keine Möglichkeit der Kommunikation mit dem Reiseveranstalter hat. Ohnehin verhält es sich so, dass die vom Veranstalter mit den Leistungserbringern abgeschlossenen Verträge eine Schutzwirkung auch für den Reisenden haben, obwohl dieser keinen Vertrag mit dem Leistungserbringer hat. Diese sog. „Schutzwirkung für Dritte“ hat zur Folge, dass z.B. bei Schäden des Reisenden aufgrund mangelhafter Leistungsausführung gem. § 280, 241 Abs.2, 328 BGB Schadenersatz auch vom Leistungsträger gefordert werden kann, was allerdings mit Komplikationen verbunden sein dürfte, wenn dieser nicht dem deutschen Recht unterliegt.

Bei **wirksamer Kündigung** des Vertrages wandelt sich der Reisevertrag in ein **Abwicklungsverhältnis** gem. § 651d Abs.3,4 BGB um. Das bedeutet, dass der Reiseveranstalter seinen Anspruch auf den Reisepreis verliert und statt dessen einen **Entschädigungsanspruch** für bereits erbrachte Leistungen hat (zur Bemessung vgl. unter Ziff. VI.). Der Entschädigungsanspruch besteht aber nur unter der Voraussetzung, dass die (abgebrochene) Reise für den Reisenden überhaupt noch einen Wert oder ein Interesse hat. Bei sehr gravierenden Mängeln, die nach kurzer Zeit zum Reiseabbruch führen, wird dieser Anspruch regelmäßig nicht bestehen.

Bestandteil des Abwicklungsverhältnisses ist auch die Pflicht des Reiseveranstalters dafür zu sorgen, dass der Reisende **zurückbefördert** wird falls – was regelmäßig der Fall ist – der Reisevertrag die Rückbeförderung mit umfasst (§ 651 651e Abs.4 BGB).

**e) Schadenersatz und Entschädigung für den Reisenden:** § 651f BGB gewährt dem Reisenden neben der Minderung und Kündigung einen **Schadenersatzanspruch wegen Nichterfüllung, wenn der Reiseveranstalter den Mangel zu vertreten hat. Dabei wird das Verschulden des Reiseveranstalters vermutet.** Die Vorschrift ist in erster Linie dafür gedacht, weitere Schäden (Sach- und Personenschäden), die der Reisende wegen der Mängel erlitten hat, auszugleichen.

**Beispiel:** Wegen Bauarbeiten im Hotel mit nicht ordnungsgemäßer Absicherung stürzt der Reisende und verletzt sich. Er muss zurückbefördert werden, hat Behandlungskosten und Verdienstaussfall.

Für **Sachschäden** (nicht für Personenschäden) kann der Reiseveranstalter den Schadenersatz durch Vereinbarung gem. § 651h BGB auf das Dreifache des Reisepreises **beschränken**. Das gilt aber nur für die Fälle, in denen der Veranstalter allein für Verschulden der Leistungsträger haftet und der Schaden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig (besonders verantwortungslos) verursacht wurde.

**Beispiel:** Gepäckverluste, die allein durch einen Leistungserbringer verursacht wurden. Die Beschränkung ist aber unwirksam, wenn der Veranstalter durch Organisationsverschulden (Fehlplanungen) selbst den Verlust verursacht hat.

Die Beschränkung wird durch die Reiseveranstalter i.d.R. in den AGB vereinbart.

Darüber hinaus muss immer bedacht werden, dass der Reisende dann keinen Schadenersatz verlangen kann oder sich die Höhe des Schadenersatzes mindert, wenn

er aus eigenem Verschulden oder Mitverschulden den Schaden verursacht oder vergrößert. Das wäre z.B. der Fall, wenn er Mängel der Einrichtung seiner Unterkunft durch eigenes Verhalten herbeiführt, mit dem vom Reiseveranstalter bereitgestellten Fahrzeug einen Unfall verursacht und danach das Fahrzeug nicht mehr zur Verfügung steht usw. Ferner ist der Reisende für die Schäden selbst verantwortlich, die sich allein in seiner Risikosphäre vollziehen, also z.B. für Verlust des Gepäcks, das er selbst vom oder zum Hotel befördert.

Der Veranstalter kann sich gem. § 651h Abs.3 BGB auch in den Fällen seiner Haftung für die Leistungserbringer auf solche Regeln berufen, die die Haftung der Leistungserbringer selbst beschränken (z.B. Warschauer Luftverkehrsabkommen). Er soll nicht weitergehend haften als das die Leistungserbringer nach internationalen Übereinkommen oder gesetzlichen Vorschriften müssen. Voraussetzung ist aber wieder, dass der Veranstalter nicht selbst für den Schaden verantwortlich ist.

Die weitere Regelung des § 651f Abs.2 BGB auf **Entschädigung** dient dem **Ausgleich der durch den Mangel entgangenen Urlaubsfreude** (nutzlos aufgewendete Urlaubszeit). Es handelt sich hierbei um den Ersatz für einen sog. **immateriellen Schaden**. Der Gesetzgeber gibt für die Berechnung dieses Anspruchs keine weiterführenden Hinweise. Man ist insoweit auf Vergleichsbeispiele aus der Rechtsprechung angewiesen.

So hat die Rechtsprechung z.B. für einen Urlaub der zu Hause verbracht werden musste 50% des Reisepreises zugestanden, in anderen Fällen wird nach Tagessätzen (50-70 EUR) berechnet.

Der Anspruch setzt außerdem voraus, dass die Reise durch den Mangel vereitelt oder erheblich beeinträchtigt wurde. Es muss sich also um krasse Fälle von Reisemängeln handeln, wie z.B. den Reiseabbruch wegen Überbuchung des Hotels ohne zumutbare Alternativangebote, die Absage wegen Überbuchung des Flugzeuges ohne alternative Beförderungsmöglichkeit. Die Begrenzung dieser Haftung nach § 651h BGB (s. oben) ist zulässig.

#### **IV. Geltendmachung der Ansprüche**

Ansprüche gegen den Reiseveranstalter muss der Reisende gem. § 651g Abs.1 BGB **innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung** der Reise gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen. Eine frühere Rückbeförderung (z.B. Reiseabbruch wegen Kündigung) verlängert die Frist daher nicht, maßgebend für den Beginn ist die Vertragsbeendigung.

Man muss beachten, dass es sich hier um eine sog. **Ausschlussfrist** handelt, die das Gericht, sollte es zum Prozess kommen, von Amts wegen prüft. Nur dann, wenn der Reisende ohne eigenes Verschulden verhindert ist, die Frist einzuhalten, kann er die Ansprüche noch geltend machen.

Fraglich ist, ob es für die Wahrung der Frist genügt, wenn der Reisende bereits während der Reise die Ansprüche gegenüber der örtlichen Reiseleitung geltend gemacht hat. Die Auffassungen hierzu sind nicht einhellig, so dass auf jeden Fall anzuraten ist, die Ansprüche noch einmal rechtzeitig, detailliert und begründet gegenüber dem Reiseveranstalter oder seinem bevollmächtigten Vertreter in schriftlicher und nachweisfähiger Form (Einschreiben/Rückschein) geltend zu machen. Die Geltendmachung gegenüber dem Reisebüro wird in aller Regel für die Fristwahrung nicht genügen, es sei denn, dieses ist zur Entgegennahme von Ansprüchen befugt, was aber regelmäßig durch die AGB der Veranstalter ausgeschlossen wird. Informieren Sie sich hierüber in den AGB der Reiseveranstalter.

Die **Verjährungsfrist**, d.h. die Frist, in der nach der Anmeldung die Ansprüche noch gerichtlich geltend durchgesetzt werden können, beträgt gem. § § 651g Abs.2 BGB zwei Jahre und beginnt an dem Tage, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte. Sie kann gem. § 651m BGB durch Vereinbarung auf **bis zu einem Jahr verkürzt** werden, was in der Regel durch die AGB der Veranstalter geschieht. Informieren Sie sich daher auch über diese Frist in den AGB, falls Sie beabsichtigen, Mängelansprüche vor das Gericht zu bringen.

Da es sich in beiden Fällen um recht kurze Fristen handelt ist es angeraten, Mängelansprüche zügig anzumelden und zu verfolgen.