

Herausgeber: Rechtsanwalt Dr. Egon Schneider (†), Much • Rechtsanwalt Ekkehart Schäfer, Präsident der Bundesrechtsanwaltskammer • Rechtsanwalt beim BGH Prof. Dr. Ekkehart Reinelt, Karlsruhe • Rechtsanwalt Martin W. Huff, Köln • Prof. Dr. Martin Henssler, Institut für Anwaltsrecht, Universität zu Köln • Rechtsanwältin und Notarin Edith Kindermann, Bremen • Rechtsanwalt und Notar Herbert P. Schons, Duisburg • Rechtsanwalt Norbert Schneider, Neunkirchen • Rechtsanwalt Dr. Hubert W. van Bühren, Köln

Inklusive
ZAP App!

Details unter: www.zap-zeitschrift.de/App

AUS DEM INHALT

Kolumne

Causa Wendt: Muss das Beamtenrecht fortentwickelt werden? (S. 495)

Anwaltsmagazin

Änderungen bei der interprofessionellen Zusammenarbeit (S. 497) • Entwurf zu einer Elektronischen Rechtsverkehr-Verordnung (S. 498) • Schadensersatzansprüche bei Abgas-Nachrüstung (S. 499)

Aufsätze

Vogel, Die schlüssige Klage im Reiserecht – Hinweise für die anwaltliche Praxis (S. 511)

Deutscher, Rechtsprechungsübersicht zum Straßenverkehrsrecht (S. 523)

Viefhues, Der Unterhalt des volljährigen Kindes (S. 537)

Eilnachrichten

BGH: Härtefallabwägung bei Kündigung wegen Eigenbedarfs (S. 503)

BAG: Voraussetzungen einer „echten“ Druckkündigung (S. 507)

OLG Rostock: Schriftformerfordernis bei Berufungseinlegung per E-Mail ohne digitale Signatur (S. 509)



Reisevertragsrecht

Die schlüssige Klage im Reiserecht – Hinweise für die anwaltliche Praxis

Von Rechtsanwalt Prof. Dr. HANS-JOSEF VOGEL, Düsseldorf

Inhalt

- | | |
|--|---|
| I. Wesentliche Grundbegriffe und Strukturprinzipien des Reiserechts | 2. Zubuchung von Leistungen am Urlaubsort |
| II. Gewährleistungsregelungen | 3. Fehlerhafter Adressat |
| 1. Vorliegen einer Pauschalreise | IV. Typische Fehler in Klageschriften |
| 2. Reiserechtlicher Mangel | 1. Kein hinreichender Vortrag |
| 3. Einzelne Gewährleistungsrechte | 2. Fehlerhafte Berechnungen |
| 4. Deliktische Ansprüche, Verletzung von Verkehrssicherungspflichten | 3. Pauschale Bezugnahme auf Fotografien/ Videos |
| III. Sonderprobleme | 4. Unbegrenzte Anspruchsgrundlagen |
| 1. Anwaltliches Aufforderungsschreiben | 5. Fehlende Anspruchsvoraussetzungen |
| | V. Checkliste |

I. Wesentliche Grundbegriffe und Strukturprinzipien des Reiserechts

Es gibt kein in sich geschlossenes System des Reiserechts und nur vereinzelte spezielle Kodifikationen der für den Tourismus bedeutsamen Bereiche. In der anwaltlichen Praxis sind die typischen reiserechtlichen Fragestellungen solche des Pauschalreiserechts, so dass sich der Beitrag auf diese beschränkt.

Entscheidender Ansatzpunkt des Pauschalreiserechts ist das Vorliegen einer Reise i.S.d. § 651a Abs. 1 S. 1 BGB, also einer Mehrheit von Reiseleistungen. Dieses Zusammenfügen einzelner Leistungen, bei denen in der Regel gar keine vertiefte Kenntnis des Verbrauchers über die rechtlichen Gegebenheiten des Leistungsträgers besteht, ist letztlich auch Grund für die weitgehende Verantwortlichkeit des Reiseveranstalters. Der Reiseveranstalter ist also in der Regel der Beklagte, nicht dagegen der einzelne Leistungsträger oder der Reisevermittler (das Reisebüro), das lediglich den Pauschalreisevertrag mit dem Veranstalter vermittelt.

II. Gewährleistungsregelungen

Die typische Klage des Reisenden gegen den Reiseveranstalter wird nach der Rückkehr aus dem Urlaub erhoben und dient dem finanziellen Ausgleich. Die Grundlagen des reiserechtlichen Gewährleistungssystems sind also von grundlegender Bedeutung für einen schlüssigen Sachvortrag in der Klageschrift. Das Pauschalreiserecht verfügt über ein eigenes Gewährleistungssystem, das in den §§ 651c bis 651f BGB geregelt ist. Voraussetzung der Anwendung der Gewährleistungsregeln ist ein Mangel bei einer Pauschalreise.

1. Vorliegen einer Pauschalreise

Das Gewährleistungsrecht findet nur Anwendung, wenn eine Pauschalreise (Reise i.S.d. § 651a Abs. 1 S. 1 BGB) vorliegt. Der Begriff „Reise“ ist legaldefiniert und liegt vor, wenn der Reiseveranstalter dem

Reiserecht – Schlüssigkeit der Klage

Reisenden eine **Gesamtheit von Reiseleistungen** erbringt. Nur wenn der Mandant eine solche Reise zum Gegenstand eines Mandats macht, finden die reiserechtlichen Regelungen Anwendung. In typischen Konstellationen ist dies einfach festzustellen: **zwei oder mehr gebündelte Reiseleistungen**, bei denen eine oder mehrere nicht nur Nebenleistung sind oder eine ganz untergeordnete Bedeutung haben (EuGH RRA 1999, 132; STAUDINGER, §§ 651a–651m BGB (Reisevertragsrecht), § 651a Rn 4).

In **typischen Konstellationen** sind dies Kombinationen aus Transport und Unterbringung oder Flug und Wohnmobil, Unterbringung und ein Kurs. Diese Kombinationen sind eindeutig und erfordern keine vertiefte Bewertung. Entscheidend ist, ob die Leistungen gleichsam unabhängig voneinander Bestand und Wert haben können oder es sich nur um eine unbedeutende Nebenleistung handelt. Letzteres liegt z.B. vor bei Halbpension (BT-Drucks 8/786, S. 13), bei der Nutzung einer Kabine anlässlich einer Fährpassage (FÜHRICH, Handbuch des Reiserechts, § 5 Rn 12) oder vergleichbaren Nebenleistungen, die ohne Hauptleistung keinen eigenständigen Gehalt haben.

Entscheidend ist der **Einzelfall**: Wenn etwa ein Hotel über ein Restaurant verfügt, das aufgrund seiner herausragenden Bewertung in Gastronomie-Führern lange Wartelisten hat, kann eine Kombination aus Hotelaufenthalt und Dinner in diesem Restaurant durchaus auch eine Pauschalreise sein. Auch sog. **dynamisch** produzierende Reiseveranstalter, die ein Leistungsbündel erst im Zeitpunkt der Buchung schnüren, produzieren Pauschalreisen (EuGH EuZW 2002, 402 „Club Tour“; BGH NJW 2011, 599).

In den verbleibenden **Zweifelsfällen** müssen **Indizien** herangezogen werden. Ist die Reise etwa als Paket beworben, ist sie mit einem Reisesicherungsschein versehen, wird sie einheitlich gebucht, wird ein einheitlicher Preis aufgerufen, liegt eine Pauschalreise vor (FÜHRICH, Handbuch des Reiserechts, § 5 Rn 16). Als Pauschalreise werden auch **Kreuzfahrten** eingeordnet (BGH NJW 2013, 1674); auch Urlaube in **Ferienparks** sind eine Pauschalreise (BGH NJW 2000, 1639 „Center-Parcs“).

Darüber hinaus werden die Regeln des Pauschalreiserechts **analog** auf einige Einzelleistungen angewandt, die über einen Veranstalter (und nicht direkt beim Leistungsträger) gebucht werden. Dies sind **Ferienhausverträge** (BGH NJW 2013, 308; BGH MDR 2013, 995); **Hotelübernachtungen** (BGH NJW 2014, 2955); **Bootscharter**, wenn nicht der sportliche Charakter im Vordergrund steht (BGH NJW 1995, 2629); **Wohnmobile** (AG Frankfurt/M. RRA 2007, 33; MüKo-BGB/TONNER, § 651a Rn 32).

2. Reiserechtlicher Mangel

Die Gewährleistungsansprüche setzen weiter einen reiserechtlichen Fehler oder das Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft voraus.

a) Reiserechtlicher Fehler

Ein Fehler ist die (in der Regel negative) **Abweichung der Soll-Beschaffenheit der Reise von der Ist-Beschaffenheit**. Mit der Frage konfrontiert, ob der Mandant einen Anspruch gegen den Reiseveranstalter hat, muss zunächst geklärt werden, was der Reiseveranstalter als vertragliches Leistungsprogramm zugesagt hat. Wichtigste Informationsquelle ist hier der **Reisekatalog** oder die der Buchung zugrunde liegende **Website**. Die Bearbeitung des Mandats ohne Kenntnis dieser Angaben des Reiseveranstalters ist also kaum möglich.

Hinweis:

Besonderes Augenmerk sollte darauf gelegt werden, welche Beschreibung zur Grundlage einer Klage gemacht wird.

Immer wieder fällt in der Praxis auf, dass der Mandant Informationen über ein Hotel oder ein Zielgebiet im Internet recherchiert hat, die nicht von dem Reiseveranstalter stammen, bei dem die Reise letztendlich gebucht wird. Hier kann es zu Diskrepanzen kommen, da jeder Reiseveranstalter eigene Verträge mit den Leistungsträgern (z.B. den Hotels) abschließt, die einen unterschiedlichen Leistungsumfang haben. Soweit in einem solchen Fall der Reisevermittler nicht dem Irrtum Vorschub leistet oder

ihn gar verursacht (das Reisebüro als Erfüllungsgehilfe des Reiseveranstalters bezieht sich bewusst auf falsche Informationen), fehlt es an einer Abweichung zwischen Ist- und Soll-Beschaffenheit.

Zu den **Prospektangaben** gibt es reichhaltige Rechtsprechung, die sicherstellt, dass Prospekte wahr und klar sind. Kommt es auf eine konkrete Aussage an, sollte diese durch einen Blick in die Rechtsprechung überprüft werden. Oftmals taucht dieses Problem auf, wenn sich der Reiseveranstalter auf seine Angaben bezieht, um Mängelansprüche abzulehnen. Hat etwa der Veranstalter auf Baulärm oder andere störende Umstände bereits im Prospekt oder auf seiner Website hingewiesen, fehlt es an einem Fehler. **Werbeaussagen** ohne tatsächlichen Kern beschreiben nicht die Soll-Beschaffenheit der Reise.

Grundlage der Soll-Beschaffenheit ist weiter die nach § 6 BGB-InfoV erforderliche **Reisebestätigung**. Diese fixiert gleichsam den Inhalt des Vertrags. Tatsächlich kommt es immer wieder vor, dass es zu Ungereimtheiten kommt, weil die Abweichung zwischen Buchungsanfrage und Reisebestätigung nicht durch eine Kontrolle der Unterlagen auffällt.

Sonderwünsche des Reisenden sind nur dann Grundlage der Soll-Beschaffenheit, wenn sie durch den Veranstalter (oder den als Erfüllungsgehilfen handelnden Reisemittler) bestätigt werden (BGH BGHZ 59, 158). Die Erklärung des Veranstalters kann ausdrücklich oder stillschweigend erfolgen.

Auch der **Preis der Reise** bestimmt die Soll-Beschaffenheit: Ein Frühstück in einem 5-Sterne-Hotel sollte anders bestückt sein als eines in einer Pension ohne Klassifizierung. Gleiches gilt für die **Typik** der Reise: Eine Studienreise erfordert einen anderen Reiseleiter als eine Partyreise.

Auch die **örtlichen Gegebenheiten** beeinflussen das vertragliche Pflichtenprogramm des Reiseveranstalters: Was in einer Destination üblich ist, muss auch der Reisende hinnehmen. Wenn also in Spanien die Müllabfuhr nachts die Tonnen leert, dann liegt hierin noch kein Mangel. Wenn während des Ramadan in arabischen Ländern tagsüber im Freien keine Getränke oder Mahlzeiten ausgegeben werden, dann liegt hierin kein Mangel. Aber: Den Veranstalter treffen umfangreiche Informationspflichten, die es dem Reisenden ermöglichen sollen, sich ein Bild über die Leistungen vor Ort zu machen. Der Reiseveranstalter muss also den Reisenden über den Zeitpunkt des Ramadan und die sich hieraus konkret ergebenden Beeinträchtigungen informieren.

Hinweis:

Oftmals muss also auch zur Vorbereitung der Klage geprüft werden, ob Informationen gegeben werden mussten und ob sie, wenn eine Informationspflicht bestand, hinreichend erteilt wurden.

Erforderlich ist schließlich, dass sich der **Fehler negativ auf den Urlaub auswirkt**. Es muss also zu einer Beeinträchtigung gekommen sein. Die bloße Abweichung etwa der Klassifizierung eines Hotels reicht also noch nicht. Es müssen die konkreten Unterschiede im Service-Angebot dargestellt werden. Für die Beeinträchtigung ist auf den **Erwartungshorizont eines durchschnittlichen Reisenden** und einen **objektiven Maßstab** abzustellen. Subjektive Erwartungen oder Sondervorstellungen sind nur dann von Belang, wenn sie dem Veranstalter bekannt sind oder in einen vereinbarten Sonderwunsch überführt wurden (BGH RRA 2013, 218).

Hinweis:

Gerade an dieser Stelle wird der Anwalt im Rahmen der Vorbesprechungen auch manche Erwartungen korrigieren müssen.

Auf ein **Verschulden** des Reiseveranstalters kommt es nicht an. Begrenzt wird die Verantwortlichkeit des Reiseveranstalters nur durch **Umstände**, die aus der **Risikosphäre des Reisenden** kommen, wie etwa das allgemeine Lebens- und Unfallrisiko, aber auch das Umfeldrisiko (FÜHRICH, Handbuch des Reiserechts, § 7 Rn 120), also die allgemeinen Gegebenheiten in einer Destination. Auch nur geringe

Reiserecht – Schlüssigkeit der Klage

Beeinträchtigungen, bloße Unannehmlichkeiten, begründen noch keinen Fehler (MüKo-BGB/TONNER, § 651c Rn 12). Unannehmlichkeiten sind zwar Abweichungen, aber noch so gering, dass sie durch den Reisenden zu tolerieren sind.

b) Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft

Beim Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft **kommt es nicht mehr auf die tatsächliche Beeinträchtigung an**, die sich aus dem Fehlen ergibt (BGHZ 82, 219, 224). Eine Abweichung der tatsächlichen von der zugesicherten Hotelkategorie führt ohne Weiteres zu reiserechtlichen Gewährleistungsansprüchen, während bei einer bloßen Beschreibung der Soll-Beschaffenheit die beeinträchtigenden Leistungselemente (wie etwa geringere Frequenz des Handtuchwechsels, Fehlen von Annehmlichkeiten) zur Begründung von Mängelansprüchen vorzutragen sind.

Eigenschaften der Reise sind **alle** für die Nutzung durch den Urlauber und für die Wertschätzung des Urlaubers **wesentlichen Umstände**; dies kann eine bestimmte Fluggesellschaft (bis vor einigen Jahren warb ein Reiseveranstalter mit dem Versprechen, nur Linien-Flüge zu buchen) oder eine Zimmergröße (also eine Angabe in qm, nicht in allgemeinen Kategorien wie „geräumig“ oder „komfortabel“) sein. Hinzukommen muss eine **Erklärung des Veranstalters**, für das Vorhandensein eine gesonderte Gewähr übernehmen zu wollen. Die Abgrenzung ist einzelfallabhängig.

Hinweis:

Für die Klage ist dies nur dann wichtig, wenn eine Beeinträchtigung nicht oder nicht ohne Weiteres darzulegen ist. In solchen Fällen ist es geboten, genauer zu prüfen, ob nicht eine zugesicherte Eigenschaft vorliegt, um über diese Klippe zu gelangen.

3. Einzelne Gewährleistungsrechte

Für die Klage des Reisenden gegen den Reiseveranstalter sind die Gewährleistungsrechte, soweit sie auf Zahlung gerichtet sind, von Bedeutung. Sie zu unterscheiden ist für eine schlüssige Klage von großer Bedeutung.

a) Abhilfe, § 651c Abs. 2 BGB

Abhilfe bedeutet die **Herstellung eines mangelfreien Zustands**. Der Veranstalter stellt eine gleichwertige oder höherwertige Leistung zur Verfügung, so dass die Ist-Beschaffenheit der Reise wieder der Soll-Beschaffenheit entspricht. In der anwaltlichen Praxis spielt die Abhilfe vor allem eine Rolle, wenn es um die Frage geht, ob eine während der Reise durch den Veranstalter zur Verfügung gestellte Abhilfe Minderungsansprüche ausschließt. Besteht etwa ein Minderungsanspruch wegen Mängeln an der Unterbringung, wenn der Reisende ein durch den Veranstalter angebotenes Ersatzhotel ablehnt?

Die Abhilfe ist dann nicht hinreichend, wenn sie nicht kostenfrei ist. Die häufige Taktik des Reiseveranstalters, eine **Ersatzleistung nur gegen Aufpreis** anzubieten, reicht nicht aus. Ansonsten ist zu prüfen, ob die Ersatzleistung den Charakter der Reise unangetastet lässt (BGH BGHZ 161, 389), die Abhilfe für den Reisenden persönlich zumutbar ist (OLG Frankfurt in NJW-RR 1988, 632) und der Veranstalter den Reisemangel nicht bewusst wider Treu und Glauben herbeigeführt hat (FÜHRICH, Handbuch des Reiserechts, § 7 Rn 144). Durch diese Voraussetzung wird verhindert, dass der Veranstalter zunächst bewusst eine durch ihn nicht erfüllbare Leistung verspricht, um dann vor Ort auf eine „Rettung“ zu hoffen. Bei einem **Wechsel der Unterkunft** sprechen einige Gerichte oder Abteilungen/Kammern (LG Frankfurt/M., AG Berlin-Charlottenburg, LG Berlin) stets eine Minderung zu, weil jedweder Unterkunftswechsel ein Mangel sei. Hieran sind Zweifel geboten, der bearbeitende Anwalt sollte in diesem Fall die Rechtsprechung des zuständigen Gerichts prüfen.

Der **Einwand des Reiseveranstalters**, er habe keine Abhilfe anbieten können, weil der Reisende danach nicht verlangt habe, ist unbeachtlich. Solange der Reisende den Mangel anzeigt, muss er **nicht zusätzlich Abhilfe verlangen**; es ist Sache des Veranstalters diese für ihn in der Regel günstigere Möglichkeit anzubieten.

Hinweis:

Annehmen muss der Reisende nur eine Abhilfe, die zur Mangelfreiheit führt. Verbessert sich der Mangel nur durch die Abhilfe, ohne dass er vollständig beseitigt wird, muss der Reisende dies nicht akzeptieren.

b) Selbstabhilfe und Aufwendungsersatz, § 651c Abs. 3 BGB

Leistet der Reiseveranstalter, ohne dazu berechtigt zu sein, keine Abhilfe innerhalb einer vom Reisenden gesetzten Frist, steht dem Reisenden ein Vorschussanspruch zu (der in der Praxis nicht relevant ist) und ein **Aufwendungsersatzanspruch**. Typische Fälle dieses Anspruchs sind Kosten des Reisenden, um Mängel selber abzustellen. Hierzu gehören Kosten für einen Ersatztransport, wenn der Veranstalter keine angemessene Alternative zur Verfügung stellt, sowie alle übrigen Kosten, die ein verständiger Reisender aufwenden darf, um einem Mangel abzuhelpen. Die Wertungen des § 254 BGB finden Anwendung.

Der Anspruch setzt eine **Fristsetzung des Reisenden** voraus; auf die Notwendigkeit dieses Erfordernis muss der Reiseveranstalter ausdrücklich hinweisen (in der Reisebestätigung, § 6 Abs. 2 Nr. 7 BGB-InfoV oder in einem dem Reisenden zur Verfügung gestellten Prospekt, § 6 Abs. 4 BGB-InfoV). Die Fristsetzung ist **entbehrlich**, wenn der Veranstalter ernsthaft und endgültig einer Abhilfe verweigert hat oder die sofortige Abhilfe durch ein Interesse des Reisenden geboten ist. Auch im Falle einer Kenntnis des Reiseveranstalters vom Mangel, kann der Reisende ohne Frist dem Mangel selbst abhelfen (BGH NJW 2012, 2107).

Hinweis:

Fehlt es an einer Fristsetzung sollte bereits in der Klage vorgetragen werden, warum eine Fristsetzung nicht erforderlich war. Die Beweislast hierfür trägt der Reisende.

c) Minderung, § 651d BGB

Durch die Minderung wird das gestörte Äquivalenzverhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung hergestellt. Sie gibt dem Reisenden einen **Zahlungsanspruch** gegen den Veranstalter. Gemindert wird der Reisepreis für die **Dauer eines Mangels**, beginnend ab der **Anzeige** des Mangels (oder dem Auftreten des Mangels, wenn die Anzeige entbehrlich ist) bis zu einer wirksamen Abhilfe, einem Ende des Mangels oder dem Urlaubsende.

Wichtig ist bei der **Berechnung** also zunächst die Grundlage zu ermitteln. Die in der Regel in einem Prozentbetrag ausgesprochene Minderung wird ausgehend vom Tagesreisepreis berechnet. Der Gesamtreisepreis, ohne Versicherungsprämien, zusätzliche gebuchte Nebenleistungen oder Sonderleistungen wird durch die Anzahl der Reisetage geteilt. Der so ermittelte Tagesreisepreis dient dann als Ausgangsgrundlage. Die in § 651d Abs. 1 BGB erwähnte werkvertragliche Berechnungsformel erfordert eine verhältnismäßige Herabsetzung. Der prozentuale Minderwert wird dann in der Regel durch Schätzung ermittelt. Wesentliche Grundlagen sind die **Schwere des Mangels**, der **Nutzen der Reise** und seine **Beeinträchtigung** (FÜHRICH, Handbuch des Reiserechts, § 8 Rn 27). Ausschlaggebend sind objektive Kriterien; subjektive Empfindsamkeiten spielen dabei keine Rolle (OLG Frankfurt RRA 2003, 255).

Hinweis:

Als Maßstab für die Bewertung des Mangels empfehlen sich die Kemptener Tabelle, die Frankfurter Tabelle oder auch die vom ADAC erstellte Tabelle der Reismängel. Eine schematische Übernahme der dort aufgefundenen Prozente sollte unterbleiben.

Die Klagschrift sollte neben einer Berechnung des Tagesreisepreises vor allem die **Darlegung des Mangels und seiner Auswirkungen** enthalten. Der Hinweis auf eine Baustelle und die Minderungssätze in Tabellen helfen wenig; darzustellen ist die Dauer der Arbeiten, die Art der Arbeiten (Malerarbeiten sind weniger störend als Abbrucharbeiten), die Entfernung des Zimmers von der Baustelle, die Betroffenheit des Gastes

Reiserecht – Schlüssigkeit der Klage

auch an den allgemeinen Einrichtungen des Hotels (Baustelle z.B. in unmittelbarer Pool-Nähe oder am Strand während eines Badeurlaubs) und die Dauer der Beeinträchtigung. Auch über die unmittelbare Dauer hinaus kann der Reisepreis gemindert werden, wenn sich der **Mangel noch auswirkt**. Der Reisende, der wegen eines baulichen Mangels eine Verletzung erleidet und während des restlichen Badeurlaubs einen Gips trägt und daher den Pool oder Strand nur eingeschränkt nutzen kann, kann auch für diese Tage den Reisepreis mindern. Es bedarf nur des konkreten Vortrags, welche Einschränkung vorliegt. Je nach Schwere der Einschränkungen kann die Minderung des Reisepreises auch 100 % betragen und zurückwirken, wenn der **Reisemangel von erheblicher Schwere** ist und den **Erholungswert entfallen lässt**. Dies gilt etwa bei einem Beinahe-Absturz auf dem Heimflug (BGH NJW 2008, 2775), bei einem Unfall auf einer Rundreise, der zum Reiseabbruch führt, bei einem Reitunfall mit Todesfolge (BGH NJW 2000, 1188, 1191).

Hinweis:

Auch nur mittelbar Betroffene können eine Reisepreisminderung geltend machen, wenn sie als Familienangehörige und Gruppenmitglieder durch den Mangel negativ betroffen werden.

Die Eltern, die wegen einer fehlenden Kinderbetreuung im Hotel mehr an eigener Betreuung leisten müssen, können Minderungsansprüche geltend machen (LG Köln MDR 1991, 839); Gleiches gilt für die Beeinträchtigungen des Urlaubs der Ehefrau wegen einer Verletzung des Ehemannes im Hotelschwimmbad (AG Duisburg RRa 2006, 115). Entscheidend ist, dass der Urlaub des Mitreisenden beeinträchtigt ist. Bei fremden Dritten, die nur den Mangel erleben, kann von einer solchen Beeinträchtigung nicht ausgegangen werden.

Die Minderung tritt erst ein, wenn der Reisende den **Mangel anzeigt**, § 651d Abs. 2 BGB. In der Beratungspraxis des Reisenden ist also immer zu fragen, ob, wann und gegenüber wem der Mangel angezeigt wurde. Fehlt ein solches Protokoll, sollte zunächst geprüft werden, ob der Reisende hinreichend belehrt wurde. § 6 Abs. 2 Nr. 7 BGB-InfoV erfordert, dass der Reisende über die Obliegenheit der Mängelanzeige in der Reisebestätigung selbst oder in einem ihm ausgehändigten Prospekt unterrichtet wird. Ein **pauschaler Hinweis auf die Geltung Allgemeiner Geschäftsbedingungen** reicht nicht. Fehlt es an einem solchen Hinweis, unterlässt der Reisende die Anzeige nicht schuldhaft. Andere Fälle, in denen eine unterlassene Anzeige nicht zum Ausschluss von Minderungsansprüchen führt, sind das Fehlen oder die fehlende Erreichbarkeit der Reiseleitung (LG Frankfurt RRa 2008, 27; LG Köln NJW-RR 1989, 565) und Krankheit oder Krankenhausaufenthalt (FÜHRICH, Handbuch des Reiserechts, § 8 Rn 18).

Hinweis:

Die Anzeige kann ebenfalls unterbleiben, wenn der Mangel nicht beseitigt werden kann; in diesen Fällen verfehlt die Anzeige – dem Veranstalter die Möglichkeit der Abhilfe einzuräumen – von vornherein ihr Ziel. Dies gilt etwa bei einem Ausfall eines Konzertes bei einer Kulturreise (LG Hannover RRa 2010, 29, 30) oder wenn aus tatsächlichen Gründen eine Abhilfe nicht möglich ist.

Uneinheitlich ist die Behandlung einer fehlenden Anzeige bei **Kenntnis des Veranstalters vom Mangel**. Einige Gerichte (LG Düsseldorf RRa 2001, 200; LG Frankfurt/M. RRa 2008, 79, 80; LG Duisburg RRa 2008, 171; RRa 2003, 114) verlangen auch bei Kenntnis des Mangels eine Rüge, da ansonsten für den Veranstalter unklar sei, ob der Reisende die konkreten Umstände als Mangel empfindet. Andere halten die Mängelanzeige für nicht erforderlich, wenn positive Kenntnis des Veranstalters vom Mangel vorliegt (LG Bonn RRa 2010, 39, 41; AG Bad Homburg RRa 2003, 28). Fehlt es also an einer Rüge, aber sprechen die Umstände für eine Kenntnis des Veranstalters, sollte die Rechtsprechung der zuständigen Gerichte geprüft werden. Liegt ein **Mängelprotokoll** des Reiseveranstalters oder der von ihm beauftragten örtlichen Reiseleitung vor, so muss geprüft werden, ob die nunmehr zur Grundlage der Klage zu machenden Mängel gerügt wurden oder es sich um völlig andere Mängel handelt. Es reicht nicht aus, wenn der Reisende eine „Pauschal-Rüge“ für alle in Betracht kommenden Mängel erhebt. Liegen zwischen dem Protokoll und dem, was der Reisende nun als Mängel vorträgt, Diskrepanzen, trägt der Reisende die Darlegungs- und Beweislast hinsichtlich der rechtzeitigen Rüge weiterer Mängel (URBACH RRa 2009, 2, 5 zur Spruchpraxis des LG Frankfurt/M.).

Hinweis:

Für den Zeitraum vor der Mängelrüge kann eine Minderung gegeben sein, wenn der Reisende an einer vorherigen Rüge gehindert war oder schuldlos die Anzeige nicht erteilte.

d) Kündigung, § 651e BGB

Die Kündigung des Reisevertrags ist in aller Regel für den Anwalt nur von Bedeutung, wenn **Klageziel die Rückforderung des Reisepreises** nach einer Kündigung ist: Der Mandant hat ohne Beratung vor Ort die Kündigung schlüssig oder ausdrücklich erklärt und will nun den überbezahlten Betrag vom Reiseveranstalter.

Die Kündigung der Reise durch den Reisenden wegen eines Mangels ist möglich, wenn die **Reise infolge des Mangels erheblich beeinträchtigt** ist, § 651e Abs. 1 S. 1 BGB. Gleiches gilt, wenn die Reise dem Reisenden wegen eines Mangels aus wichtigem, dem Reiseveranstalter erkennbarem Grund **nicht zuzumuten** ist. Die Fälle, in denen die **Reise völlig frustriert oder vereitelt** wurde, sind ohne Weiteres Kündigungsgründe. Uneinheitlich wird die Rechtsprechung aber, wenn es um Mängel unterhalb dieser Schwelle geht. Klar ist, dass sich auch **kleinere Mängel aufaddieren können und eine erhebliche Beeinträchtigung** darstellen. Hierzu werden die Minderungsquoten addiert und eine Prognose getroffen, ob die Mängel während der Dauer des Urlaubs fortbestanden hätten. So gelangen die Gerichte dann zu einer kumulativen Mängelquote, die die **Grenze der erheblichen Beeinträchtigung** darstellt. Diese Grenze beläuft sich auf

- 50 % (LG Hannover NJW-RR 1986, 213, 214; AG Münster RRA 2011, 179, 181; AG Düren RRA 2006, 177);
- 35 % (LG Frankfurt RRA 2011, 169);
- 30 % (FÜHRICH, Handbuch des Reiserechts, § 10 Rn 12);
- 25 % (LG Duisburg RRA 2010, 53).

Hinweis:

Es ist also zu prüfen, wo der Reiseveranstalter seinen Sitz hat und wie die Spruchpraxis des örtlichen Gerichts aussieht. Auch die Rechtsprechung zur Frage, welche Umstände konkret eine Kündigung rechtfertigen, ist reichhaltig (s. hierzu FÜHRICH, Handbuch des Reiserechts, § 10 Rn 21 ff.).

Subjektiv unzumutbar ist die Reise, wenn eine Situation vorliegt, bei der ein Mangel vorliegt, dieser aber nur aufgrund der besonderen, dem Reiseveranstalter erkennbaren Situation des Reisenden nach umfassender Abwägung zur Unzumutbarkeit führt. Beispiel hierfür kann ein in der Mobilität eingeschränkter Reisender sein: Wenn dessen Zimmer nicht im Erdgeschoß liegt und ein Aufzug in die erste Etage fehlt, wäre dies ein Kündigungsgrund.

Notwendig ist weiterhin ein **Abhilfeverlangen mit Fristsetzung** oder dessen Entbehrlichkeit. Das Abhilfeverlangen soll erneut dem Veranstalter die Chance einräumen, Mängel zu beheben. Die Fristsetzung muss angemessen sein – es kommt also auf die Umstände des Einzelfalls und des Mangels an. Die Fristsetzung ist **entbehrlich**, wenn es an einer ordnungsgemäßen Belehrung (§ 6 Abs. 2 Nr. 7 BGB-InfoV) fehlte. Entbehrlich ist sie auch, wenn eine Abhilfe insgesamt unmöglich ist. Verweigert der Reiseveranstalter die Frist ernsthaft und endgültig, bedarf es ebenfalls keiner Fristsetzung. Schließlich ist die Fristsetzung ebenfalls entbehrlich, wenn es ein besonderes Interesse des Reisenden rechtfertigt. Dies kann etwa bei einem vollständigen Vertrauensverlust der Fall sein (LG Köln NJW-RR 1989, 565) oder auch, wenn aufgrund der körperlichen oder familiären Situation Eile geboten ist.

Hinweis:

Für die Entbehrlichkeit der Fristsetzung trägt der Reisende die Darlegungs- und Beweislast; fehlt sie also, sollten bereits in der Klageschrift unter Beweisantritt die Gründe für die Entbehrlichkeit vorgetragen werden.

Reiserecht – Schlüssigkeit der Klage

Auch einer **Kündigungserklärung** bedarf es; diese kann zwar auch schlüssig erfolgen, aber das Verhalten muss zumindest dem Reiseveranstalter oder der örtlichen Agentur zur Kenntnis gelangen. Eine bloße Abreise, von der der Veranstalter nichts weiß, reicht nicht (LG Düsseldorf RRa 2010, 22, 25). Der Veranstalter verliert im Fall der **berechtigten Kündigung** den Anspruch auf den Reisepreis; er hat jedoch einen **Entschädigungsanspruch**, soweit der Reisende mangelfreie Leistungen in Anspruch genommen hat. Beim Reiseveranstalter verbleibt also der Betrag für die Dauer der Reise bis zur Kündigung, soweit keine Minderung vorliegt. Eine solche teilweise Entschädigung kann der Veranstalter nicht verlangen, wenn die **Reise** für den Reisenden **ohne Wert** war. Kündigt der Reisende berechtigt bereits am Tage der Ankunft und wird dann zurückbefördert, kann der Veranstalter keine Entschädigung für den Transport verlangen, da dieser keinen Wert für den Reisenden hat. Auch die Mehrkosten infolge der Kündigung (teurerer Rücktransport, Zwischenübernachtung) fallen dem Veranstalter zur Last.

e) Schadensersatz wegen materieller Schäden, § 651f Abs. 1 BGB

Anders als die Gewährleistungsrechte der §§ 651c Abs. 2 bis 651 e BGB erfordert der Schadensersatzanspruch nach § 651f Abs. 1, 2 BGB ein **Verschulden** des Veranstalters (oder seiner Erfüllungsgehilfen, § 278 BGB). Indes muss sich der Veranstalter entlasten, § 651f Abs. 1 BGB; ein non-liquet geht daher zu seinen Lasten. Fälle der **Entlastung des Reisveranstalters** (die in Art. 5 Abs. 2 der Pauschalreise-Richtlinie geregelt sind) sind nur Situationen, in denen der Mangel aus der Sphäre des Reisenden stammt, aus der Sphäre eines nicht beteiligten Dritten, höhere Gewalt darstellen oder nach § 276 Abs. 2 BGB das Verschulden fehlt (FÜHRICH, Handbuch des Reiserechts, § 11 Rn 19).

Von dem Schadensersatzanspruch werden **alle kausal durch einen Mangel hervorgerufenen Schäden** (§§ 249 ff. BGB) erfasst. Hierzu gehören Einbußen an Gütern ebenso wie ein Verdienstaussfall oder Kosten einer Krankenbehandlung. Der Anspruch unterscheidet sich daher nicht von anderen Schadensersatzansprüchen. Wichtig ist, die **Beschränkungen** des § 651h BGB im Auge zu haben: § 651h BGB beschränkt die **Haftung des Reiseveranstalters** bei Nicht-Körperschäden abhängig vom Grad des Verschuldens und der Ursache der Haftung beim Leistungsträger oder dem Veranstalter auf den dreifachen Reisepreis. Diese Haftungsbeschränkung bedarf zwar der Vereinbarung; diese ist aber in Allgemeinen Geschäftsbedingungen möglich und in allen AGB der Reiseveranstalter enthalten.

Hinweis:

Daneben sorgt § 651h Abs. 2 BGB für einen Gleichlauf der Haftung des Reiseveranstalters mit der international durch Abkommen oder einem Gesetz auf der Basis eines Abkommens geregelten Haftung des Leistungsträgers. Praktische Bedeutung hat diese Beschränkung vor allem im Flugverkehr, da über diese Regelung das Montrealer Übereinkommen auch auf das Verhältnis zwischen Reisendem und Reiseveranstalter Anwendung findet (s.a. RISSE ZAP F. 6, S. 506 ff.).

f) Schadensersatz wegen entgangener Urlaubsfreude, § 651f Abs. 2 BGB

Der Schadensersatzanspruch wegen entgangener Urlaubsfreude ist ein gesetzlich geregelter Fall des Ersatzes immaterieller Schäden. Er setzt eine **erhebliche Beeinträchtigung oder vollständige Vereitelung der Reise** voraus. Die Vereitelung liegt vor, wenn die Reise gar nicht angetreten werden kann oder zu Beginn abgebrochen werden muss (BGH RRa 2005, 57). So führt etwa der Hinweis des Veranstalters, das gebuchte Hotel sei überbucht, bei Angebot eines nicht angemessenen Ersatzhotels zu einem Schadensersatzanspruch wegen entgangener Urlaubsfreude.

Ähnlich wie bei der Frage nach der Kündigung (s.o. unter 3. d) stellt sich die Rechtsprechung bei der Frage nach der **Auslegung** des Kriteriums „erhebliche Beeinträchtigung“ dar: Einerseits wird eine Gesamtwürdigung der Umstände vorgenommen (BGH RRa 2013, 218; 2012, 170; OLG Celle NJW-RR 2004, 1354, 1355); andererseits versucht die Rechtsprechung, dem Begriff Konturen zu geben und eine quantitative Abgrenzung vorzunehmen. Die hierbei zugrunde gelegten Minderungsquoten (die wie bei der Kündigung aus der Addition der einzelnen Minderungsbeträge herrühren) reichen indes von 30 %

(ÖGH RRa 2010, 285) über 25 % (LG Duisburg RRa 2010, 53; 2008, 263; 2008, 149, wobei das LG Duisburg abhängig von den Einzelheiten des Falls auch bis zu 49 % fordert) bis zu 50 % (OLG Köln NJW-RR 2008, 1588; LG Frankfurt/M. RRa 2012, 10, 14; LG Berlin RRa 2010, 289). Auch hier bedarf es der **konkreten Prüfung der Rechtsprechung des zuständigen Gerichts**.

Damit jedoch nicht genug: Uneinigkeit besteht auch bei der **Frage, ob der Schadensersatzanspruch für jeden einzelnen Tag zu gewähren ist**, an dem die Schwelle erreicht ist (OLG Hamm NJW-RR 2010, 258, 259; LG Hannover NJW-RR 1990, 1019; AG Kleve NJW-RR 1999, 489), oder vielmehr ein Anspruch nur zum Tragen kommt, wenn die Reise insgesamt beeinträchtigt ist, also der Gesamtreisepreis um den genannten Betrag gemindert ist (OLG Köln NJW-RR 2000, 1439; LG Düsseldorf RRa 2000, 151). Nach vielen unterschiedlichen Berechnungsmethoden dürfte die Rechtsprechung nunmehr überwiegend dem Ansatz folgen, den immateriellen Schadensersatzanspruch der Höhe nach aus dem Reisepreis abzuleiten. Der BGH orientiert sich am **Tagesreisepreis** und sieht einen Schadensersatzanspruch in Höhe des hälftigen Reisepreises jedenfalls als rechtsfehlerfrei an (BGH RRa 2005, 57, 60), ohne diesen auf den hälftigen Tagesreisepreis zu begrenzen. Gleichzeitig betont der BGH, die **Bemessung sei Aufgabe des Tatrichters** (BGH a.a.O.). Das LG Hannover und das AG Hannover stellen auf die Umstände des Einzelfalls ab.

Hinweis:

Ein unbezifferter Klageantrag ist zulässig (PALANDT/SPRAU, BGB, § 651f Rn 5; LG Hannover NJW 1989, 1936; a.A. AG Bad Homburg NJW-RR 1997, 819).

g) Ausschlussfrist, § 651g BGB

Der Reisende muss **innen eines Monats nach dem vertraglichen Ende der Reise** Ansprüche gegenüber dem Reiseveranstalter geltend machen, § 651g BGB. Kommt das erste Gespräch mit dem Mandanten binnen dieser Frist zustande, sollte immer geklärt werden, ob eine solche Geltendmachung erfolgt ist oder nicht.

Hinweis:

Der Anwalt sollte auf die Frist hinweisen und sie bei Mandatserteilung in die Fristenkontrolle aufnehmen. Immerhin: § 174 BGB ist ausdrücklich nicht anwendbar, so dass es keiner Vollmachtsvorlage bedarf.

Die Frist ist **für jeden Mitreisenden** geltend zu machen. Bei **Familien** reicht die Anmeldung durch den Buchenden (BGHZ 77, 116, 124). Meldet ein anderes Familienmitglied an, muss eine Bevollmächtigung oder Abtretung vorliegen. Fehlt es an der Anmeldung, reicht in der Regel die **Mängelanzeige vor Ort** nicht; denn der Veranstalter soll gerade darüber in Kenntnis gesetzt werden, dass der Reisende Ansprüche nach Rückkehr geltend machen will. Etwas anderes kann gelten, wenn sich dies aus den Ausführungen des Reisenden vor Ort ergibt. Versäumt der Reisende die Frist **unverschuldet**, ist sie unverzüglich nachzuholen. Entschuldigend wirken eine fehlerhafte oder fehlende Belehrung durch den Veranstalter (§ 6 Abs. 2 Nr. 8 BGB-InfoV), Erkrankungen oder fehlende Angaben des Namens und der Adresse des Veranstalters (§ 6 Abs. 2 Nr. 6 BGB-InfoV).

4. Deliktische Ansprüche, Verletzung von Verkehrssicherungspflichten

Neben den vertraglichen Schadensersatzansprüchen können deliktische Ansprüche des Reisenden gegen den Reiseveranstalter bestehen. Diese Ansprüche werden nicht die erste Wahl sein, da manche Erleichterung (Beweislastumkehr hinsichtlich des Verschuldens, Einstandspflicht für Leistungsträger nach § 278 BGB) wegfallen. **Typische Situationen**, in denen die deliktischen Ansprüche in den Blick fallen, sind:

- Versäumung der Frist nach § 651g BGB;
- wirksame Haftungsbeschränkung nach § 651h Abs. 1 BGB für Nicht-Körperschäden;
- Bedürfnis nach den besonderen deliktischen Schadensersatzmechanismen (Kapitalrente, § 843 BGB);
- Unterhalt und Beerdigungskosten, § 844 Abs. 1 BGB.

Reiserecht – Schlüssigkeit der Klage

Die deliktische Haftung des Reiseveranstalters ist ein **Sonderfall der Verletzung von Verkehrssicherungspflichten**. Nach der seit 1988 fortentwickelten Rechtsprechung (BGH NJW 1988, 1380 – Balkonsturz) ist der Kern der deliktischen Verkehrssicherungspflichten die Kontrolle der Leistungsträger auf Sicherheitsgefahren durch regelmäßige Stichproben zur Einhaltung der örtlichen Sicherheitsvorschriften (OLG Köln NJW-RR 1992, 1185; LG Potsdam RRa 2011, 223) und Prüfung der bei genauem Hinsehen jedermann offenbaren und für den Veranstalter vorhersehbaren Sicherheitsmängel, z.B. fehlende Abdeckung an einem Pool-Absaugerohr (FÜHRICH, Handbuch des Reiserechts, § 11 Rn 88).

Hinweis:

Die deliktische Verkehrssicherungspflicht erstreckt sich auch auf solche Einrichtungen, die zwar nicht im Prospekt aufgenommen wurden, die sich aber auf dem Hotelgelände befinden (BGH NJW 2006, 2918).

III. Sonderprobleme**1. Anwaltliches Aufforderungsschreiben**

Der beratende Anwalt muss sicherstellen, dass die Frist des § 651g BGB eingehalten wird. Der Mandant muss sich im Klaren sein, dass er entweder selber die Frist einhalten muss oder der Anwalt dies für ihn im Rahmen der Mandatsbearbeitung erfüllt. Soll die **Anspruchsanmeldung durch den Anwalt** erfolgen, muss der Anwalt darüber aufklären, dass die Mehrzahl der Gerichte dieses Aufforderungsschreiben als **nicht erstattungsfähig** ansieht (LG Hannover RRa 2002, 71). Dies gilt nicht bei schwierig gelagerten Fällen oder nach einer Ablehnung der Regulierung durch den Reiseveranstalter.

2. Zubuchung von Leistungen am Urlaubsort

Viele Veranstalter vermitteln in der Destination über ihre örtliche Reiseleitung oder Unternehmen, die für den Veranstalter die Gästebetreuung übernehmen, weitere Leistungen. Typischerweise tritt der **Veranstalter** in diesen Fällen nur **als Vermittler** auf. **Ansprüche** wegen Mängel der Leistung oder durch die Leistung verursachter Schäden richten sich dann **gegen den ausländischen Vertragspartner** und **unterliegen dem ausländischen Recht**.

Hinweis:

Diese formal nur vermittelte Leistung kann nachträglich in den Leistungsumfang der Pauschalreise aufgenommen werden, wenn für den Reisenden der Eindruck entsteht, die Leistung sei tatsächlich eine Eigenleistung (BGH NJW-RR 2007, 1501; OLG Köln RRa 2011, 112). Dies hängt tatsächlich von den konkreten Gegebenheiten ab; Gerichte haben auf die Stickerie auf Kragen, die Gestaltung von Plakaten und die Entgegennahme der Zahlung für einen Ausflug abgestellt.

3. Fehlerhafter Adressat

Immer wieder wenden sich Reisende an den falschen Adressaten. Mängelanzeigen werden nicht dem Leistungsträger oder der örtlichen Reiseleitung gemacht, sondern dem Leistungsträger; Fristen werden dem Leistungsträger gesetzt, nicht aber dem Veranstalter.

Hinweis:

In solchen Fällen ist zu prüfen, ob der Reiseveranstalter auf anderem Weg Kenntnis von der Mitteilung erhielt (wenn etwa das Hotel die Beschwerde weiterleitete) oder ein Fall vorliegt, in dem ausnahmsweise ein Verschulden des Reisenden fehlt (fehlerhafte Information durch den Reiseveranstalter) oder die Mitteilung aus anderen Gründen nicht erforderlich war. Sinnvoll ist es, den Mandanten auf das Risiko einer Prozessniederlage hinzuweisen.

IV. Typische Fehler in Klageschriften

1. Kein hinreichender Vortrag

Der in der Regel entscheidende Teil der Klageschrift ist die **Darlegung reiserechtlicher Mängel**. Hierzu muss die Soll-Beschaffenheit der Reise aus den durch den Mandanten zur Verfügung gestellten Unterlagen herausgearbeitet werden und dies mit der Wirklichkeit verglichen werden. Wenn in der Hotelbeschreibung davon die Rede ist, dass WLAN in der Lobby verfügbar ist, dann ist das Fehlen einer WLAN-Abdeckung auf den Zimmern kein Fehler. Wenn das Essen bemängelt wird, reicht es nicht, auf „Eintönigkeit“ hinzuweisen, sondern die konkreten Speisen sind zu bezeichnen. Die Speisen in einem einfachen 3-Sterne-Hotel nach örtlicher Klassifizierung sind notwendig einfacher als die in einem 5-Sterne-Luxus-Hotel. Wird im Katalog auf einen Wäschewechsel alle drei Tage verwiesen, dann liegt kein Mangel vor, wenn alle drei Tage gewechselt wird.

Hinweis:

Darzulegen ist die Abweichung der Ist- von der Soll-Beschaffenheit. Diese Darlegung muss das Gericht in die Lage versetzen, das Vorliegen einer Abweichung als Beweisfrage zu formulieren, und eine Bewertung des Mangels ermöglichen.

2. Fehlerhafte Berechnungen

Die Berechnung der Minderung muss genau erfolgen. **Gemindert wird nicht der Gesamtreisepreis, sondern der Tagesreisepreis an jedem Tag, an dem ein Mangel vorliegt**. Diese Beträge sind dann zu addieren.

Hinweis:

Formulierungen, „*es sei wegen der dargestellten Mängel der Reisepreis um zumindest x % zu mindern*“, zeigen eine nicht hinreichende Bearbeitung der Klageschrift. Der Anwalt muss sich der Mühe unterziehen, die Mängel individuell darzustellen und zu bewerten.

3. Pauschale Bezugnahme auf Fotografien/Videos

Immer wieder werden audiovisuelle Anlagen zur Klageschrift pauschal in Bezug genommen. Aber: Eine pauschale Bezugnahme auf Anlagen ersetzt keinen geordneten Sachvortrag. Die Vorlage von Videos oder Fotografien kann hilfreich sein, sie muss aber schriftsätzlich vorbereitet und eingebettet werden. Wann und wo ein Foto aufgenommen wurde, gehört zum ordnungsgemäßen Vortrag.

4. Unbegrenzte Anspruchsgrundlagen

Immer wieder wird nicht hinreichend zwischen den möglichen Anspruchsgrundlagen unterschieden; aber es macht einen Unterschied, ob Schadensersatz gem. § 651f BGB verlangt (mit der Chance der Entlastung des Reiseveranstalters und der Grenze des § 651h Abs. 1 BGB) oder ein Aufwendungsersatzanspruch wegen Selbstabhilfe nach § 651c Abs. 3 BGB geltend gemacht wird. Hier sollte klar herausgearbeitet werden, welche Ansprüche der Mandant tatsächlich hat.

5. Fehlende Anspruchsvoraussetzungen

Immer wieder verlangt das Reiserecht Anzeigen und Fristsetzungen. Diese müssen bereits in der Klageschrift dargelegt werden. Fehlen sie, muss geprüft werden, ob sie ausnahmsweise entbehrlich sind. Bei Entbehrlichkeit ist das Eingreifen dieser Ausnahmetatbestände darzulegen.

V. Checkliste

Entscheidend für eine effiziente Bearbeitung und eine erfolgreiche Klage ist die **Erfassung des Sachverhalts**. Dies ist tatsächlich nicht immer einfach, da die Unzufriedenheit des Mandanten mit seiner Reise als rein subjektives Erleben der Sachverhaltserfassung im Wege stehen kann. Umso wichtiger ist es, dass der Anwalt das erste Gespräch nutzt, um wesentliche Sachverhaltselemente herauszuarbeiten.

Checkliste

1. Sachverhalt

a) Reisebeschreibung

- Was war die Soll-Beschaffenheit? Welche Unterlagen liegen vor? Reisebestätigung, Prospekt, Website, Hotelbeschreibung – jeweils zum Zeitpunkt der Buchung.

b) Sonderwünsche

- Gab es Sondervereinbarungen? Gab es subjektive Besonderheiten, die der Veranstalter kannte oder kennen musste?

c) Mängelanzeige oder Entbehrlichkeit

- Gibt es ein Mängelprotokoll? Wurde der Reisende ordnungsgemäß belehrt? Gibt es Diskrepanzen zwischen Protokoll und behaupteten Mängeln? Greift eine Ausnahme?

d) Darlegung von Mängeln

- Konkrete Beschreibung der Abweichung der Ist-Beschaffenheit von der Soll-Beschaffenheit: Wie unterschied sich das Zimmer? Welche Einrichtungen des Hotels fehlten? Wann wurde auf einer Baustelle gearbeitet? Je genauer der Mandant seine Erinnerung wiedergibt, desto eher gelingt schlüssiger Vortrag.

e) Abhilfe

- Hat der Veranstalter Abhilfe angeboten? War diese hinreichend oder durfte der Reisende ablehnen?

2. Aktivlegitimation

- Wer klagt? Abtretung der Ansprüche mitreisender Familienangehöriger oder gemeinsame Klage aller Mitreisenden?

3. Ansprüche

Das Gewährleistungssystem des Reiserechts kennt eine Vielzahl von Ansprüchen. Diese sollten getrennt geprüft und dargestellt werden.

a) Was wird konkret verlangt

- Minderung?
- Kosten der Selbstabhilfe?
- Mehrkosten nach Kündigung?
- Rückzahlung Reisepreis nach Kündigung?

b) Schadensersatzansprüche

- Gab es Schäden?
- Greift eine Haftungsbegrenzung nach § 651h BGB? Helfen deliktische Ansprüche?

c) Schadensersatz für immaterielle Schäden

- Klärung, ob das zuständige Gericht für jeden Tag Schadensersatz gewährt oder nur, wenn der gesamte Urlaub beeinträchtigt ist. Wie stark war die Beeinträchtigung?

4. Gerichtsstand

- Gerichtsstand ist das Gericht am Sitz des Veranstalters. Ein besonderer Gerichtsstand am Sitz des Reisenden existiert nicht, da dies nicht der Erfüllungsort ist.

5. Ansprüche an Dritte: Airline, Reisebüro, unabhängiger Leistungsträger

- Gibt es Dritte, die über eine Streitverkündung in den Prozess einbezogen werden müssen (etwa weil entweder das Reisebüro oder der Veranstalter haftet)?