

Musterbrief „Reisereklamation“

Hans Muster
Glückstraße 1
1020 Wien

Wien, Datum

Reinfall Reiseveranstaltungen GmbH
Regengasse 1
1020 Wien

Betrifft: Pauschalreise Ägypten/Club Nimmerwieder 1.7. – 14.7.2004; Preisminderung

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich habe bei Ihnen am 5.3.2004 aufgrund Ihres Sommerkataloges „Auf in den Süden“ eine Pauschalreise nach Ägypten zum Gesamtpreis von € 1.000,-- gebucht.

Leider sind folgende Reisemängel aufgetreten:

- 9 Stunden Flugverspätung beim Rückflug
- Die Klimaanlage war defekt
- Der im Katalog zugesicherte Swimmingpool fehlte

Unter Heranziehung der Frankfurter Tabelle rechtfertigen diese Mängel eine Reisepreisminderung von zumindest € 217,86.

- Flugverspätung: € 17,86 (25 % des anteiligen Reisepreises für einen Tag)
- Ausfall der Klimaanlage: € 100,-- (10-20 % des Reisepreises)
- fehlender Swimmingpool: € 100,-- (10-20 % des Reisepreises)

Ich ersuche Sie, mir den Betrag von € 217,86 binnen zwei Wochen auf mein Girokonto bei der Urlaubsbank (BLZ 10090), Konto Nummer 007111, zu überweisen.

Mit freundlichen Grüßen

Hans Muster (*=eigenhändige Unterschrift*)

Wichtige Informationen zum Musterbrief

Flugverspätung:

Bei einer Flugverspätung von 9 Stunden (wie im obigen Beispiel) kann für 5 Stunden (4 Stunden müssen akzeptiert werden) je Stunde 5 % des Reisepreises pro Tag gefordert werden. Das sind in unserem Beispiel 25 %.

Prospektwahrheit:

Bei Reisebeschwerden gilt der Grundsatz der Prospektwahrheit. Alles was im Reiseprospekt beschrieben oder mit Fotos abgebildet ist, gilt als zugesagte Eigenschaft der Reise.

Preisminderung:

Der Reiseveranstalter muss – unabhängig davon ob ihn ein Verschulden an den Mängeln trifft oder nicht – für die versprochenen Leistungen einstehen. Tritt ein Mangel auf, sollten Sie diesen gleich vor Ort reklamieren und Verbesserung verlangen. Wird der Mangel nicht behoben, sollten Sie Beweise sammeln (Fotos, Videos, Name und Adresse von Mitreisenden; schriftliche Bestätigung der Reiseleitung, dass Sie die Mängel gerügt haben).

Nach der Reise können Sie dann Ansprüche auf Preisminderung gegen den Reiseveranstalter stellen. Dabei sollten Sie die Mängel kurz darstellen und beziffern, welchen Betrag Sie rückerstattet verlangen. Ist eine Bezifferung der Mängel nicht möglich, ersuchen Sie um Rückerstattung einer angemessenen Preisminderung. Einen Anhaltspunkt dafür, wie viel Sie für welchen Mangel verlangen können, bietet Ihnen die Frankfurter Tabelle für Reisepreisminderungen. Diese finden Sie auf unserer Homepage unter Reise/Reiseärger. Gewährleistungsansprüche müssen zur Vermeidung der Verjährung binnen zwei Jahren ab der Rückkehr aus dem Urlaub gerichtlich geltend gemacht werden.

Schadenersatz:

War die Reise zur Gänze oder doch weitgehend vereitelt, kann auch Ersatz für entgangene Urlaubsfreude geltend gemacht werden. Die Ersatzforderung kann mit etwa €50,-- bis €60,-- pro Tag und Person beziffert werden. Schadenersatzansprüche müssen zur Vermeidung der Verjährung binnen drei Jahren (kann durch spezielle Vereinbarung auf ein Jahr verkürzt werden) ab Eintritt des Schadens gerichtlich geltend gemacht werden.

Gutscheine:

Bei Preisminderung haben Sie ebenso wie bei Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreude Anspruch auf Geldersatz. Sie müssen sich daher nicht mit einem Gutschein begnügen.

Tipp:

Weitere Infos finden Sie auf unserer Homepage unter Reise.