

**ROLAND Rechtsschutz informiert**

## **Urlaubsfrust statt Reiselust Rechtstipps bei Reismängeln**

**Köln, 25. Juni 2018.** Der Urlaub ist seit Monaten geplant, die Koffer sind gepackt, doch dann die schlechte Nachricht: Der Flug fällt wegen eines Streiks aus. Welche Rechte haben Reisende in diesem Fall? Oder was ist, wenn das Hotel mehr verspricht, als es vor Ort hält? ROLAND-Partneranwalt Oliver Titze aus der Overrather Kanzlei Winter Rechtsanwälte erklärt, welche Rechte man bei Reismängeln hat.

### **Frust am Flughafen – wenn der Flug verspätet startet**

Ist ein Flug annulliert, ist die Entschädigung klar in der EU-Fluggastrechteverordnung 261/2004 geregelt. Nach der Rechtsprechung steht Passagieren auch ab drei Stunden Flugverspätung folgende Entschädigung zu: 250 Euro bei einer Entfernung bis 1.500 Kilometer, 400 Euro bei einer Entfernung zwischen 1.500 und 3.500 Kilometer und 600 Euro bei einer Entfernung über 3.500 Kilometer (außerhalb der EU). „Dies gilt auch bei Nicht-EU-Fluglinien – sofern der Abflugort innerhalb der EU liegt“, erklärt der Rechtsexperte. Außerdem gibt es mit dem Montrealer Übereinkommen eine Art weltweiten Mindeststandard an Passagierrechten. Dieses Abkommen haben fast alle Länder unterzeichnet.

Und was ist, wenn ein Urlauber wegen eines verspäteten Flugs sein Kreuzfahrtschiff verpasst? „Dann muss der Reiseveranstalter für den entstandenen Schaden aufkommen“, weiß Oliver Titze. Dies gilt auch für Hotelurlaube, die infolge der Verspätung nicht zum gebuchten Termin angetreten werden können.

### **Maulende Mitarbeiter – wenn das Personal wild streikt**

Anders stellt sich die Situation bei höherer Gewalt dar. Verspäten sich Flüge aufgrund eines Vulkanausbruchs, Sturms, aber auch Streiks oder fallen sie ganz aus, haften Fluggesellschaften grundsätzlich nicht. „In einem aktuellen Urteil hat der EuGH jedoch eine Ausgleichszahlung nach Flugausfall trotz ‚wildem Streik‘ des eigenen Flugpersonals bejaht. Der EuGH sieht bei einem ‚wildem Streik‘ keinen außergewöhnlichen Umstand“, erklärt der ROLAND-Partneranwalt. Ein „wilder Streik“ folgt keinem Aufruf der Arbeitnehmervertreter. Vielmehr meldeten sich die Mitarbeiter in dem konkreten Fall, der vor dem EuGH verhandelt wurde, spontan krank, nachdem ein Luftfahrtunternehmen überraschend Umstrukturierungspläne angekündigt hatte.

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Pressestelle ROLAND-Gruppe • Deutz-Kalker Str. 46 • 50679 Köln • [www.roland-gruppe.de](http://www.roland-gruppe.de)

Dr. Jan Vaterrodt • Telefon: 0221 8277-1590 • [presse@roland-gruppe.de](mailto:presse@roland-gruppe.de)

## **Voller Flieger – wenn das Flugzeug überbucht ist**

Es kommt immer wieder vor: Am Flughafen warten mehr Passagiere auf den Flug, als Sitzplätze vorhanden sind. Finden sich bei einer Überbuchung des Flugs Freiwillige, die stattdessen einen späteren Flug wählen, ist das Problem meist schnell aus der Welt geschafft. Diese erhalten dann von der Fluggesellschaft zusätzliche Extras oder Entschädigungen. „Sofern sich keine Freiwilligen finden, wählt die Fluggesellschaft aus, wer mitkommt“, erklärt Oliver Titze. „Bevorzugt werden grundsätzlich mobilitätseingeschränkte Personen sowie deren Mitreisenden, Familien mit Kindern oder Vielflieger, also Stammgäste der Airline.“ Für die zurückgelassenen Fluggäste gelten dann wiederum die Entschädigungsleistungen gemäß der EU-Verordnung 261/2004.

## **Horror-Hotel – wenn aus dem Traumhotel ein Albtraum wird**

Wenn es statt der im Reiseprospekt versprochenen großen Poollandschaft nur ein kleines, dreckiges Schwimmbecken gibt, ist der Frust meist groß. Doch Mängel wie diese sollte kein Urlauber hinnehmen. Er schließt mit der Buchung der Reise einen Vertrag mit dem Reiseveranstalter oder dem Hotel über die mit dem Aufenthalt verbundenen Leistungen ab. Daher kann er Leistungen beanstanden, die von den vereinbarten abweichen. „Weicht beispielsweise die Quadratmeterzahl des Hotelzimmers von der im Prospekt ab oder findet der Urlauber dort Schimmel vor, kann er dies beanstanden“, erläutert der ROLAND-Partneranwalt. „Bei einer Pauschalreise ist der Reiseveranstalter für sämtliche Mängel der Reise verantwortlich, an ihn sollten sich betroffene Reisende im Mangelfall wenden.“

Um den Reisepreis zu mindern, müssen Urlauber den Veranstalter umgehend vor Ort auf Mängel aufmerksam machen. Denn: Betroffene Reisende werden pro Urlaubstag entschädigt. „Zeigt man einen Mangel erst am siebten Tag an, obwohl er schon am ersten Tag bemerkt wurde, besteht kein Anspruch auf Entschädigung für die ersten sechs Tage“, erklärt Oliver Titze. Nach der Reise sind die Mängel gegenüber dem Reiseveranstalter innerhalb eines Monats erneut anzuzeigen. Nach Ablauf dieser Frist können Urlauber in der Regel keine Ansprüche mehr durchsetzen. Das gilt für Buchungen bis zum 30. Juni 2018. Für Buchungen ab 1. Juli gilt ein neues Pauschalreiserecht, bei dem zum Beispiel größere Preisänderungen möglich sind, dafür aber die Ein-Monats-Meldefrist entfällt. Wichtig: Im Einzelfall sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Reiseveranstalters oder des Hotels entscheidend – hier können andere Fristen gelten. Der Rechtsanwalt empfiehlt zudem, Mängel genau zu dokumentieren und zu beschreiben: „Fotos und detaillierte Informationen zur Dauer und zum Umfang der Mängel helfen vor Gericht, etwaige Ansprüche durchzusetzen. Auch die Aussagen von Dritten sind hilfreich. Enttäuschte Reisende sollten sich also die Namen möglicher unabhängiger Zeugen notieren.“

Beginnt der Urlaub verspätet oder entspricht das Hotel nicht den Erwartungen, ist der Ärger meist groß. Doch mit diesen Tipps können Urlauber zumindest eine Entschädigung verlangen.

Weitere Rechtstipps finden Sie auf unserer Website unter [www.roland-rechtsschutz.de/rechtstipps](http://www.roland-rechtsschutz.de/rechtstipps)

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Pressestelle ROLAND-Gruppe • Deutz-Kalker Str. 46 • 50679 Köln • [www.roland-gruppe.de](http://www.roland-gruppe.de)

Dr. Jan Vaterrodt • Telefon: 0221 8277-1590 • [presse@roland-gruppe.de](mailto:presse@roland-gruppe.de)



## Über ROLAND Rechtsschutz

Die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG ist ein Premium-Anbieter für Rechtsschutz mit 60 Jahren Erfahrung. Die Gesellschaft zählt mit Bruttobeitragseinnahmen in Höhe von 443,0 Millionen Euro im Jahr 2017 zu den wachstumsstärksten Anbietern der Branche. Mit einem Marktanteil von mehr als zehn Prozent gehört ROLAND zu den führenden deutschen Rechtsschutz-Versicherern. Zu dem Leistungsangebot des Rechtsschutz-Spezialisten zählen flexible Lösungen sowohl für Privats als auch für Firmenkunden. Dank der modularen Produktstruktur können Kunden ihren Versicherungsschutz nach Bedarf zusammenstellen.

Mit nur einem Anruf bei ROLAND (0221 8277-500) erhalten Kunden die beste Lösung für jedes rechtliche Problem. ROLAND klärt im ersten Schritt den Versicherungsschutz und bietet unmittelbar die Möglichkeit, die individuelle Rechtslage von einem unabhängigen Rechtsanwalt einschätzen zu lassen. Außerdem stehen den Versicherten von der telefonischen Rechtsberatung über die außergerichtliche Streitbeilegung bis hin zur Empfehlung eines versierten (Fach-)Anwalts alle Wege zu ihrem Recht offen. Führt die erste Wahl nicht zum Erfolg, können Kunden jederzeit einen anderen Service in Anspruch nehmen.

## Kurzprofil der ROLAND-Gruppe, Köln

**Die Gesellschaften der ROLAND-Gruppe gehören zu den führenden Anbietern von Rechtsschutz-, Schutzbrief- und Assistance-Leistungen. Die Gruppe hat 1.418 Mitarbeiter und Bruttobeitragseinnahmen von 466,9 Millionen Euro sowie Umsatzerlöse von 50,9 Millionen Euro (Geschäftsjahr 2017).**

### Geschäftsbereiche:

**ROLAND Rechtsschutz:** 1957 gegründet; gehört heute zur Spitzengruppe deutscher Anbieter; in mehreren europäischen Ländern erfolgreich; Rechtsschutz-Lösungen für Privat-, Unternehmens- und Industriekunden

**ROLAND Schutzbrief:** führender deutscher Schutzbrief-Anbieter; innovative Schutzbrief-Konzepte für Versicherungen, Industrie und Handel

**ROLAND Assistance:** B2B-Dienstleistungskonzepte in den Geschäftsfeldern Mobilitätsdienstleistungen, Schadenmanagement und Kunden-Service

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Pressestelle ROLAND-Gruppe • Deutz-Kalker Str. 46 • 50679 Köln • [www.roland-gruppe.de](http://www.roland-gruppe.de)

Dr. Jan Vaterrodt • Telefon: 0221 8277-1590 • [presse@roland-gruppe.de](mailto:presse@roland-gruppe.de)