

STREITFÄLLE

Viele Klagen über Reisemängel führen zur Minderung des Reisepreises.

Reisemängel – die häufigsten Beschwerden in Prozent

Ausstattung der Unterkünfte	26,6
Lärm	19,3
Hygiene	18,7
Verpflegung	15,3
Freizeiteinrichtung	13,7
Sonstiges	6,4

Quelle: Verbraucherzentrale NRW

FRUST IM URLAUB

In rund 90 000 Fällen jährlich kommt es in Deutschland wegen Reisemängeln zu Rechtsstreitigkeiten zwischen Reisenden und Veranstaltern



REISEKUMMER

Rechtsanwalt Jack Bechhofer teilt Ehepaar Haucke das Ergebnis des Prozesses mit

Fall 1

JEDE MENGE ÄRGER

Der lang ersehnte Mallorca-Urlaub wurde für Ingrid und Dieter Haucke zu einer endlosen Quälerei.

- **Der Lärm**
Discomusik in der Nacht, Baulärm und eine stark befahrene Straße am Tag verleideten dem Rentnerhepaar den Aufenthalt auf der Ferieninsel.
- **Ewiges Warten**
Am Abreisetag warteten die Urlauber zehn Stunden vergebens auf dem Flughafen, bevor sie in eine Notunterkunft verfrachtet wurden.
- **Keine Entschuldigung**
Für die Strapazen hat sich der Reiseveranstalter bei den Hauckes nicht entschuldigt. Deshalb gingen sie zum Anwalt.

ANWALTSLISTE II / TEIL 2

Sonne, Strand und 1000 Mängel

Wenn die schönsten Wochen des Jahres sich zum Albtraum wandeln, geben Reiserechtsexperten juristischen Rat, um Entschädigungen durchzusetzen

Wenn Ingrid Haucke von Mallorca spricht, nennt sie das Ferieneiland nur zärtlich „die Insel“. Ihre Liebe zu den Balearen begann 1964, als sie zum ersten Mal mit einer Propellermaschine in Palma aufsetzte. Seither hat die 63-Jährige die ganze Welt bereist und ist immer wieder nach Mallorca zurückgekommen. Ihr letzter Besuch im Juli 1999, zusammen mit ihrem Mann Dieter, stellte ihre Zuneigung jedoch auf eine harte Probe.

Laut Hochglanzprospekt lag das Zwei-Sterne-Hotel in Porto Colon in einer „ruhigen Nebenstraße“. Tatsächlich aber befand sich nur 60 Meter entfernt ein viel befahrener Kreisverkehr, und bis nachts um eins feierten die Hotelgäste zu lauter Discomusik. An Schlaf war für die Senioren nicht zu denken, zumal früh morgens ab sieben Uhr eine Baustelle in der Nachbarschaft neuen Lärm verbreitete. Zur Klage gegen ihren Reiseveranstalter entschlossen sich die Hauckes aber erst, ▶

Fall 2

STÜRMISCHE HOCHZEIT

Vor ihrer Trauung in der Karibik mussten Roland Grenz und Christine Braune einen Hurrikan überstehen.

- **Perfektes Glück**
Drei Wochen Dominikanische Republik und eine Trauung unter Palmen hatte der Student für sich und seine Verlobte gebucht.
- **Hurrikan George**
Nach vier Tagen zerstörte ein Wirbelsturm das Urlaubsparadies.
- **Magere Entschädigung**
Für den Verlust an Komfort und die Verzögerung der Trauung sprach das Amtsgericht dem Paar rund 1200 Mark zu.



DAS EHEPAAR
Roland Grenz und Christine Braune ist vom Richterspruch enttäuscht

als nach dem 14-tägigen Urlaub auch noch der Rückflug vermasselt wurde. Die Senioren klebten mit 180 anderen Reisenden zehn Stunden lang auf den unbequemen Plastiksitzen des Flughafens Palma fest, bevor sie nachts um drei in eine Notunterkunft verfrachtet wurden. Zurückfliegen konnten die Urlauber erst am Abend des nächsten Tages.

„Die Veranstalter prahlen gerne damit, dass sie solche Fälle kulant lösen. Doch die Summen, die sie ihren Kunden anbieten, sind oft eine Unverschämtheit“, ärgert sich Rechtsanwalt Jack Bechhofer aus Frankfurt am Main, der den Fall der Hauckes übernahm. Nur 378,50

Mark bot der Veranstalter freiwillig an. Allein für eine Nacht auf dem Flughafen muss aber der Preis für einen Reisetag ersetzt werden. Bei rund 3700 Mark, die die Hauckes für zwei Wochen gezahlt haben, sind das über 260 Mark. Bechhofer kennt die Taktik der Veranstalter: „Sie hoffen darauf, dass die Reisenden nur Dampf ablassen wollen und sich mit ein paar Mark zufrieden geben.“ Trotz ausführlicher Schilderung der Lärmbelästigung musste der Veranstalter nur gut 100 Mark mehr als ursprünglich angeboten zahlen. „Die Richterin befand, dass gewisser Lärm in Spanien üblich sei“, wundert sich der Anwalt.

Mehr als 30 Millionen Deutsche traten 1999 eine Pauschalreise an und erwarteten perfektes Ferienglück. Aber 90 000 von ihnen streiten sich jedes Jahr mit ihren Veranstaltern wegen überbuchter Hotels, schäbiger Zimmer, Lärm oder verschmutzter Strände. Eine Untersuchung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen ergab, dass mehr als 26 Prozent der frustrierten Reisenden mit der Ausstattung der Unterkünfte unzufrieden waren. Rund 19 Prozent empfanden den Urlaubsort als viel zu laut, mehr als 18 Prozent beschwerten sich wegen unzureichender Hygiene.

Fotos: D. Röseler, A. Griesch/bede Focus-Magazin

WENN DIE REISE NICHT HÄLT, WAS DER KATALOG VERSPRICHT

Reisepreiserstattungen können Sie geltend machen, wenn versprochene Leistungen fehlen oder mangelhaft sind. Die folgenden Minderungssätze sind Erfahrungswerte und gelten für Ferien in einem südlichen Land im Vier-Sterne-Hotel.

Wenn der Strand z. B. wegen dauerhafter Überflutung nicht benutzbar ist:

20 % Minderung

Wenn Sie keine Speisen auswählen können:

5 % Minderung

Wenn Sportangebot fehlt, obwohl extra gebucht:

bis zu 30 % Minderung

ÜF/HP/All inclusive

Kleines, im Kolonialstil angelegtes Haus in Montego Bay, mit sehr viel persönlicher Atmosphäre u. besonderem Charme. Das Hotel liegt ca. 8 km vom Zentrum u. ca. 10 Autominuten vom Flughafen Montego Bay entfernt. Mitglied der "Insider's Jamaica": Leistungen siehe Hotel Bar-B-Barn.

Lage: Zum Hotel gehört ein kleiner Sandstrand mit vorgelagertem Korallenriff. Die Zimmer bieten Blick zum Meer, Pool und Garten oder auf den Golfplatz Ironshore. Es gibt zwei Restaurants mit exzellenter à la carte-Küche und drei Bars.

Die **Deluxe-Zimmer** sind liebevoll eingerichtet mit Bad, WC, Balkon, Klimaanlage, Haartrockner, Telefon, Mietsafe, Ventilator sowie SAT-TV. **Meerblickzimmer** gegen Aufpreis.

Essen: Frühstück und Abendessen à la carte. All inclusive. Bei Ankunft erhalten Sie einen Willkommenskorb vom Hotel.

Sport und Unterhaltung: Sunfishsegeln, Schnorcheln, Tennis inkl. Unterricht, Kajaks, Segeln, Windsurfen, Tretboot u. Fitness-Center ohne Aufpreis. Golf u. Reiten gegen Gebühr in der Nähe. Abendliches Unterhaltungsprogramm.

Hinweis: Mindestaufenthalt 3 Nächte, keine Kinder unter 18 Jahren.

Gesamtbottan: 106; Kat.: 4 Sterne.

Das bietet Ihr Hotel: Dieses moderne Hotel bietet Ihnen Komfort und behagliches, elegantes Flair auf 3 Etagen. Zur Ausstattung gehören großzügige Empfangshalle mit Rezeption (Hotelsafe gegen Gebühr), Klimaanlage, 4 Lifts, Boutique, Friseur, Aufenthaltsraum, Cafeteria, SnackBar, Restaurant mit Nichtraucherzone, À-la-carte-Restaurant und Konferenzräume. In einem Show-Raum sowie einer Diskothek findet die Abendunterhaltung statt. Im großen Garten stehen Ihnen ein großer Swimmingpool, separater Kinderpool, eine Poolbar sowie Sonnenterrasse mit Liegen und Sonnenschirmen zur Verfügung. Pooltücher erhalten Sie gegen Kautions. Am Strand befinden sich Liegen und Sonnenschirme gegen Gebühr sowie eine hoteleigene Strandbar in der Hauptsaison. Kreditkarten: TUI Card, Visa, Eurocard und Mastercard. Zimmer: 186. Spanische Kategorie: 5-Sterne-Hotel.

So wohnen Sie: Modern und komfortabel eingerichtete **Doppelzimmer** mit TV (via Sat.), Klimaanlage (warm/kalt), Minibar, Direktwahltelefon, Bad/WC, Föhn und Balkon mit Meerblick oder seitlichem Meerblick.

Wenn die Klimaanlage nicht vorhanden ist oder nicht funktioniert:

10 % Minderung

Wenn der Pool fehlt oder nicht benutzbar ist:

15 % Minderung

Wenn der Meerblick ein leeres Versprechen ist:

5 % Minderung

REISERECHT

Anwalt	Ort	Telefon	Anwalt wird empfohlen ...	Anwalt wird empfohlen ...		
				wen der Anwalt vertritt	... von Mandanten	... von Kollegen
Reinhard Amschler	Berlin	0 30/6 21 50 45	R	●	▲▲	
Hans Ulrich Krenzin	Berlin	0 30/89 09 66 40	V	●	▲▲	
Rochus Strangfeld	Berlin	0 30/89 09 66 40	R, V	●●●	▲▲▲	■
Detlef Wilschke	Berlin	0 30/8 86 74 60	R, V	●●	▲▲	
Jörg-Christian Linkenbach	Bielefeld	0 52 06/9 15 50	R, V	●	▲▲	■
Gregor Maxrath	Bonn	02 28/65 51 00	R, V	●	▲▲	
Wolfgang Pröhl	Bonn	02 28/69 09 03	R, V	●●	▲▲▲	■
Gabriele Jochum-Philipp	Delmenhorst	0 42 21/4 43 75	R	●	▲▲	■
Harald Rutert	Duisburg	02 03/92 88 90	V	●●	▲▲▲	
Jutta Hammelstein	Düsseldorf	02 11/5 57 17 18	V	●●	▲▲	
Oliver Henkst	Düsseldorf	02 11/86 59 20	R, V	●	▲▲	■
Gregor Leber	Düsseldorf	02 11/86 46 30	R, V	●●●	▲▲	
Dr. Volker Nilgens	Düsseldorf	02 11/32 70 32	R, V	●	▲▲	
Eckhard Benkelberg	Emmerich	0 28 22/9 23 40	R, V	●	▲	
Rüdiger Wittkop	Essen	02 01/37 14 14	R, V	●	▲▲	■
Ingo Schulze	Flensburg	04 61/14 14 70	R, V	●	▲▲▲	■
Jack Bechhofer	Frankfurt/M.	0 69/1 54 00 00	R, V	●	▲▲▲	■
Svend Christensen	Frankfurt/M.	0 69/61 40 44	V	●●●	▲▲	■
Rolf-Michael Hamburger	Frankfurt/M.	0 69/61 40 44	R, V	●●●	▲▲	■
Bernhard J. Hau	Frankfurt/M.	0 69/59 01 92	R, V	●	▲▲	■
Ulrich Koch	Frankfurt/M.	0 69/74 60 93	V	●●●	▲▲▲	
Ralph Müller-Bidinger	Frankfurt/M.	0 69/9 71 47 70	R, V	●●●	▲▲	■
Prof. Dr. Ronald Schmid	Frankfurt/M.	0 69/23 71 70	R, V	●●	▲▲▲	■
Detlev Heyder	Freiburg	07 61/38 80 30	R, V	●	▲▲	
Uwe Dreyer	Hamburg	0 40/33 86 62	V	●●●	▲▲▲	■
Dr. Max Flake	Hamburg	0 40/22 71 54 57	R	●	▲▲	
Susanne Haberland	Hamburg	0 40/3 57 67 60	R, V	●	▲▲	■
Dr. Christoph Hasche	Hamburg	0 40/36 80 30	V	●	▲▲▲	
Klaus-Dieter Quack	Hamburg	0 40/2 27 99 98	R, V	●●	▲▲▲	■
Jürgen Sklorz	Hamburg	0 40/3 69 79 20	R, V	●●	▲▲	■

Methodik

Die FOCUS-Anwaltsliste weist Spezialisten im Reiserecht aus. Die ermittelten Rechtsanwälte sind je Bundesland und Ort alphabetisch dargestellt.

WELCHE SEITE DER ANWALT VERTRITT

Einige Reiserechtsspezialisten vertreten sowohl Reisende als auch Veranstalter. Andere sind dagegen schwerpunktmäßig nur für die eine oder andere Seite tätig.

- R Reisende
- V Reiseveranstalter

ANWALT WIRD EMPFOHLEN . . .

Punkte erhielt, wer von Anwaltskollegen bzw. von Mandantenvertretungen für seine anwaltlichen Leistungen empfohlen wurde.

... von Mandanten

- häufig empfohlen
- sehr häufig
- überdurchschnittlich häufig

... von Kollegen

- ▲ häufig empfohlen
- ▲▲ sehr häufig
- ▲▲▲ überdurchschnittlich häufig

AKTIVITÄTEN IN DER FACHWELT

Punkte erhielt, wer durch rege Aktivitäten als Fachautor und/oder als Referent bei Veranstaltungen der anwaltlichen Berufsbildung in Erscheinung getreten ist.

- häufig in Erscheinung getreten
- sehr häufig
- überdurchschnittlich häufig

WICHTIGER HINWEIS

Die Auswahl der Spezialisten erfolgte anhand der genannten Kriterien und sorgfältiger Recherche. Die Qualifikation der vielen Anwälte, die wir in den FOCUS-Listen nicht nennen, wird selbstverständlich nicht angezweifelt.



„Jedes Amtsgericht kocht seine eigene Suppe. Bei identischen Sachverhalten weichen die Entschädigungen oft bis zu 30 Prozent voneinander ab“

RAINER NOLL
[REISERECHTSANWALT, STUTTGART]

VEREINHEITLICHUNG

Rainer Noll fordert, Reiserechtsprozesse besonderen Kammern und Referaten bei den Gerichten zuzuweisen



REISERECHTSEXPERTE

Der Mülheimer Rechtsanwalt Mark Niehuus fordert bundesweit einheitliche Quoten bei der Bemessung von Reisepreisminderungen

Zu Recht erwarten die Urlauber, dass die verlockenden Beschreibungen im Katalog auch den Umständen vor Ort entsprechen. Sind die angebotenen Leistungen dagegen mangelhaft oder gar nicht vorhanden, muss der Reisende dies sofort vor Ort reklamieren. Nur wenn der Reiseleiter den Missetand nicht abschafft, kann der geprellte Tourist nach der Heimkehr seine Ansprüche innerhalb eines Monats beim Reiseveranstalter anmelden und einen Teil des Reisepreises zurückverlangen.

Einen Traum hatten Roland Grenz und Christine Braune für 12.000 Mark gebucht: eine Hochzeitsreise in die Karibik mit Trauung am Strand. Vier Tage nach ihrer Ankunft fegte Hurrikan George über die Dominikanische Republik und zerstörte die Postkartendidylle. Tagelang von der Außenwelt abgeschlossen, ohne fließend Wasser und Klimaanlage, verwandelte sich der Luxusurlaub in ein Überlebenstraining. Trotzdem harrten sie bis zum Hochzeitstag aus. Als dann auch noch der örtliche Friedensrichter zwei Stunden zu spät zur Trauung erschien, riss den Frischvermählten der Geduldsfaden. Die Hochzeitsfotos waren dunkel, von der erhofften Sandstrandkulisse war nichts zu sehen. Der Veranstalter berief sich auf die Naturkatastrophe und lehnte einen Entschädigungsanspruch ab. Für den Stuttgarter Reise-rechtler Rainer Noll, der das enttäuschte Paar vertritt, geht es hier „schlicht darum, dass vertraglich zugesagte Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig erbracht wurden. Der ▶

REISERECHT

Anwalt	Ort	Telefon	wer der Anwalt vertritt	... von Mandanten	... von Kollegen	Anwalt wird empfohlen ...	Aktivitäten in der Fachwelt
Paul Degott	Hannover	05 11/99 05 80	R, V	●●●	▲▲▲	■	
Alfred Pesch	Hannover	05 11/30 63 35	R, V	●●	▲▲		
Wolfgang Lehner	Heidelberg	0 62 21/97 56-0	R, V	●	▲		
Beate Schell	Herrenberg	0 70 32/60 16	R, V	●	▲		
Gunter W. Koeppel	Kleve	0 28 21/2 60 51	R, V	●●●	▲▲▲	■	■
Dr. Manfred Herrmann	Köln	02 21/31 56 74	R, V	●●	▲▲		
Günter Petri	Köln	02 21/31 56 74	R, V	●●	▲▲		
Sebastian Schuster	Königswinter	0 22 44/18 09	R, V	●	▲▲▲	■	■
H. Peter Kehrberger	Kronberg	0 61 73/7 90 91	R, V	●●	▲▲	■	
Silke Engels-Siebert	Meerbusch	0 21 32/9 38 18 18	R, V	●	▲▲		
Mark Niehuus	Mülheim	02 08/4 59 55 29	R, V	●●●	▲▲▲	■	■
Dr. Thomas Graefe	München	0 89/4 55 05 60	V	●	▲▲		
Petra Heinicke	München	0 89/5 45 87 60	V	●●●	▲▲▲	■	
Dirk-Peter Müller	München	0 89/7 43 51 00	R, V	●●●	▲▲▲	■	
Ingrid Rümmler	München	0 89/22 59 95	R, V	●●	▲		
Josef Söldenwagner	München	0 89/1 41 50 89	R, V	●●●	▲▲▲		
Otmar Korte	Norderstedt	0 40/52 88 44 40	V	●	▲		
Dr. Erich Tauchert	Oberkirch	0 78 02/9 27 50	V	●	▲▲	■	■
Christian-Alexander Marko	Oberursel	0 61 71/50 67 00	V	●●●	▲▲▲	■	■
Klaus Thieleking	Oberursel	0 61 71/50 67 00	V	●●	▲▲▲	■	■
Ulf Köper	Offenbach	0 69/88 50 55	R, V	●	▲▲		
Claus Kratzer	Planegg	0 89/8 99 63 40	V	●●	▲▲		
Christian Mühlenbeck	Radebeul	03 51/8 30 58 01	R, V	●	▲		
Volker R. Bellaire	Saarbrücken	06 81/5 89 82 79	R, V	●	▲▲	■	■
Günter Veidt	Steinbach	0 61 71/7 50 21	R, V	●	▲▲	■	
Wolfram Böhringer	Stuttgart	07 11/8 38 05 23	R, V	●●●	▲▲▲	■	■
Rainer Noll	Stuttgart	07 11/6 07 73 77	R, V	●●●	▲▲▲	■	■
Holger Hopperdietzel	Wiesbaden	06 11/99 16 60	R, V	●●●	▲▲	■	

Welche Seite der Anwalt vertritt: R Reisende, V Veranstalter
 Anwalt wird empfohlen von Mandanten: ● häufig, ●● sehr häufig, ●●● überdurchschnittlich häufig
 von Kollegen: ▲ häufig, ▲▲ sehr häufig, ▲▲▲ überdurchschnittlich häufig
 Aktivitäten in der Fachwelt: ■ häufig in Erscheinung getreten, ■■ sehr häufig, ■■■ überdurchschnittlich häufig

KRITIKER

Josef Söldenwagner hält die Ansprüche vieler Urlauber für überzogen

„Wir konzentrieren uns darauf, die **Forderungen** der Reisenden auf ein **realistisches Maß** zu beschränken“

JOSEF SÖLDENWAGNER
 [RECHTSANWALT, MÜNCHEN]





TIPPS FÜR PAUSCHALREISENDE

Wie Sie sich vor möglichem Ärger schützen und Mängel richtig rügen

- **Buchungsbestätigung fordern**
Reisebüros sind meist nur Vermittler. Pochen Sie immer auf eine Buchungsbestätigung vom Veranstalter.
- **Auf Sicherungsschein achten**
Der Schein garantiert in der Regel, dass Sie bei einer Pleite des Veranstalters die Kosten der Rückreise erstattet bekommen.
- **Sofortige Abhilfe vor Ort verlangen**
Melden Sie alle Mängel unverzüglich dem Veranstalter und verlangen Sie sofortige Abhilfe. Dies ist Voraussetzung für spätere Minderungsansprüche.
- **Beweise sichern**
Fotografieren Sie die Mängel und notieren Sie die Anschriften von Zeugen.
- **Mängel fristgerecht rügen**
Reklamieren Sie alle Mängel – am besten schriftlich – binnen eines Monats nach Reiserückkehr direkt beim Veranstalter. Alle erwachsenen Mitreisenden, die Ansprüche geltend machen wollen, müssen unterschreiben.



BETTENBURGEN

Mangelhafte Ausstattung von Urlaubsunterkünften bietet häufig Anlass für ein juristisches Nachspiel

TOURISTIK-PROFESSOR

Der Frankfurter Anwalt Ronald Schmid ist Präsident der Deutschen Gesellschaft für Reiserrecht und lehrt an der Technischen Universität Dresden Tourismusrecht

Veranstalter kann sich nicht auf höhere Gewalt berufen.“

Zwar folgte die Richterin in Hannover dieser Argumentation. Trotzdem gestand sie dem Betriebswirtschaftsstudenten und seiner Frau insgesamt nur zehn Prozent, rund 1200 Mark, als Entschädigung zu. „Es ist leider Fakt, dass die Richter Entschädigungen Pi mal Daumen festlegen“, kommentiert Rechtsanwalt Noll. „Selbst innerhalb der Referate eines Amtsgerichts gibt es keine Abstimmung.“ Roland Grenz musste die Erfahrung machen, dass das deutsche Recht dem Urlauber nicht jedes Risiko abnimmt. Für fehlende Wassersportmöglichkeiten und eine geringere Anzahl an Restaurants im Katastrophengebiet gab es keine Entschädigung. Eine Berufung gegen das Urteil wehrte das Landgericht Hannover mit wenigen Sätzen ab.

Wie ungenügend eine Urlaubsleistung ausfallen muss, um bei den Gerichten auch als „mangelhaft“ zu gelten, darüber streiten sich regelmäßig die Reiserechterspezialisten. Denn die Richter unterscheiden penibel zwischen „Unannehmlichkeiten“, die von den Urlaubern durchaus hinzunehmen sind, und „erheblichen Mängeln“. Während beispielsweise „Unpünktlichkeit“ oder gar „fremdländische Küche“ in aller Regel nicht für eine Reisepreisminderung anerkannt werden, kann fehlender Meerblick, grober Kies statt feiner Sand am Strand oder Ungeziefer im Hotelzimmer den Veranstalter teuer zu stehen kommen. „Die Gerichte haben die überhöhten



AUFKLÄRER

Die Reisenden sollten besser über ihre Rechte informiert werden, fordert der Flensburger Anwalt Ingo Schulze

finanziellen Erwartungen vieler Reisenden eher heruntergeschraubt“ meint der Reiserechtl. Ronald Schmid, Präsident der Deutschen Gesellschaft für Reiserrecht. „Zu Recht“, wie er hinzufügt. Von Pauschalsätzen für Reisemängel wie in der so genannten „Frankfurter Liste“ hält der Jurist nichts. „Es gibt sicherlich Mängel, die niemand akzeptieren sollte. Aber für mich ist unverständlich, wie manche Leute nach einem einwandfreien Urlaub für eine Verspätung auf dem Flughafen ein Fünftel des Preises zurückverlangen können.“

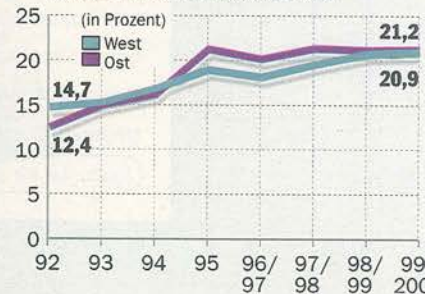
Eine theoretische Garantie, heil nach Hause zu kommen, haben Touristen, seit jeder Veranstalter von Pauschalreisen in Deutschland Reisesicherungsscheine ausgeben muss. Wenn der Pleite geht, hat der Urlauber die Gewissheit, dass eine Versicherung die Rückflugkosten



DIE NACHFRAGE STEIGT

Rund 21 Prozent der Deutschen in Ost und West buchten im Reisejahr 1999/2000 ihre Haupturlaubsreise über einen Reiseveranstalter.

Pauschalreisen in Deutschland



Vita

SABINE FISCHER

Reiserechtsexpertin der Verbraucherzentrale Brandenburg

• Europäisch denken

Ein effektiver Schutz der Reisenden muss im europäischen Rahmen organisiert werden.

• Bestandsaufnahme

Die Umsetzung der EU-Pauschalreiserrichtlinie ist bisher noch nicht untersucht worden.



INTERVIEW

„Lückenhafter Schutz“

Die Juristin Sabine Fischer wirft der Bundesregierung vor, europäische Sicherheitsstandards mangelhaft umzusetzen

FOCUS: Seit 1994 sind Pauschalreisen gegen die Pleite eines Reiseveranstalters durch den Sicherungsschein geschützt. Hat sich dieser Schutz in der Praxis bewährt?

Fischer: Nein, die Praxis beweist, dass das Reisevertragsrecht Schutzlücken aufweist. Die Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände und wir kritisieren daher seit langem, dass die Bundesregierung die EU-Pauschalreiserrichtlinie nur sehr mangelhaft in deutsches Recht umsetzt.

FOCUS: Was bedeutet das für Urlauber in der Praxis?

Fischer: Die Reisebüros sind zum Beispiel gegenwärtig nicht in die Kundenabsicherung einbezogen. Wenn das Reisebüro Konkurs geht, können die Urlauber die von ihnen gebuchte Reise nicht antreten, erhalten aber auch die an das Reisebüro bereits geleistete Zahlung meist nicht mehr zurück. Das Geld ist in der Regel verloren. Aus diesem Grund fordern die Verbraucherverbände, die Reisebüros generell in den Insolvenzschutz einzubeziehen.

FOCUS: Sie bereiten gerade eine EU-weite Untersuchung über die Absicherung von Pauschalreisenden vor. Was versprechen Sie sich davon?

Fischer: Selbst wenn der Verbraucher

von einem Veranstalter aus dem EU-Ausland ein wie immer geartetes Nachweis-Dokument erhalten würde, ist für ihn nicht ersichtlich, ob er ausreichend versichert ist. Wir wollen die Umsetzung der Pauschalreiserrichtlinie in den Mitgliedsstaaten untersuchen, um Vorschläge für ein einheitliches Dokument zum Nachweis des Reiseinsolvenzschutzes in der EU erarbeiten zu können. Die Ergebnisse sollten im Internet abrufbar sein. Leider wird das Projekt bisher weder in Brüssel noch in Berlin unterstützt.

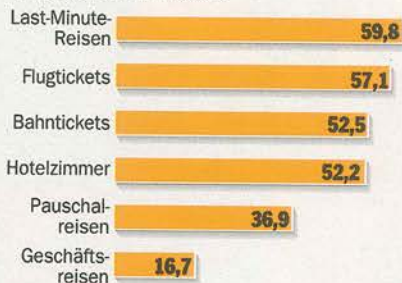
FOCUS: In Großbritannien und den Niederlanden haben die Versicherungen Aufwandsfonds für Reisepleiten geschaffen. Wäre das auch für Deutschland eine Lösung?

Fischer: Wir haben der Bundesregierung vorgeschlagen, einen „Feuerwehrrfonds“ zu bilden, der einspringt, wenn Verbraucher durch Insolvenzen von Reiseanbietern geschädigt werden, ohne anderweitig Ersatz zu erhalten. Finanziert werden sollte dieser Fonds durch Beiträge der Insolvenzabsicherer. Dann hätten die Versicherungen einen ökonomischen Anreiz, gegen die Schwarzen Schafe unter den Reiseveranstaltern vorzugehen. ■

INTERVIEW: ROLF FISCHER

ONLINE-BUCHUNG IM TREND

Welche der folgenden Reise-Dienstleistungen möchten Sie gern online im WWW buchen bzw. kaufen? (in Prozent)



Last-Minute-Reisen sind bei Internet-Surfern besonders beliebt

übernimmt. Aber immer wieder gibt es Überraschungen. „Wenn ich Mandanten in der Beratung nach dem Sicherungsschein frage, schauen die mich oft mit großen Augen an“, berichtet Rechtsanwalt Wolfgang Schuldzinski von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Untersuchungen der Verbraucherschützer ergaben, dass zehn Prozent der Reisen in Deutschland ohne Sicherungsschein verkauft werden. Oft sind auch ungedeckte oder gefälschte Dokumente im Umlauf. Wer wissen will, ob sein Schein gedeckt ist, kann im Internet unter der Adresse www.fvw.de nachschauen. Doch das Verzeichnis ist lückenhaft. Eine europaweite Datenbank, wie sie Sabine Fischer von der Verbraucherzentrale Brandenburg plant, wird „bisher weder in Brüssel noch in Berlin unterstützt“. ■

ROLF FISCHER

Teil 3

ÖFFENTLICHES BAU- UND UMWELTRECHT

In der nächsten Ausgabe stellt FOCUS 110 Spezialisten aus dem öffentlichen Baurecht vor. Sie vertreten Bauherren, Gemeinden oder Anlieger in genehmigungsrechtlichen Fragen. Daneben werden 40 Experten aus dem Umweltrecht aufgeführt, die die Einhaltung von Umweltgesetzen prüfen.