

JUR-Life

Rechtsfälle aus dem Leben

Leistungsfall zum Privat-Rechtsschutz

Pre-Opening-Phase oder anders ausgedrückt: Totale Katastrophe



Ihr Kunde bucht bei einem bekannten deutschen Reiseunternehmen einen zweiwöchigen Aufenthalt in einem exklusiven kroatischen 5-Sterne-Hotel.

Für sich und seine Gattin bezahlt er dafür (ohne Flug) 2.500,- €

Der Urlaub beginnt damit, dass der Transfer vom Flughafen zum Hotel entfällt, obwohl er Teil des Leistungspakets ist. Gebucht ist ein Appartement mit Seeblick und eigenem Privatpool. Geboten wird ein dunkles, stickiges, schlauchartiges Zimmer mit stark eingeschränkter Sicht und einem verdreckten Pool. Auf seine Beschwerde hin bekommt Ihr Kunde ein annehmbares Zimmer, aber ohne Pool.

Im Prospekt war umfangreich die Ausstattung des Hotels beworben worden: Jet-Ski, Chartermöglichkeit von Motorbooten, Spa-Anwendungen, Wasserpark, Strandbar, Basketballanlage, Playstation-Zone, diverse Restaurants, Kino im Amphitheater, Sportanimation, Deutsch als Servicesprache. Leider ist nichts davon vorhanden. Zur nicht erwähnten Ausstattung gehört dagegen unfreundliches Personal und eine Militärbasis in der Nähe, die starken Fluglärm produziert. Das Hotel befindet sich in der Pre-Opening-Phase.

Ihr Kunde moniert immer wieder die Missstände bei verschiedenen Mitarbeitern des Hotels und bei der nur telefonisch erreichbaren Reiseleitung.

Nach Rückkehr macht Ihr Kunde Ansprüche wegen Reispreisminderung und Schadensersatz wegen vertaner Urlaubszeit geltend. Er verlangt 3.600,- €. Der Veranstalter will nicht zahlen, daraufhin entscheidet sich Ihr Kunde zu klagen.

Die 1. Instanz verliert Ihr Kunde. Voraussetzung für Minderungs- und Schadensersatzansprüche ist nach dem Gesetz, dass die Mängel beim Reiseveranstalter ordnungsgemäß angezeigt werden. Dem Reiseveranstalter muss die Möglichkeit gegeben werden, die Mängel abzustellen. Ihr Kunde kann aber weder angeben wann, noch mit wem er telefoniert hat. Die Information, er hat insgesamt mindestens achtmal telefoniert, ist dem Gericht zu ungenau.

Ihr Kunde geht in Berufung - allerdings bleibt er auch hier erfolglos. Das Gericht hält das Urteil der 1. Instanz für richtig und weist die Berufung ab.

Die AUXILIA hilft Ihrem Kunden

Ihr Kunde ist verpflichtet, die Kosten des Rechtsstreits zu tragen. Die Kosten für den eigenen Rechtsanwalt, die Gerichtskosten und die Kosten des gegnerischen Rechtsanwaltes betragen über 3.000,- €.

Da Ihr Kunde bei der AUXILIA rechtsschutzversichert ist, werden bis auf den Selbstbehalt von 150,- € alle entstandenen Kosten von der AUXILIA übernommen.

Hintergrund

Dieser Fall ist über die Leistungsart „Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht“ versichert. Dort werden viele Vertragsstreitigkeiten abgedeckt - z.B. mit Handyanbietern, Möbelgeschäften oder - wie in diesem Fall - Reiseanbietern.

Die Leistungsart „Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht“ ist in allen aktuellen Produkten enthalten, die Rechtsschutz für den Privat-Bereich bieten.

Informationen zum [Impressum](#) und [rechtlichen Hinweisen](#) finden Sie unter www.ks-auxilia.de. Alle Beiträge sind urheberrechtlich geschützt.

AUXILIA Rechtsschutz-Versicherungs-AG

Postfach 15 02 20, 80042 München
vertrieb@ks-auxilia.de • www.ks-auxilia.de