

„Wie reklamiere ich richtig?“

Vor dem Urlaub

PRÜFEN

- ✓ Überprüfen Sie unmittelbar nach Buchung, ob die Reisebestätigung korrekt ist
- ✓ Nehmen Sie die Katalogseiten mit auf die Reise

Im Urlaub

RÜGEN

- ✓ Mängel präzise und unverzüglich dem Reiseleiter melden und Abhilfe fordern!
- ✓ Beschwerde schriftlich bestätigen lassen
- ✓ Dem Veranstalter muss die Möglichkeit eingeräumt werden, innerhalb einer angemessenen Frist für die Beseitigung der Reismängel zu sorgen
- ✓ Ist der Reiseleiter nicht aufzutreiben, Mängelliste an der Hotelrezeption mit der Bitte um Weitergabe abgeben
- ✓ Der Reiseveranstalter hat dafür zu sorgen, dass der Reiseleiter ansprechbar ist. Erst ab dem Zeitpunkt der Anzeige des Mangels kann eine Preisminderung verlangt werden.

SAMMELN

- ✓ Mögliche Mängel müssen nachgewiesen werden
- ✓ Listen Sie sie dazu auf und beschreiben Sie sie nachvollziehbar
- ✓ Sichern Sie vor Ort Beweise für die Mängel - machen Sie Fotos und/oder Videos und notieren Sie die Namen und Adressen von möglichen Zeugen.

SCHADENMINDERUNGSPFLICHT

- ✓ Der Urlauber hat die Pflicht, den Schaden so gering wie möglich zu halten.
Beispiel: Der Reiseveranstalter bietet ein Hotel der gleichen Kategorie als Ersatzleistung an. Nimmt der Urlauber dieses Hotelangebot nicht an, kann ihm das als Verstoß gegen seine Schadensminderungspflicht entgegengehalten werden.

Nach dem Urlaub

ANSPRÜCHE und FRISTEN

- ✓ Machen Sie Forderungen innerhalb eines Monats nach Reiseende am besten per Einschreiben mit Rückschein geltend
- ✓ Beschreiben Sie die Mängel ganz genau
- ✓ Ihre Abmahnung muss an den Reiseveranstalter gerichtet sein. Es reicht nicht, wenn Sie Ihre Beschwerde nur beim Leistungserbringer (Hotelier, Mietwagenfirma, etc.) anbringen.
- ✓ Wenn Sie nicht vor Ort Abhilfe unter Fristsetzung verlangen, können Sie in Deutschland dann keine Rechte auf Minderung oder Schadenersatz wegen Nichterfüllung geltend machen