

## Mandanteninfo I/2003 Urlaub und Reisen

### 1. Reisereklamationen

Beispiel: Lärm in der Hotelanlage

Das ganze Jahr haben Sie für Ihren großen Jahresurlaub gespart. Ein ruhiges Hotel mit schönem Pool, gutes Essen, ein bisschen Land und Leute – so stellen Sie sich die Ferien vor. Doch als Sie im Hotel ankommen, werden Sie herb enttäuscht. Eine Baustelle direkt am Hotel vermiest Ihnen die Ruhe, die sie so dringend brauchen. Wegen des Lärms können Sie sich in der Hotelanlage kaum aufhalten. Als Sie wieder zu Hause angekommen sind, beschließen Sie, einen Teil des Reisepreises vom Veranstalter zurückzufordern. Sie schreiben nach sechs Wochen einen Brief. Zwei Wochen später erhalten Sie eine Antwort. Die Reklamation komme zu spät, zudem fehle die Beschwerde am Urlaubsort.

### Richtiges Reklamieren beginnt bereits am Urlaubsort

Gründe für Reklamationen gibt es genug: Kakerlaken im Zimmer, die Baustelle vor dem Hotel, falsche Angaben im Reiseprospekt, verschmutzter Strand, schlechtes Essen. In solchen Fällen können Sie vom Veranstalter einen Teil des Reisepreises zurückverlangen. Sie müssen sofort und noch am Urlaubsort tätig werden und die Reisemängel melden. Hinterher können Sie keine

Ansprüche mehr geltend machen. Dem Veranstalter soll so die Möglichkeit gegeben werden, den Mangel zu beseitigen. Deshalb müssen Sie diesem die Mängel auch mitteilen. Eine einfache Beschwerde an der Rezeption ist nicht ausreichend. Es ist zudem erforderlich, daß Sie bereits am Urlaubsort alle Beweise sichern.

### So gehen Sie am Urlaubsort richtig vor:

1. Wenn Sie Mängel feststellen, müssen diese unverzüglich am Urlaubsort reklamiert werden. Am besten wenden Sie sich an die Reiseleitung Ihres Veranstalters. Diese ist normalerweise in Ihrem Hotel anzutreffen. Sollte dies nicht der Fall sein, müssen Sie sich mit Ihrem Reiseveranstalter in Deutschland in Verbindung setzen.

Sofern Sie darauf angewiesen sind, dass Sie das Schreiben an den Reiseveranstalter in Deutschland faxen, sollten Sie unbedingt auch das Sendeprotokoll mitnehmen. Bitten Sie den Hotelbesitzer, einen seiner Mitarbeiter, oder eine andere Person, die beim Faxvorgang anwesend ist, Ihnen auf dem Faxschreiben schriftlich zu bestätigen, dass Sie dieses Schreiben soeben an den Reiseveranstalter in Deutschland gefaxt haben.

2. Setzen Sie der Reiseleitung eine Frist, innerhalb derer sie den Mangel be-

seitigen soll. Sie können auch ein Ersatzangebot verlangen, etwa ein anderes Hotel, denn das ist leichter zu besorgen als beispielsweise eine Baustelle zu beseitigen.

Achtung: Auf eine Fristsetzung können Sie ausnahmsweise ganz verzichten, wenn der Reiseveranstalter die Abhilfe von vorne herein verweigert. Gleiches gilt, wenn Ihr Interesse an einer sofortigen Abhilfe eine Fristsetzung als pure Förmerei erscheinen lässt.

Beispiel: Nach einer strapaziösen Anreise kommen Sie um Mitternacht im Hotel an und stellen fest, dass die beiden mitgebuchten Zimmer für Ihre Kinder nicht zur Verfügung stehen. Gleichzeitig erfahren Sie, dass das Hotel vollständig ausgebucht ist. In diesem Fall können Sie ohne Fristsetzung vorläufig eine Ersatzunterkunft beziehen. Den Reiseveranstalter fordern Sie dann am nächsten Tag zur Abhilfe unter Fristsetzung auf.

Typische Kosten, die der Reiseveranstalter bei Ausübung Ihres Selbsthilfe-rechts zu ersetzen hat, sind insbesondere Taxikosten für die Fahrt zur Ersatzunterkunft, Reinigungskosten für eine verschmutzte Ferienwohnung und Telefon- und Telefaxkosten, die Ihnen im Zusammenhang mit der Selbsthilfe entstehen.

3. Sichern Sie unbedingt Beweise. Zum Einen, dass der

Mangel ordnungsgemäß reklamiert wurde, und zum anderen, daß die Mängel auch wirklich existieren. Machen Sie Fotos von den Mängeln und erstellen Sie ein Mängelprotokoll.

4. Im Protokoll sollten die Mängel ausführlich dargelegt werden. Dieses Protokoll muss vom Reiseleiter anerkannt werden. Eine einfache Unterschrift oder ein „zur Kenntnis genommen“ reicht nicht aus. Der Reiseveranstalter muss die Mängel ausdrücklich bestätigen. Falls dieser sich weigert, lassen Sie andere Mitreisende unterschreiben, die die Mängel bestätigen können.

5. Notieren Sie die Namen und die Anschriften der Zeugen, die die Mängel bestätigen können. Falls es zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung kommt, können Sie die Zeugen laden lassen.

6. Fahren Sie nie ohne die entsprechende Seite aus dem Katalog in die Ferien. Nur so können Sie feststellen, daß Ihre Reise auch wirklich dem entspricht, was Sie gebucht haben.

### **Wieder zu Hause**

Trotz der Reklamation am Urlaubsort dürfen Sie die Hände nicht in den Schoß legen. Die Ansprüche müssen Sie unbedingt innerhalb eines Monats nach dem vertraglich festgelegten Reiseende beim Reiseveranstalter reklamieren. Wer sechs Wochen nach Reiseende reklamiert, hat leider Pech gehabt. Beanstanden Sie unbedingt beim Veranstalter, nicht bei Ihrem Reisebüro. Die Reklamation sollte schriftlich und per Einschreiben und Rückschein erfol-

gen. Benennen Sie die Mängel ganz konkret und machen Sie auch deutlich, was Sie jetzt verlangen: Preisminderung, komplette Rückzahlung des Preises oder Schadensersatz. Den genauen Betrag müssen Sie noch nicht festlegen.

Die Ansprüche verjähren in zwei Jahren, wobei die Veranstalter oftmals in den Geschäftsbedingungen eine Verkürzung auf ein Jahr vorsehen.

Oftmals versuchen auch Reiseveranstalter die unzufriedenen Kunden mit einem Gutschein abzuspeisen. Mit diesem können Sie dann die Preisminderung erst später in bare Münze umwandeln, wenn Sie die nächste Reise beim selben Veranstalter buchen. Diesen Gutschein müssen Sie nicht akzeptieren. Niemand kann gezwungen werden, noch einmal bei diesem Reiseveranstalter zu buchen, mit dem Sie nicht zufrieden waren.

Aufpassen sollten Sie auch bei Schecks, die nicht auf die von Ihnen gewünschte Summe ausgestellt sind. Wenn diese vorschnell eingelöst werden, kann der Reiseveranstalter Ihnen das als Zustimmung zu einem Abfindungsvergleich auslegen. Teilen Sie daher dem Reiseveranstalter schriftlich mit, daß Sie den Scheck nicht als Vergleichsangebot verstehen, sondern lediglich als Anzahlung. Ansonsten verlieren Sie Ihre Ansprüche.

### **Mängel vor Reiseantritt**

Es kann vorkommen, daß der Veranstalter Ihnen vor Reiseantritt mitteilt, daß sich an der Reise etwas ändert, z. B. dass Sie in ein anderes

Hotel müssen, die Flugroute sich geändert oder auch, daß jetzt vor dem Hotel eine Baustelle ist. Auch hier müssen Sie aktiv werden.

1. Prüfen Sie, ob es sich um eine erhebliche Änderung handelt. Bietet der Veranstalter Ihnen statt des ursprünglich gebuchten Hotels ein anderes an, das aber den gleichen Standard hat, müssen Sie dies akzeptieren.

2. Sind die Änderungen erheblich, teilen Sie dem Reiseveranstalter schriftlich mit, daß Sie den Urlaub antreten werden, sich aber eventuelle Schadensersatzansprüche vorbehalten. Versäumen Sie diese Mitteilung, kann der Veranstalter hinterher behaupten, daß Sie die Beeinträchtigungen gekannt haben und trotzdem gefahren sind. Geld bekommen Sie dann nicht zurück.

3. Gelegentlich kommen auch Änderungen vor, die Sie auf keinen Fall akzeptieren wollen. Sie haben dann die Möglichkeit, dem Veranstalter eine Frist zu setzen, bis zu der er die vereinbarte oder wenigstens eine vergleichbare Leistung zu erbringen hat. Sollte die Frist fruchtlos verstreichen, sind Sie berechtigt, selbst Abhilfe zu leisten, also beispielsweise ein anderes Hotel aufzusuchen. Die Mehrkosten, die dann entstehen, muss der Veranstalter Ihnen ersetzen.

4. Sie können die Reise auch kündigen. Voraussetzung hierfür ist, daß eine ganz gravierende Änderung vorliegt.

### **Kündigung der Reise**

Manchmal ist es besser, die Reise erst gar nicht anzutreten. Zum Beispiel dann, wenn am Urlaubsort Verhältnisse anzutreffen sind, die unzumutbar oder sogar

gefährlich sind. Das kann ein Vulkanausbruch sein, eine politische Revolution oder sich häufende Terroranschläge. In solchen Fällen können sowohl Sie als auch der Veranstalter die Reise kündigen. Es geht insoweit um höhere Gewalt.

Sie sollten sich auch schon vor dem Reiseantritt darüber informieren, ob Ihr Reiseziel gefährlich ist. Konnten Sie die Gefahr bei der Buchung erkennen, weil zu diesem Zeitpunkt bereits mehrfach in den Medien darüber berichtet wurde, dann gehen Sie leer aus, wenn Sie trotzdem buchen. Anders sieht es aus, wenn Sie die Gefahr kennen, der Veranstalter Ihnen aber darlegt, es sei alles nicht so schlimm und Ihr Urlaubsort sei nicht betroffen. Dieser falsche Tipp geht zu Lasten des Veranstalters. Sie können dann kündigen. Diese Aussage müssen Sie aber auch beweisen können. Am besten also schriftlich geben lassen.

Das Auswärtige Amt warnt oftmals vor Reisen in ein bestimmtes Urlaubsgebiet. Sie sollten dann auf alle Fälle die Reise kündigen.

### **Reisepreisminderung**

Sie haben die bisherigen Ausführungen beachtet. Der Reiseveranstalter macht Ihnen nun ein Angebot über eine Reisepreisminderung in Höhe von 15 %. Eine erste Orientierung bietet hier die „Frankfurter Tabelle“. Diese hat das Landgericht Frankfurt zusammengestellt. Die Tabelle ist aber nicht bindend. Sie dient als erster Anhaltspunkt. Letztlich kommt es hier dann auf den Einzelfall an. Schon kleine Abweichungen kön-

nen sich in der Höhe der Minderung niederschlagen.

Mit Hilfe dieser Tabelle fällt es Ihnen aber wesentlich leichter, den Reiseveranstalter zur Rückzahlung eines Betrags aufzufordern, der auch wirklich realistisch ist.

Falls die Reisepreisminderung 50 % übersteigt, können Sie daneben noch Schadensersatz geltend machen, und zwar wegen entgangener Urlaubsfreude. Ausreichend ist, daß nur einige Reisetage in Höhe von mindestens 50 % in ihrem Wert gemindert waren. Sie können dann Pauschalbeträge geltend machen. Die Rechtsprechung hat hier einen Betrag in Höhe von 25,00 – 50,00 € pro Tag zuerkannt. Damit Sie den Schadensersatz erhalten, müssen einige Voraussetzungen beachtet werden:

1. Die Reise muss veraltet oder erheblich beeinträchtigt worden sein.
2. Sie müssen Ihre Urlaubszeit nutzlos aufgewendet haben.
3. Ein Minderungsanspruch von mindestens 50 % muss gerechtfertigt sein.

### **Katalogangaben**

Es liegt in der Natur der Sache, daß es bei den Beschreibungen in den Katalogen ständig zu Überschneidungen zwischen einer anpreisenden Werbesprache und nüchternen Zustandsbeschreibungen kommt. Es hat sich eine regelrechte Katalogsprache entwickelt. Die Reiseveranstalter verwenden Begriffe, die gut klingen, aber nur einen schlechten Zustand gut umschreiben.

Maßgeblich ist der Reisekatalog, der bei Buchung der Reise gültig ist. Das gilt unabhängig davon, ob bis zum Antritt der Reise noch ein neuer Katalog erscheint. Die im Reisekatalog enthaltenen Angaben kann allerdings durch einen Änderungsvorbehalt in dem Reisekatalog ausgeschlossen werden. Ein genereller Änderungsvorbehalt reicht jedoch nicht aus. Der Vorbehalt kann nur bei der jeweiligen Leistungsart erklärt werden und muss sich auf ein konkretes Reisemerkmal beziehen.

### **Beispiele**

1. Das Hotel ist idyllisch gelegen: Das Hotel befindet sich unter Umständen kilometerweit abseits vom nächsten Ort, eben ganz weit draußen.
2. Es handelt sich um ein neu eröffnetes Hotel: Die Gartenanlagen sind noch nicht fertiggestellt, und im Betriebsaufbau gibt es noch Kinderkrankheiten.
3. Das Hotelzimmer hat einen Balkon mit Blick zum Meer: Gehen Sie davon aus, daß Sie keinen freien Blick auf das Meer haben.
4. Freuen Sie sich auf den beheizbaren Swimmingpool: Gehen Sie nicht davon aus, daß er auch wirklich beheizt ist.
5. Sie wohnen in einem lebhaften, fröhlichem Hotel: Sie erwartet Tourismusrummel rund um die Uhr.
6. Lassen Sie sich vom Büffet mit landestypischen Gerichten verwöhnen: Es kann passieren, daß die landestypische Küche unter Umständen sehr ärmlich und außerdem überhaupt nicht nach mitteleuropäischem Geschmack ist.
7. Das Hotel befindet sich in zentraler Lage: Das Hotel liegt mitten im Urlaubsort,

tagsüber herrscht Verkehrslärm, abends und nachts sorgen die Passanten für Unruhe.

### **Individualreisende**

Für diese Gruppe gelten andere Bestimmungen. Wichtigster Unterschied: Ihr Vertragspartner ist immer das Hotel, in dem Sie übernachten, oder die Fluggesellschaft, mit der Sie fliegen. Mit einem Reiseveranstalter haben Sie nichts zu tun.

Achten Sie bei einer Hotelreservierung auf eine Bestätigung. Haben Sie keine Bestätigung erhalten, können Sie unter Umständen nicht beweisen, daß zwischen Ihnen und dem Hotel ein Vertrag zustande gekommen ist. Das ist dann von Bedeutung, wenn Sie im Hotel ankommen und man dort von einem Zimmer für Sie gar nichts weiß.

Auch wenn Sie nichts unterschreiben, schließen Sie einen Vertrag mit dem Hotel ab. Vertragsbestandteil sind dann auch die allg. Geschäftsbedingungen. Diese sind dann wirksam vereinbart, wenn der Hotelier darauf hingewiesen hat und Sie von den Bedingungen Kenntnis nehmen konnten.

Meist buchen Sie Ihr Hotel für eine bestimmte Dauer, zum Beispiel für einen Zeitraum von zwei Wochen. Sie können dann in der Regel das Hotel nicht einfach nach vier Tagen wieder verlassen. Der Wirt kann Ihnen aber auch nicht nach vier Tagen wieder kündigen. Falls Sie sich doch dazu entschließen, früher abzureisen, haben Sie trotzdem den vereinbarten Preis zu zahlen. Allerdings muss sich der Hotelwirt seine sogenannten erspar-

ten Aufwendungen anrechnen lassen.

Ersparte Aufwendungen und alle Kosten, die sich der Wirt dadurch erspart, daß Sie abreisen, also zum Beispiel die Kosten für Mahlzeiten. Diese dürfen vom Zimmerpreis abgezogen werden, wenn Sie vorzeitig abreisen.

### **Last-Minute-Reisen**

Eine Last-Minute-Reise ist kein Billigurlaub, sondern eine vollwertige Reise. Lassen Sie sich die zugesagten Leistungen möglichst detailliert in der Reisebeschreibung schriftlich darlegen. Die Reisebeschreibung ist verbindlich. Nur dann können Sie die Reise mit anderen Angeboten vergleichen. Denn natürlich wird eine Pauschalreise aus dem regulären Katalog billiger, wenn man Sie in der Last-Minute-Sparte mit weniger Leistungen verkauft, etwa mit einem schlechteren Hotel oder ohne Halbpension. Nur mit einer Reisebeschreibung können Sie im Falle eines Falles Reismängel geltend machen. Hier unterscheidet sich eine Last-Minute-Reise nicht von einer regulären Pauschalreise.

Lassen Sie sich zudem zusichern, daß der genannte Preis auch wirklich endgültig ist und nicht noch irgendwelche Entgelte zusätzlich erhoben werden wie Flughafensteuer, Kerosinzuschlag oder Kosten für den Transport vom Zielflughafen zum Hotel. Beschwerden, über Mängel bei Last-Minute-Reisen, unterscheiden sich wenig von denen bei regulären Pauschalreisen. Es sind zumeist die Verhältnisse am Urlaubsort oder verspätete Flüge, die Last-Minute-Reisende monieren.

Es gibt aber auch Glücks-Joker- oder Roulettereisen die nicht als Last-Minute-Reisen gelten. Hier wird nur grob die Zielregion genannt, weitere Informationen gibt es nicht, was spätere Beschwerden so gut wie ausschließt.

### **Reisebestätigung**

Sie darf auf keinen Fall fehlen: Die Reisebestätigung

Die Buchung einer Pauschalreise ist grundsätzlich formfrei. Der Reisevertrag kann mündlich, schriftlich oder auch telefonisch geschlossen werden. Sie unterschreiben die Reisesanmeldung und können im Gegenzug sofort eine Reisebestätigung verlangen. Dieser Idealfall tritt jedoch nur selten ein. In der Regel buchen Sie die Reise im Reisebüro und erhalten die Bestätigung 10 bis 14 Tage später. Ihre Reisebestätigung ist mit dem wichtigsten Reisedokument schlecht hin. Sie legt den Inhalt des Reisevertrags verbindlich fest. Sie ist – zusammen mit den Angaben im Reisekatalog – von größter Bedeutung, wenn später Reismängel auftreten und Sie ihre Ansprüche gegen den Reiseveranstalter durchsetzen wollen. Welche Angaben eine Reisebestätigung enthalten muß, ist speziell geregelt. Dadurch soll sichergestellt werden, daß Sie genau darüber informiert sind, wie die Reise verläuft und was Sie gegebenenfalls unternehmen müssen, um bei Reismängeln Ihre Rechte zu wahren.

Den Reisekatalog und die Reisebestätigung sollten Sie während der Urlaubsreise dabei haben. Nehmen Sie die Reisebestätigung aber nie-

mals im Original mit, sondern immer nur eine Kopie.

Eine Reisebestätigung ist ausnahmsweise dann nicht erforderlich, wenn es sich um eine Last-Minute-Reise handelt. Diese liegt vor, wenn Sie die Reise weniger als 7 Werktage vor Reisebeginn buchen. In diesen Fällen muß Ihnen die Reisebestätigung aber spätestens bei Reiseantritt vorliegen.

### **Sicherungsschein**

Der Reiseveranstalter kann von Ihnen immer nur den Preis verlangen, der in der Reisebestätigung genannt ist. Nach Abschluss des Reisevertrags, also in der Regel mit Aushändigung der Reisebestätigung, darf der Reiseveranstalter bis zu 10 % des Reisepreises als Anzahlung verlangen. Weitere Zahlungen müssen Sie erst anleisten, wenn sichergestellt ist, daß die Reise auch tatsächlich stattfindet.

In der Vergangenheit ist es oftmals dazu gekommen, daß Reiseveranstalter insolvent geworden sind. Die betroffenen Urlauber wurden oftmals in doppelter Weise geschädigt. Einerseits war der geleistete Reisepreis verloren. Außerdem mussten sie zusehen, wie sie auf eigene Faust und vor allem auf eigene Kosten nach Deutschland zurückkehrten.

Heutzutage sind Sie gegen die finanziellen Folgen einer Insolvenz des Reiseveranstalters geschützt. Dazu dient der sogenannte Sicherungsschein, bei dem es sich oftmals um einen Aufdruck auf der Reisebestätigung handelt.

Eine Anzahlung auf den Reisepreis oder die Zahlung des

gesamten Reisepreises vor Beendigung der Reise darf der Reiseveranstalter nur fordern oder annehmen, wenn er Ihnen einen Sicherungsschein übergibt. Der Reiseveranstalter wird dann in der Regel eine Vorauszahlung von 10 % des Reisepreises verlangen, der Restbetrag wird meistens vier Wochen vor Reiseantritt fällig.

Der Sicherungsschein gewährleistet Ihnen, sofern Sie die Reise noch nicht angetreten haben, daß sämtliche Vorauszahlungen auf den Reisepreis erstattet werden. Haben Sie die Reise bereits angetreten, werden die gebuchten Leistungen ordnungsgemäß abgewickelt. Insbesondere werden Sie auch wieder nach Deutschland zurückgebracht.

### **Reiseversicherung**

Versichern können Urlauber eine ganze Menge. Aber nicht alles ist nötig.

### **Reiserücktrittskostenversicherung**

Diese Versicherung ist bei lange geplanten Reisen sinnvoll. Krieg und Anschläge im Urlaubsland berechtigen Versicherte zwar nicht zum Rücktritt von der Reise, der Tod von Angehörigen und Mitreisenden aber schon. Auch einen Unfall, eine unerwartete schwere Erkrankung, eine Schwangerschaft und eine Impfuntauglichkeit akzeptieren die Versicherer. Der Versicherungsschutz ist aber ausgeschlossen, wenn das Ereignis schon bei Vertragsabschluss vorhersehbar war. Ebenfalls nicht bezahlt wird, wenn im Reiseland Krieg droht oder bereits ausgebrochen ist.

Bei der Reiserücktrittsversicherung sollte die Versicherungssumme den Reisekosten entsprechen, damit außer dem anfallenden Selbstbehalt keine weiteren Zahlungen geleistet werden müssen. Der Vertrag muss außerdem spätestens zwei Wochen nach der Reisebuchung abgeschlossen werden. Alle Reiseteilnehmer sind namentlich im Antrag anzuführen.

### **Auslandsreisekrankenversicherung**

Diese Versicherung ist dringend zu empfehlen. Privatversicherte, sollten vor der Reise prüfen, ob Ihre Police Kosten für den Krankentransport abdeckt. Gesetzlich Versicherte sollten auf jeden Fall eine Auslandsreise-Krankenversicherung mit Krankentransport übernehmen die Kassen nicht.

### **Reisegepäckversicherung**

Diese Versicherung ist nur selten sinnvoll. Geld, Schecks und Tickets ersetzen die Reisegepäckversicherungen nicht. An das Verhalten der Versicherungsnehmer stellen die Anbieter hohe Anforderungen. Einmal weggeguckt, und schon hat der Kunde bei einem Gepäckdiebstahl fahrlässig gehandelt.

Schon die Hausratversicherung schützt Reisegepäck weltweit. Der Schutz bezieht sich auf Schäden im Hotelzimmer oder in der Ferienwohnung. Einbrüche im Auto sind nicht versichert. Verträge, die vor 1992 abgeschlossen wurden, sind nur in Europa wirksam. Die Hausratversicherung zahlt bis zu 10 % der Versicherungssumme, höchstens zwei

schen 7.500,00 € und 10.000,00 €.

Achten Sie bei dem Abschluss aber unbedingt auf Kleingedruckte. Vermeiden Sie Anbieter, die Rücktransport im Krankheitsfall nur dann bezahlen, wenn dieser im Ausland ärztlich angeordnet wurde. Diese Anordnung erhält man nur in den wenigsten Fällen. Nicht empfehlenswert sind auch Anbieter, die den Rücktransport nur dann übernehmen, falls er „medizinisch notwendig“ ist. Enthält der Vertrag eine sogenannte Vorleistungsklausel, sollten Sie sich ebenfalls für einen anderen Anbieter entscheiden. Vergleichen Sie zudem die Nachleistungsfrist. Die Versicherungen übernehmen auch die Kosten, wenn die Krankheit über das geplante Ende der Reise andauert und eine Rückreise nicht möglich ist. Die Nachleis-

tungspflicht sollte möglichst lang sein. Schließen Sie keine Reisekrankenversicherung ab, wenn der Versicherer eine Selbstbeteiligung verlangt. Im Schadensfall sollten Sie sich von Ihrer Versicherung auch die Kostenübernahme bestätigen lassen, wenn im Ausland eine besonders teure Behandlung ansteht.

Reisekrankenversicherungen gibt es als Tages- und Jahrespolicen. Weniger empfehlenswert sind Tagespolicen. Die Jahrespolicen erhalten Sie schon für ca. 7,00 €. Für Familien erhalten Sie den Schutz bereits schon für 15,00 €.

Überlegen Sie sehr sorgfältig, ob wirklich eine Gepäckversicherung erforderlich ist, denn wer als Kunde so vorsichtig ist, wie es die Versicherungsbedingungen vorschreiben, kann in der Regel

kaum noch bestohlen werden. Besser ist es, teures Gepäck und Wertgegenstände zu Hause zu lassen.

**Rechtsanwalt Rösner**  
**Tätigkeitsbereich:**

- Bankrecht
- Erb-/Familienrecht
- Mietrecht
- Verkehrsunfallrecht
- Versicherungsrecht

**Fachanwaltslehrgang**  
**Familienrecht erfolgreich absolviert**

Neben diesen Schwerpunkten biete ich Ihnen selbstverständlich auch auf allen anderen Rechtsgebieten schnellen Rat und kompetente Hilfe

**Die Frankfurter Tabelle (auszugsweise)**

Mangel	Minderung in Prozent
Ungeziefer im Hotelzimmer	10 – 15
verdorbenes Essen	20 – 30
fehlender Swimmingpool trotz Zusage	10 – 20
verschmutzter Strand	10 – 20
Lärm in der Nacht	10 – 40
Doppelzimmer statt Einzelzimmer	20
zu kleines Zimmer	5 – 10
fehlendes eingenes Bad/WC trotz Zusage	15 – 25
fehlender Meerblick trotz Zusage	5 – 10
fehlende Klimaanlage trotz Zusage	10 – 20
verschmutztes Geschirr	10 – 15
Stromausfall	10 – 20
Ausfall des Fahrstuhls	5 – 10, je nach Stockwerk
fehlende Reiseleitung	5 – 30
keine Bademöglichkeit im Meer	10 – 20
fehlende Strandliegen/Sonnenschirme	10 - 20

© 2003 Christoph Rösner, Bonn