

## Absteige statt Traumhotel – Ihre Rechte bei Umbuchungen

*Das gebuchte Ferienhotel überfüllt, Umquartierung vor Ort, Ersatzunterkunft - gerade zur Hauptreisezeit häufiges Ärgernis. Doch die wenigsten Urlauber kennen ihre Rechte! Eine aktuelle Umfrage des Reiseportals HolidayCheck.de zeigt, dass jeder Zweite nicht weiß, was er hinnehmen muss und was er rechtlich einfordern kann. Rechtsanwältin Christine Stegmayer, Reiserechtsexpertin bei HolidayCheck, klärt über gängige Irrtümer und Urlauber-Rechte auf.*

### 1. Darf ich die Reise kostenlos stornieren?

Nicht immer. Die Mehrzahl aller Befragten mit 38,7 Prozent glaubt, dass im Fall einer Überbuchung und Umquartierung die ganze Reise kostenlos storniert werden darf.

Entscheidend für eine Kündigung nach § 651e BGB ist eine **erhebliche Beeinträchtigung der gesamten Reise**. Bei einem Ersatzhotel ist das der Fall, wenn die Unterkunft objektiv **nicht gleichwertig** oder subjektiv dem Reisenden **unzumutbar** ist. Voraussetzung: Das neue Feriendomizil weicht in Ausstattung, Lage oder Standard vom gebuchten Hotel ab. Ist dies der Fall, ist es nicht gleichwertig.

Kleinere Abweichungen müssen als bloße Unannehmlichkeit hingenommen werden. Fehlt bei einem Sommerurlaub etwa das Hallenbad, stellt das keinen Mangel und somit Kündigungsgrund dar (Amtsgericht Düsseldorf, AZ 230 C 18881/00).

### 2. Kann ich auf mein gebuchtes Hotel bestehen?

Nein. Ganze 23,7 Prozent der Umfrageteilnehmer sind optimistisch der Meinung, dass sie trotz Überbuchung auf ihr ausgewähltes Hotel bestehen können.

Bei einer Überbuchung ist es dem Reiseveranstalter de facto **unmöglich**, jedem Bucher die versprochene und zugesicherte Leistung zu erbringen. Er muss aber Abhilfe leisten und zumindest eine zumutbare Ersatzunterkunft anbieten.

### 3. Bekomme ich ein besseres Ersatzhotel?

Nein. Das sagt die derzeitige Rechtsprechung. Auf dieses Upgrade hofften immerhin 22,7 Prozent aller Befragten.

Das neue Quartier muss laut Gesetz **nur gleichwertig**, aber nicht besser sein. Teilweise bieten Veranstalter zwar Ersatz von höherer Kategorie an, dies ist aber nicht zwingend. Sogar ein besseres Hotel kann für den Gast einen Reisemangel darstellen. So, wenn der Kunde eine familiäre Pension gebucht hat, aber ein Luxushotel erhält und mit der gezwungenen Atmosphäre nicht einverstanden ist.

Für Aufruhr sorgt jüngst das Urteils-Statement einer Kölner Richterin: Für sie war „allein schon die Unterbringung in einem Ersatzhotel“ grundsätzlich ein Reisemangel (s. Amtsgericht Köln, AZ 134 C 165 / 09). Sollten dieser Auffassung weitere Richter folgen, könnten Urlauber in Zukunft stets ein besseres Alternativhotel erwarten als bisher.

## 4. Darf ich den Reisepreis mindern?

Nicht immer. 13,3 Prozent gehen davon aus, dass sie für das Ausweichquartier grundsätzlich weniger bezahlen müssen.

Auch hier ist wichtig, ob das alternativ angebotene Hotel gleichwertig ist und die selben Leistungen bietet. Ist es **nicht gleichwertig**, kann ein Teil des Reisepreises zurückgefordert werden. Gerade Urlauber, die erst bei ihrer Ankunft von der Überbuchung erfahren, entscheiden sich lieber für eine schlechtere Unterkunft als direkt wieder heimzureisen. Fehlt etwa der gebuchte direkte Strandzugang, ein vergleichbarer Swimmingpool sowie das Sport- und Unterhaltungsprogramm mit Animation, so ist eine Minderung des Reisepreises von 45% angemessen (Landgericht Frankfurt, AZ 2-24 S 139/07).

## 5. Bekomme ich als Ausgleich vom Veranstalter einen Ausflug geschenkt?

Nein. Von dieser Entschädigung gingen 1,6 Prozent der Befragten aus.

Es ist nur kundenfreundlich, wenn ein Veranstalter das **freiwillig** macht. Nötig ist dies nicht. Verpflichtend ist für den Veranstalter nur **Abhilfe**, also Bereitstellen eines adäquaten Ersatzhotels und rechtzeitige Information darüber.

Neben der Kündigungs- und Minderungsmöglichkeit des Urlaubers muss der Veranstalter unter Umständen noch Schadensersatzansprüche nach § 651 f BGB wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit gegen sich gelten lassen (BGH, AZ X ZR 118/03).

An der Umfrage auf HolidayCheck.de nahmen insgesamt 1956 Befragte teil.



Grafik-Download: Bitte auf Bild klicken  
(Grafik bei Nennung von HolidayCheck.de zur Verwendung frei)

## Ansprechpartner

Claudius Moarefi  
Senior PR Manager

T +41 (0) 71 686 9506  
F +41 (0) 71 686 5016  
claudius.moarefi@holidaycheck.com