



Die Haftung für die kostbarste Zeit des Jahres

Bei Buchung eines Pauschalurlaubs entsteht der Reisevertrag mit dem Reiseveranstalter. Das Reisebüro ist in der Regel nur der Reisevermittler und haftet nicht für mögliche Mängel der Reise. Aus dem Vermittlungsvertrag mit dem Reisebüro entstehen jedoch Sorgfalts- und auch Informationspflichten gegenüber dem Kunden. Ausgehend davon kann auch ein Reisebüro in die Pflicht respektive Verantwortung genommen werden.

Bitte keine leeren Versprechungen

Verspricht der Reisebüromitarbeiter vollmundig mehr Leistungen, als der Reiseveranstalter in seinem Katalog zusagt, kann der Kunde direkt beim Büro Regress fordern. Dafür müssen die Informationen allerdings schriftlich vorliegen bzw. ein Zeuge sollte diese Aussagen bestätigen können. Insofern sollte das Reisebüro zu zweit aufgesucht werden.

Der angebotene Reisepreis ist zu teuer

Wird ein möglichst günstiger Urlaub geplant und wird im Reisebüro ausdrücklich nach dem günstigsten Reisepreis/Angebot für die Pauschalreise gefragt, muss der Reisebüromitarbeiter das kostengünstigste Angebot aus dem Sortiment des Reisebüros anbieten. Geht der Reisebüromitarbeiter bei der Anfrage/Buchung nicht darauf ein, oder verschweigt die Informationen, können diese Mehrkosten beim Reisebüro als Schaden angemeldet und geltend gemacht werden. Dies muss jedoch auch bewiesen werden können. Das gilt jedoch nicht, wenn es sich um ein

Konkurrenzangebot handelt, das nicht zum Produktportfolio des Reisebüros gehört.

Falsche Auskünfte

Reisebüros konkurrieren mit dem Internet um die Gunst der Kunden. Sie sind dann ein begehrter Partner, wenn eine kompetente Urlaubsberatung gewünscht ist. Dazu gehören auch die wichtigen Informationen rund um die Einreisebestimmungen des Urlaubslandes. Werden Kunden falsch oder überhaupt nicht darüber informiert, könnte eine Urlaubsreise schon am Flughafen oder an der Grenze vorbei sein. Der Grund dafür sind Visa- und Einreisebestimmungen.

Bei Pauschalreisen liegt die Informationspflicht beim Reiseveranstalter, bei reinen Flugreisen ist die Situation eine andere. Erkennt der Reisebüromitarbeiter, dass für die Einreise ein Visum benötigt wird, muss er ungefragt darauf hinweisen. Diese Vorgabe gilt jedoch nur für deutsche Staatsbürger.

Angehörige anderer Staaten müssen sich selbst informieren, da es nicht zu den Aufgaben eines Reisebüros zählt, alle Visabestimmungen weltweit zu kennen. Trotzdem sollte

man sich nicht auf diese Informationspflicht verlassen und unbedingt direkt nachfragen, damit nicht im worst case die Einreise verweigert wird und der Rückflug angetreten werden muss. In diesem Fall ist das Reisebüro allerdings schadensersatzpflichtig, sofern es eine falsche oder eben gegebenenfalls keine Information gegeben hat.

Dies gilt auch für falsche Auskünfte zu Flugzeiten oder nötigen Impfungen. Über Pflichtimpfungen zur Einreise in ferne Länder und empfohlene Impfungen und Immunisierungen sollten sich Reisende idealerweise rechtzeitig mit dem Arzt besprechen und auf Informationsseiten, wie zum Beispiel auf den Seiten des [Bernhard-Nocht-Instituts für Tropenmedizin \(BNITM\)](#), informieren.

Bild: © Monet / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944035/die-haftung-fuer-die-kostbarste-zeit-des-jahres/>