



# Pressemitteilung

14. August 2023

## Pauschalreise-Ärger:

### Vor einer Schlichtung selbst reklamieren nicht vergessen!

Immer noch starten viele Menschen aus ganz Deutschland in den lang ersehnten Sommerurlaub. Umso ärgerlicher, wenn es mit der gebuchten Pauschalreise nicht so läuft wie geplant. Egal ob An- oder Abreise, Hotel, Essen oder Ausflug: Verbraucherinnen und Verbraucher müssen dem Reiseveranstalter die Chance geben, das Problem zu beheben. Doch wenn auch das zu keiner Lösung führt, gibt es eine Alternative zum Gericht: Schlichtung!

### Ein typischer Fall

Darauf hatten sich Anna L. und Klaus S. am meisten bei ihrer einwöchigen Pauschalreise gefreut: Stundenlang auf dem Balkon mit Meerblick sitzen, dem Wellenrauschen zuhören und ab und zu den Blick vom Buch auf die See schweifen lassen. Dafür hatten sie extra ein Zimmer für knapp 20 % Aufpreis gebucht. Vor Ort angekommen ist die Enttäuschung groß, der Balkon geht hinten raus. Zum Glück kann Anna L. die Buchungsmail vorzeigen und reklamiert dies sofort; sie erhalten das richtige Zimmer am dritten Tag. Eine Gutschrift für die Tage ohne Balkon mit Blick erfolgt aber nicht, auch eine Erinnerungsmail verläuft im Sande. Deswegen stellt das Paar drei Wochen nach seiner Rückkehr einen Antrag bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes. Es möchte die Hälfte der Tagespauschale für die ersten zwei Tage. Das ist zwar mehr als der Aufpreis, aber sie halten den von ihnen geforderten Betrag für gerechtfertigt für die zusätzlich entgangene Urlaubsfreude.

### Wann kann geschlichtet werden?

Eine Schlichtung kann nur dann beantragt werden, wenn man dem Unternehmen zuvor die Möglichkeit gegeben hat eine Lösung anzubieten. Darüber hinaus ist im Pauschalreiserecht hiervon meistens sogar abhängig, ob es nachher überhaupt etwas gibt oder nicht. Wichtig ist auch der richtige Ansprechpartner: Es muss der Reiseveranstalter, ein von ihm benannter Vertreter oder der Reisvermittler sein. Der Adressat für die sogenannte Mängelanzeige steht in den Reiseunterlagen, die man bei der Buchung bekommt und auf der Reise dabei haben sollte. In der Mängelanzeige sollte zu sofortiger Abhilfe aufgefordert werden und aus Beweis Zwecken sollte sie schriftlich, also zum Beispiel per E-Mail, erfolgen. Eine zusätzliche Dokumentation, zum Beispiel mit Fotos oder mit Zeugen (Kontaktdaten notieren), kann empfehlenswert sein.

UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

Zentrum für Schlichtung e.V.  
Straßburger Straße 8 - 77694 Kehl am Rhein



## Mehr als ein Kompromiss!

Anders als oft gedacht ist Schlichtung mehr als ein 50/50-Kompromiss. Im Schlichtungsvorschlag wird den Parteien die Rechtslage in verständlichen Worten erklärt. Dabei steht die Schlichtungsstelle völlig neutral zwischen den Parteien, beleuchtet also eingehend die jeweiligen Rechte und Pflichten. Wichtig ist für Verbraucherinnen und Verbraucher, durch frühzeitiges Reklamieren bei der richtigen Ansprechperson dafür zu sorgen, dass der Anspruch überhaupt entstehen kann. Im obigen Beispiel war dies der Fall; geklärt werden muss nun im Schlichtungsverfahren, ob der circa 20-prozentige Zimmer-Aufpreis zu einer Minderung in gleicher Höhe oder mehr für die betroffenen Tage berechtigt. Wenn der Mangel die Reise sogar erheblich beeinträchtigt hat, kann der Reisende zusätzlich eine Entschädigung wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit verlangen. Dies ist hier zwar nicht per se ausgeschlossen, es müsste aber einiges mehr von dem Paar plausibel dargelegt werden. Außerdem gibt es schon Rechtsprechung, die fehlenden Meerblick sogar unter 20 % bewertet hat.

## Wer wird tätig?

Im Reisebereich ist die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) die vorrangig zuständige Schlichtungsstelle; für die Anbieter, die sich aber nicht der söp angeschlossen haben, steht die Universalschlichtungsstelle zur Verfügung. Ein Antrag bei der Universalschlichtungsstelle schadet aber nie, denn aufgrund ihrer Lotsenfunktion weist sie im konkreten Fall – falls selbst unzuständig – immer den Weg zur richtigen Schlichtungsstelle. Übrigens nicht nur im Reisebereich, sondern branchenübergreifend immer dann, wenn es um eine Streitigkeit aus einem Vertrag zwischen einer Verbraucherin oder einem Verbraucher und einem Unternehmen geht. In Deutschland gibt es derzeit insgesamt 28 Verbraucherschlichtungsstellen.

2

### In Kürze: Reisetemen und Schlichtung in Deutschland

- In Deutschland ist die [söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.](#) die für Verkehr und Pauschalreisen vorrangig zuständige Stelle.
- Für Bereiche, in denen sie nicht zuständig ist, fängt dies bei Flügen weitestgehend die [Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz](#) auf.
- Für alle anderen Themenbereiche die [Universalschlichtungsstelle des Bundes](#). Alternativ zu letzterer besteht Zugang [zur Außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmen](#)
- Anderes Streitthema? Die [Universalschlichtungsstelle des Bundes](#) lotst zur richtigen Stelle: Anfragen können per Post/Fax, E-Mail oder telefonisch gestellt werden.
- Eine Liste aller in Deutschland tätigen Verbraucherschlichtungsstellen befindet sich auf der [Internetseite des Bundesamts für Justiz](#), unter anderem für den Nahverkehr.

**Die Antragsstellung ist bei allen Stellen kostenlos.**