

## IM KATALOG

## IN DER REALITÄT

<b>Direktflug</b>	Eine oder mehrere Zwischenlandungen können durchgeführt werden.
<b>Non Stop Flug</b>	Ein Flug ohne Zwischenlandung.
<b>sehr kurze Transferzeit/Flughafennähe</b>	Das Hotel liegt in der Nähe des Flughafens, Fluglärm ist daher möglich (im schlimmsten Fall liegt das Hotel direkt in der Anflugschneise).
<b>gute Verkehrsanbindung/zentrale Lage</b>	Kann auf eine hohe Lärmbelastung hindeuten.
<b>strandnah</b>	Das sind Unterkünfte, die nicht direkt am Strand liegen. Der Begriff "nah" ist relativ.
<b>Strandpromenade</b>	Dabei handelt es sich häufig um Gehsteige zwischen Strand und Hauptverkehrsstraßen; wahrscheinlich Verkehrslärm, Nachtleben etc.
<b>aufstrebender Ferienort</b>	Deutet auf rege Bautätigkeit hin.
<b>direkt am Meer</b>	Die Unterkunft muss sich nicht an einem Badestrand befinden, auch eine Steilküste ist möglich.
<b>Ferienclub direkt am Strand</b>	Bei einer größeren Anlage kann die Entfernung vom Hotelzimmer oder Appartement bis zum Strand auch einige hundert Meter betragen.
<b>unberührte Natur/wildromantische Lage/ ruhige Randlage</b>	Ziemlich abgelegen, eventuell ohne Infrastruktur.
<b>Bademöglichkeit</b>	Es gibt keine näheren Angaben über die Beschaffenheit des Strandes.
<b>naturbelassener Strand, Naturstrand</b>	Der Strand kann verschmutzt sein, wahrscheinlich keine Toiletteanlagen, Duschen und Umkleidekabinen, keine Lokale etc.
<b>Korallenstrand</b>	Eventuell scharfkantige Korallenreste, für Kinder weniger geeignet, Badeschuhe empfehlenswert.
<b>Leihwagen empfohlen</b>	Das Hotel liegt wahrscheinlich sehr abgelegen und hat keine Anbindung ans öffentliche Verkehrsnetz, das heißt, ohne Mietwagen kommen Sie nirgendwo hin.
<b>Hotel liegt am Ortseingang/Bushaltestelle in der Nähe</b>	Das Hotel liegt unter Umständen an einer stark befahrenen Straße.
<b>Panoramablick</b>	Das Meer ist eventuell nur in der Ferne zu sehen, möglicherweise auch ein großer Höhenunterschied zw. Hotel und Strand.
<b>nur 150m bis zum Meer</b>	Meer ist nicht gleichzusetzen mit Strand, es kann dort unmöglich sein, zu baden.
<b>zentrale Lage/belebt/verkehrsgünstig</b>	Laut, im Zentrum gelegen, mit viel Nachtleben und Verkehrslärm.
<b>neu fertiggestelltes Hotel</b>	Möglicher Weise starker Baulärm, da das Hotel und die Außenanlage noch nicht fertiggestellt sind.
<b>Meerblick</b>	Kann auch bedeuten, dass nur wenig (etwa zwischen davor stehenden Gebäuden) vom Meer zu sehen ist.
<b>Meerseite</b>	Ist nicht gleichbedeutend mit Meerblick, das Fenster oder der Balkon des Zimmers können auf der dem Meer abgewandten Seite liegen.
<b>beheizbarer Pool</b>	Der Pool kann, muss aber nicht beheizt werden.
<b>zentral gesteuerte Klimaanlage</b>	Keine individuelle Regulierung möglich.
<b>landestypische/zweckmäßige Einrichtung</b>	Meist sehr einfache Möblierung.
<b>Kühlschrank im Zimmer</b>	Häufig darf für außerhalb der Hotelanlage eingekauftes der Kühlschrank nur gegen hohe Gebühren verwendet werden.
<b>helle, freundliche Zimmer</b>	Sagt nichts über die Einrichtung aus.
<b>weitläufige Anlage</b>	Eventuell langer Fußweg zum Strand, Restaurant, Pool, etc.
<b>einheimische Küche</b>	Häufig einfache Verpflegung.
<b>Kontinentales Frühstück</b>	Meist einfaches Frühstück mit Semmeln, Kaffee oder Tee, Butter und Marmelade.
<b>junges Serviceteam</b>	Das Personal kann noch unerfahren sein und wenig Berufspraxis haben.
<b>Kinderclub</b>	Heißt nicht zwingend, dass es sich um eine Ganztagsbetreuung handelt. Die Betreuung kann sich auch nur auf einige wenige Stunden pro Tag beschränken.
<b>besonders für junge Leute geeignet/lebhaft Anlage</b>	Wahrscheinlich Lärm bis in die Morgenstunden und auch untertags nicht für Erholungssuchende geeignet.
<b>kinderfreundlich</b>	Diese Unterkünfte werden in erster Linie von Familien mit Kindern bevorzugt, es ist daher auch mit Kinderlärm zu rechnen.
<b>ungezwungene/legere Atmosphäre</b>	Gästen kommen eventuell in Badekleidung zum Essen.
<b>örtliche Reiseleitung</b>	Vor Ort keine Reiseleitung des Veranstalters, eventuell nicht deutschsprachig.

# RICHTIG BUCHEN

Irreführende Formulierungen  
in Reisekatalogen

Stand Jänner 2006



# TÜCKEN DES REISEKATALOGES

Für jemanden, der eine Reise plant, sind meist Kataloge oder Prospekte eine wichtige Entscheidungshilfe. Reiseveranstalter haben deshalb die Pflicht, bei der Gestaltung dieser Informationen drei wesentliche Grundsätze zu beachten:

1. Prospektklarheit
2. Prospektvollständigkeit
3. Prospektwahrheit

**Prospektklarheit:** Der Konsument kann sich erwarten, dass Informationen dort stehen, wo sie sinngemäß hingehören. „Suchspiele“ muss er nicht veranstalten. Allgemeine Hinweise für das Zielgebiet oder Land darf der Reiseveranstalter zusammenfassen. Er muss jedoch bei der konkreten Leistungsbeschreibung darauf verweisen.

**Prospektvollständigkeit:** Dies bedeutet, dass im Katalog alle Umstände (positive und negative!) angeführt werden müssen, die für die Entscheidung des Reisenden wesentlich sein können.

**Prospektwahrheit:** Dies bedeutet, dass alles, was im Katalog/Prospekt beschrieben wird und mit Fotos dokumentiert wird, als zugesagte Eigenschaft gilt. Der Reiseveranstalter muss daher ein realistisches Bild von der Wirklichkeit vermitteln. Da die Kataloge schon lange Zeit im Voraus erstellt werden, kann es - etwa durch Umbauarbeiten - zu Abweichungen kommen. Darüber muss der Reisende jedoch aufgeklärt werden.

Für die im Katalog oder Prospekt zugesagten Leistungen muss der Reiseveranstalter auch einste-

hen. Wenn Leistungen nicht in der vereinbarten Form erbracht werden, liegt ein Mangel vor und der Reisende hat einen Anspruch auf Gewährleistung (verschuldensunabhängig).

In einem solchen Fall sollte der Reisende in erster Linie gleich am Urlaubsort die Verbesserung des Mangels verlangen. Gelingt dies nicht, dann ist es wichtig, dass der Reisende die Beweise sichert, in dem er Fotos und Videos macht und sich Adressen von anderen Betroffenen geben lässt, damit man im Ernstfall Zeugen für die Missstände hat. Außerdem sollte man eine schriftliche Bestätigung der Reiseleitung verlangen, dass man die Mängel gerügt hat. Wenn der Reisende wieder zu Hause ist, kann er eine Preisminderung gegenüber dem Reiseveranstalter geltend machen. Hier ist es ratsam, dies schriftlich mittels eines eingeschriebenen Briefes (Kopie aufheben) sofort nach der Rückkehr zu machen. In dem Brief sollten die Mängel beschrieben und eine angemessene Preisminderung gefordert werden.

Neben diesem Anspruch kann auch ein Schadenersatzanspruch (u.a. für entgangene Urlaubsfreuden) entstehen. Für einen solchen Anspruch muss aber ein Verschulden des Reiseveranstalters oder eines seiner Erfüllungsgehilfen (Hotel, Fluglinie, Hotelangestellte,...) vorliegen. Ob ein solcher Schadenersatzanspruch besteht, ist vom Einzelfall abhängig und muss geprüft werden.

Für beide Ansprüche, also Gewährleistung und/oder Schadenersatz hat der Reisende Anspruch auf Geldersatz. Ein angebotener Gutschein muss somit

nicht akzeptiert werden (Ausnahme: wenn es sich um ein Kulanzangebot des Reiseveranstalters handelt.).

## Verjährungsfristen für die Geltendmachung dieser Ansprüche:

- a) Der Gewährleistungsanspruch muss binnen 2 Jahren ab Rückkehr,
- b) Der Schadenersatzanspruch binnen 3 Jahren ab Kenntnis von Schaden und Schädiger gerichtlich geltend gemacht werden. Aus Beweisgründen ist es empfehlenswert die Ansprüche so schnell wie möglich einzufordern.

## Irreführende Formulierungen in Reisekatalogen

Bitte lesen Sie die Katalogangaben ganz genau durch. Es gilt der Grundsatz der Prospektwahrheit. Alles was im Reiseprospekt beschrieben oder mit bunten Fotos bebildert wird, ist Vertragsbestandteil und somit für beide Teile bindend.

Neben den eigentlichen Reiseangaben finden Sie aber auch recht häufig „blumige“ Beschreibungen, die beim Reiselustigen bewusst eine falsche Vorstellung bezüglich des Reiszieles beziehungsweise der Unterkunft erwecken, was zu einer herben Enttäuschung führen kann. Diese Formulierungen können auf versteckte „Mängel“ hinweisen.

Ob es sich tatsächlich um einen Gewährleistungsmangel handelt, der eine Reisepreisminderung rechtfertigt, muss jedoch im Einzelfall überprüft werden.