

## Ferienärger – So viel können Touristen zurückverlangen

Die Frankfurter Tabelle sagt Ihnen wie viel Prozent des Reisepreises Sie als Pauschalreisender für einen bestimmten Mangel vom Veranstalter zurück verlangen können.

1. Die angegebenen Prozentsätze beziehen sich auf den gesamten Reisepreis inklusive der Transportkosten aber ohne Versicherungsprämien.
2. Bei Rahmensätzen (zB 10 bis 20 %) richtet sich die Höhe der Rückerstattung nach der Intensität der Beeinträchtigung. Diese wird nach objektiven Maßstäben beurteilt: Subjektive Empfindlichkeiten – zB auch Lärm – fallen außer Betracht.
3. Kleinere Unannehmlichkeiten berechtigen nicht zu einer Rückerstattung. Genießen Sie lieber die Ferien statt nach Mängel zu suchen.
4. Bestand ein erheblicher Mangel nur zeitweise, müssen Sie den Betrag auf die tatsächliche Dauer der Beeinträchtigung umrechnen. Konnten Sie bspw nach der Hälfte der Ferien in ein Zimmer mit der versprochenen Meersicht umziehen müssen Sie die errechnete Summe durch zwei teilen.
5. Wenn mehrere Mängel die Reise trüben können Sie die betreffenden Prozentsätze innerhalb gewisser Grenzen (siehe ganz unten) addieren. Auch in der Tabelle nicht erwähnte Mängel können zu einer Preisreduktion führen.
6. Bei der Tabelle handelt es sich um eine Orientierungshilfe. Die Ansätze können je nach Einzelfall auch über- oder unterschritten werden.

| Art der Leistung     | Mängelposition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | %                                                                                         | Bemerkung                                                                                                   |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I. Unterkunft</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                           |                                                                                                             |
| 1                    | Abweichung vom gebuchten Objekt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10-25                                                                                     | je nach Entfernung                                                                                          |
| 2                    | Abweichende örtliche Lage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5-15                                                                                      |                                                                                                             |
| 3                    | Abweichende Art der Unterbringung im gebuchten Hotel (Hotel statt Bungalow, abweichendes Stockwerk                                                                                                                                                                                                                                                          | 5-10                                                                                      |                                                                                                             |
| 4                    | Abweichende Art der Zimmer<br>a) DZ statt EZ<br>b) DreibettZ statt EZ<br>c) DreibettZ statt DZ<br>d) VierbettZ statt DZ                                                                                                                                                                                                                                     | 20<br>25<br>20-25<br>20-30                                                                | Entscheidend, ob Personen der gleichen Buchung oder unbekannte Reisende zusammengelegt werden               |
| 5                    | Mängel in der Ausstattung des Zimmers<br>a) zu kleine Fläche<br>b) fehlender Balkon<br><br>c) fehlender Meerblick<br>d) fehlendes (eigenes) Bad/WC<br>e) fehlendes (eigenes) WC<br>f) fehlende (eigene) Dusche<br>g) fehlende Klimaanlage<br><br>h) fehlendes Radio/TV<br>i) zu geringes Mobiliar<br>j) Schäden (Risse, Feuchtigkeit, etc)<br>k) Ungeziefer | 5-10<br>5-10<br><br>5-10<br>15-25<br>15<br>10<br>10-20<br><br>5<br>5-15<br>10-50<br>10-50 | bei Zusage/je nach Jahreszeit bei Zusage<br><br><br>bei Buchung<br>bei Zusage/je nach Jahreszeit bei Zusage |

|                        |                                                                                                                                                                |                                          |                                                                 |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 6                      | Ausfall von Versorgungseinrichtungen<br>a) Toilette<br>b) Bad/Warmwasserboiler<br>c) Stromausfall/Gasausfall<br>d) Wasser<br>e) Klimaanlage<br>f) Fahrstuhl    | 15<br>15<br>10-20<br>10<br>10-20<br>5-10 |                                                                 |
| 7                      | Service<br>a) vollkommener Ausfall<br>b) schlechte Reinigung<br>c) ungenügender Wäschewechsel (Bettwäsche, Handtücher)                                         | 25<br>10-20<br>5-10                      |                                                                 |
| 8                      | Beeinträchtigungen<br>a) Lärm am Tage<br>b) Lärm in der Nacht<br>c) Gerüche                                                                                    | 5-25<br>10-40<br>5-15                    |                                                                 |
| 9                      | Fehlen der (zugesagten) Kureinrichtungen (Thermalbad, Massagen)                                                                                                | 20-40                                    | je nach Art der Prospektzusage (zB "Kururlaub")                 |
| <b>II. Verpflegung</b> |                                                                                                                                                                |                                          |                                                                 |
| 1                      | Vollkommener Ausfall                                                                                                                                           | 50                                       |                                                                 |
| 2                      | Inhaltliche Mängel<br>a) eintöniger Speisezettel<br>b) nicht genügend warme Speisen<br>c) verdorbene (ungenießbare) Speisen                                    | 5<br>10<br>20-30                         |                                                                 |
| 3                      | Service<br>a) Selbstbedienung (statt Kellner)<br>b) lange Wartezeiten<br>c) Essen in Schichten<br>d) verschmutzte Tische<br>e) verschmutztes Geschirr, Besteck | 10-15<br>5-15<br>10<br>5-10<br>10-15     |                                                                 |
| 4                      | Fehlende Klimaanlage im Speisesaal                                                                                                                             | 5-10                                     | bei Zusage                                                      |
| <b>III. Sonstiges</b>  |                                                                                                                                                                |                                          |                                                                 |
| 1                      | Fehlender oder verschmutzter Swimmingpool                                                                                                                      | 10-20                                    | bei Zusage                                                      |
| 2                      | Fehlendes Hallenbad<br>a) bei vorhandenem Swimmingpool<br>b) bei nicht vorhandenem Swimmingpool                                                                | 10<br>20                                 | bei Zusage<br>soweit nach Jahreszeit benutzbar                  |
| 3                      | Fehlende Sauna                                                                                                                                                 | 5                                        | bei Zusage                                                      |
| 4                      | Fehlender Tennisplatz                                                                                                                                          | 5-10                                     | bei Zusage                                                      |
| 5                      | Fehlendes Minigolf                                                                                                                                             | 3-5                                      | bei Zusage                                                      |
| 6                      | Fehlende Segelschule, Surfschule, Tauchschule                                                                                                                  | 5-10                                     | bei Zusage                                                      |
| 7                      | Fehlende Möglichkeit zum Reiten                                                                                                                                | 5-10                                     | bei Zusage                                                      |
| 8                      | Fehlende Kinderbetreuung                                                                                                                                       | 5-10                                     | bei Zusage                                                      |
| 9                      | Unmöglichkeit des Badens im Meer                                                                                                                               | 10-20                                    | je nach Prospektbeschreibung und zumutbarer Ausweichmöglichkeit |
| 10                     | Verschmutzter Strand                                                                                                                                           | 10-20                                    |                                                                 |

|                      |                                                                                                                                                          |                       |                                                                      |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 11                   | Fehlende Strandliegen, Sonnenschirme                                                                                                                     | 5-10                  | bei Zusage                                                           |
| 12                   | Fehlende Snack- oder Strandbar                                                                                                                           | 0-5                   | je nach Ersatzmöglichkeit                                            |
| 13                   | Fehlender FKK-Strand                                                                                                                                     | 10-20                 | bei Zusage                                                           |
| 14                   | Fehlendes Restaurant<br>oder Supermarkt<br>a) bei Hotelverpflegung<br>b) bei Selbstverpflegung<br>c) bei Studienreisen mit wissenschaftlicher<br>Führung | 0-5<br>10-20<br>20-30 | bei Zusage/je nach<br>Ausweichmöglichkeit<br>bei Zusage              |
| 15                   | Fehlende Vergnügungseinrichtungen<br>(Disco, Nightclub, Kino, Animatoure)                                                                                | 5-15                  | bei Zusage                                                           |
| 16                   | Fehlende Boutique oder Ladenstraße                                                                                                                       | 0-5                   | je nach Ausweichmöglichkeit                                          |
| 17                   | Ausfall von Landausflügen bei<br>Kreuzfahrten                                                                                                            | 20-30                 | des anteiligen Reisepreises je Tag<br>des Landausfluges              |
| 18                   | Fehlende Reiseleitung<br>a) bloße Organisation<br>b) bei Besichtigungsreisen<br>c) bei Studienreisen mit wissenschaftlicher<br>Führung                   | 0-5<br>10-20<br>20-30 | bei Zusage                                                           |
| 19                   | Zeitverlust durch<br>notwendigen Umzug<br>a) im gleichen Hotel<br>b) in anderes Hotel                                                                    |                       | anteiliger Reisepreis<br>für<br>1/2 Tag<br>1 Tag                     |
| <b>IV. Transport</b> |                                                                                                                                                          |                       |                                                                      |
| 1                    | Zeitlich verschobener Abflug über 4<br>Stunden hinaus                                                                                                    | 5                     | des anteiligen Reisepreises für<br>einen Tag für jede weitere Stunde |
| 2                    | Ausstattungsängel<br>a) niedrigere Klasse<br>b) erhebliche Abweichung vom normalen<br>Standard                                                           | 10-15<br>5-10         |                                                                      |
| 3                    | Service<br>a) Verpflegung<br>b) Fehlen der in der Flugklasse üblichen<br>Unterhaltung (Radio, Film, etc.)                                                | 5<br>5                |                                                                      |
| 4                    | Auswechslung des Transportmittels                                                                                                                        |                       | der auf die Transportverzögerung<br>entfallende anteilige Reisepreis |
| 5                    | Fehlender Transfer vom Flughafen<br>(Bahnhof) zum Hotel                                                                                                  |                       | Kosten des Ersatztransportmittels                                    |

Bei mehreren Mängeln dürfen die addierten Prozentsätze die folgenden Grenzen nicht übersteigen:

|                             | bei Unterkunft mit<br>Vollpension | bei Unterkunft mit<br>Halbpension | bei Unterkunft mit<br>Frühstück | nur Unterkunft<br>(ohne Verpflegung) |
|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Gruppe 1<br>(Unterbringung) | 50%                               | 62,5%                             | 83,3%                           | 100%                                 |
| Gruppe 2<br>(Verpflegung)   | 50%                               | 37,5%                             | 16,7%                           | 0 %                                  |
| Gruppe 3<br>(Sonstiges)     | 30%                               | 30%                               | 30%                             | 30%                                  |
| Gruppe 4<br>(Transport)     | 20%                               | 20%                               | 20%                             | 20%                                  |