## Musterbrief: Beschwerde bezüglich einer Reise - allgemeine Vorlage

**Absender**

[Name]

[Adresse]

[Postleitzahl und Ort]

[E-Mail]

[Telefonnummer]

**An** [Name des Reisevermittlers]

Kundendienst

[Adresse]

[Postleitzahl und Ort]

[Ort, Datum]

**Ihre Referenznummer**: **[Buchungsnummer Ihrer Pauschalreise]**

Sehr geehrte Damen und Herren,

1. **Hinweis auf den Kontext**

Beginnen Sie Ihre Beschwerde mit einem klaren Hinweis auf den tatsächlichen Kontext. Zum Beispiel:

Ich habe am [Buchungsdatum] eine Pauschalreise nach [Reiseziel] mit der Buchungsnummer [Buchungsnummer], und der geplanten Abreise am [Abreisedatum], für einen Betrag von [Reisepreis] gebucht. Ich habe bereits einen Betrag von [bereits gezahlter Betrag] für diese Reise bezahlt.

ODER

Ich habe am [Buchungsdatum] eine Reise mit der Buchungsnummer [Buchungsnummer] von [Anzahl der Tage] nach [Reiseziel] gebucht. Die Abreise erfolgte am [Datum der Abreise] und die Rückkehr am [Datum der Rückkehr]. Ich habe den vollen Betrag von [Reisepreis] für die Reise bezahlt.

**2. Wo liegt das Problem?**

Beschreiben Sie klar und deutlich das Problem bzw. die Probleme, die Anlass zu Ihrer Beschwerde geben. Untermauern Sie diese Beschreibung mit möglichst vielen Beweisen (Schriftverkehr, E-Mail-Verkehr, Fotos, Kaufbelege usw.). Halten Sie sich so weit wie möglich an eine sachliche Darstellung. Zum Beispiel:

• Probleme vor der Abreise mit der Buchung und der Reisebestätigung (z. B. die Bestätigung übereinstimmt mit der Buchung nicht und Sie verlangen eine Korrektur);

• Probleme mit Ihren Reisedokumenten (rechtzeitige Beschaffung von Flugtickets, Visa, Impfbescheinigungen usw.);

• Probleme bei der Zahlung und Rechnungsstellung (z. B. Anwendung von Rabatten aufgrund von Werbeaktionen, Berechnung einer Preiserhöhung nach der Buchung, Zahlung der Miete und Kaution für eine Ferienunterkunft oder einen Mietwagen im Ausland usw.);

• Probleme bei der Stornierung der Reise vor Ihrer Abreise (durch Sie oder den Reiseveranstalter);

• Transportprobleme auf dem Weg zur, während und nach der Reise (Flug, Bus, Zug, Kreuzfahrtschiff);

• Probleme mit Reiseunterkünften (Hotels, Ferienhäuser, Campingplätze usw.);

• Probleme bei reisebezogenen Aktivitäten (Ausflüge, Animation im Hotel oder Ferienpark usw.);

• Problem bei einer Entschädigung für Abweichungen während der Reise;

• Beanstandung von Schäden an einem Mietwagen und Nichtrückerstattung der Kaution durch die Mietwagenfirma;

• Probleme mit der Freigabe der Kaution für Ihr Ferienhaus durch den Vermieter;

• …

**3. Was sehen das Gesetz und/oder der Reisevertrag vor? (im Allgemeinen oder im Besonderen)**

Es kann sinnvoll sein, in Ihrer Beschwerde auf allgemeine oder spezielle Verbraucherschutzvorschriften und die Bedingungen des Reisevertrags hinzuweisen. Eine gut begründete juristische Argumentation trägt sicherlich dazu bei, die andere Partei davon zu überzeugen, dass man im Recht ist, und kann so zu einer Lösung führen. Es ist jedoch nicht erforderlich, in einem gewöhnlichen Beschwerdeschreiben jedes Mal auf die Artikel der Rechtsvorschriften zu verweisen (fakultativ). Zum Beispiel:

• Verweise auf spezielle Verbraucherschutzvorschriften wie das [Pauschalreisegesetz](https://economie.fgov.be/fr/themes/protection-des-consommateurs/voyages/contrat-de-voyage);

• Verweise auf allgemeine Verbraucherschutzvorschriften, wie das Verbot [missbräuchlicher Vertragsklauseln](https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/contrats/clauses-abusives) oder [unlauterer Geschäftspraktiken](https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/publicite/pratiques-deloyales);

• Verweise auf die Vertragsbestimmungen des Reisevertrags (allgemeine und besondere Reisebedingungen), die Buchungsbestätigung und andere [vorvertragliche Informationen](https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/contrats/information-precontractuelle), die in Reisebroschüren, auf der Website, in Anhängen zum Reisevertrag usw. genannt werden;

• Verweise auf die Regeln des allgemeinen Vertragsrechts, wie den Grundsatz, dass Verträge von den Parteien nach Treu und Glauben erfüllt werden müssen;

• …

**4. Was erwartet wird: eine Lösung Ihres Problems**

Ein Beschwerdebrief sollte nicht nur das Problem benennen, sondern auch Lösungen vorschlagen. Sie müssen vernünftig bleiben (z. B. bei der Geltendmachung von Schadenersatz). Geben Sie klar und deutlich an, was Sie konkret und innerhalb welcher Frist erwarten. Im Falle einer Entschädigungsforderung sollten Sie so viele Belege wie möglich beifügen (Kaufbelege wie Rechnungen, Spesenabrechnungen, Fotos usw.). Zum Beispiel:

• Sie verlangen, wie vereinbart, korrekte Buchungsinformationen und die Reisebestätigung (im Falle von Buchungsfehlern);

• Sie verlangen die Annullierung der Reise ohne Entschädigung, wie es das Gesetz vorsieht;

• Sie verlangen Unterstützung und/oder eine echte Alternative während der Reise, falls es Probleme gibt;

• Sie verlangen eine angemessene Entschädigung, weil die Reise nicht vertragsgemäß stattfand;

• …

**5. Was geschieht, wenn keine Lösung vorgeschlagen wird?**

Sie können bereits in Ihrer Beschwerde angeben, welche Schritte Sie unternehmen werden, wenn keine Lösung angeboten wird. Zum Beispiel:

Wenn keine einvernehmliche Lösung gefunden werden kann, werde ich meinen Fall an die zuständige Stelle zur außergerichtlichen Streitbeilegung weiterleiten. Ich hoffe jedoch, dass diese Angelegenheit ohne ihr Eingreifen gelöst werden kann.

Oder, wenn eine gütliche Einigung unwahrscheinlich erscheint:

Wenn keine einvernehmliche Lösung gefunden werden kann, werde ich mich an einen Anwalt wenden. Ich schließe daher nicht aus, den Rechtsweg zu beschreiten, um den Streitfall vor einem Richter entscheiden zu lassen.

Vorbehaltlich aller Rechte und ohne nachteilige Anerkennung.

Mit freundlichen Grüßen,

[Unterschrift]