## Musterbrief: Pauschalreise - Entschädigung oder Preisminderung wegen nicht ordnungsgemäßer Durchführung der Reise durch den Reiseveranstalter

**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,

Ich habe am [Datum der Buchung] 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.

Hiermit informiere ich Sie darüber, dass die Durchführung der Pauschalreise nicht in der Art und Weise erfolgt ist, wie sie in den vorvertraglichen Informationen und im Pauschalreisevertrag dargestellt wurde, nämlich: [führen Sie die Mängel im Einzelnen auf und fügen Sie nach Möglichkeit Beweise wie Fotos, E-Mails usw. bei]. Beispiele:

Ich war mit der Durchführung der Beförderung nicht zufrieden, weil...

* die Abreise erheblich ver;
* die Wartezeiten für Anschlüsse am Flughafen länger waren als erwartet;
* der Komfort des Transportmittels während der Reise nicht dem entsprach, was nach der Buchung zu erwarten war (z. B. wurde ich in die Economy Class gesetzt, obwohl ich Business Class gebucht hatte);
* …

Ich war mit der Unterbringung nicht zufrieden, weil...

* die Hotelzimmer nicht den Komfortanforderungen entsprachen, die bei der Buchung erwartet werden konnten (z. B. Anzahl der Sterne des Hotels, Informationen auf der Website und/oder in der Reisebroschüre...);
* die Hotelzimmer nicht den üblichen hygienischen Standards für ein Hotel dieser Klasse in diesem Urlaubsland entsprachen;
* einige Einrichtungen nicht zugänglich waren (z. B. Schwimmbad, Sauna, Tennisplätze usw.) oder fehlten (Dusche im Zimmer, Internetzugang, Meerblick, Terrasse usw.);
* es keine eine Klimaanlage oder ausreichende Heizung in den Zimmern gab;
* zu viel Lärm herrschte, z. B. aufgrund von Renovierungsarbeiten;
* die Qualität der Mahlzeiten mäßig war (schlechte Qualität, unzureichende Portionen, keine Bedienung usw.);
* …

Ich war mit den Reiseaktivitäten nicht zufrieden, weil...

* einige Aktivitäten, wie z. B. Ausflüge, nicht durchgeführt wurden oder es keinen Reiseleiter gab oder der Reiseleiter inkompetent war (Sprache, Kenntnis der Gegend, Geschichte, Sehenswürdigkeiten usw.);
* der örtliche Reiseleiter seine Arbeit nicht machte und/oder nicht erreichbar war;
* …

Ich habe mich darüber bei Ihrem örtlichen Vertreter beschwert.

Nach dem Pauschalreisegesetz (Art. 33) ist der Veranstalter für die ordnungsgemäße Erbringung der im Pauschalreisevertrag enthaltenen Reiseleistungen verantwortlich, unabhängig davon, ob diese Leistungen von ihm selbst oder von anderen Reiseanbietern zu erbringen sind.

**Wählen Sie eine der folgenden Optionen:**

***OPTION 1: Der Reiseveranstalter hat die Nichtkonformität nicht (vollständig) vor Ort behoben***

Trotz meiner Aufforderung wurden die oben genannten Mängel nicht behoben.

Das Pauschalreisegesetz (Art. 35, 48 und 49) sieht vor, dass der Reisende, wenn der Reiseveranstalter die Mängel nicht behoben hat, Anspruch auf eine angemessene Preisminderung für den Zeitraum der Nichtkonformität der erbrachten Leistungen hat. Darüber hinaus hat der Reisende Anspruch auf angemessenen Ersatz des Schadens, der ihm durch die Nichtbeachtung der Vorschriften entstanden ist. Wenn der Reiseveranstalter den Mangel nicht innerhalb einer vom Reisenden gesetzten angemessenen Frist behebt, kann der Reisende den Mangel selbst beheben und die Erstattung der notwendigen Kosten verlangen. Der Reisende muss keine Frist setzen, wenn der Veranstalter sich weigert, den Mangel zu beheben, oder wenn eine sofortige Lösung erforderlich ist (Art. 36).

Die oben genannten Mängel hatten erheblichen Einfluss auf die Qualität der Reise und auf die Freude, die wir daran hatten. Ich schätze die Preisreduzierung für jeden Zeitraum der Nichteinhaltung der erbrachten Dienstleistungen auf [Betrag], aufgrund [begründen Sie Ihre Schätzung]. Ich schätze die Entschädigung für den gesamten Schaden, der durch die Nichteinhaltung der Vorschriften entstanden ist, auf [Betrag], da [begründen Sie Ihre Schätzung].

Falls zutreffend: Darüber hinaus musste ich aufgrund der fehlenden Intervention Ihrerseits Kosten aufwenden, um die Mängel selbst zu beheben. Ich schätze diese Ausgaben auf [Betrag], da [begründen Sie Ihre Schätzung].

Ich fordere Sie auf, mir den fälligen Preisnachlass, die Entschädigung und die Entschädigung für die entstandenen Kosten innerhalb von 14 Tagen durch Überweisung auf mein Bankkonto [Kontonummer] zu zahlen.

Wenn Sie meinen Vorschlag nicht akzeptieren, schicken Sie mir bitte so schnell wie möglich einen Gegenvorschlag.

***OPTION 2: Der Reiseveranstalter hat vor Ort alternative Arrangements vorgeschlagen, die zu einer schlechteren Qualität der Pauschalreise als geplant geführt haben***

Das Pauschalreisegesetz (Art. 37) sieht vor, dass der Veranstalter, wenn ein wesentlicher Teil der Reiseleistungen nicht wie im Pauschalreisevertrag vorgesehen erbracht werden kann, angemessene Ersatzleistungen anbieten muss, die nach Möglichkeit von gleicher oder höherer Qualität sind als die im Vertrag vorgesehenen, auch wenn die Rückreise des Reisenden an seinen Ausgangsort nicht wie vereinbart erfolgt. Dies geschieht ohne zusätzliche Kosten für den Reisenden. Führen die angebotenen Leistungen zu einer minderwertigen Pauschalreise, muss der Veranstalter dem Reisenden eine angemessene Preisminderung gewähren.

Ich bin der Ansicht, dass die alternativen Leistungen, die Sie mir zur Behebung der oben genannten Mängel angeboten haben, zu einer Pauschalreise von geringerer Qualität geführt haben als im Pauschalreisevertrag angegeben. [Nennen Sie Gründe, warum die alternativen Leistungen von geringerer Qualität waren].

Ich habe daher Anspruch auf einen angemessenen Preisnachlass. Ich schätze diesen Preisnachlass auf [Betrag], da [begründen Sie Ihre Schätzung].

Bitte überweisen Sie mir den fälligen Preisnachlass innerhalb von 14 Tagen auf mein Konto [Kontonummer].

Wenn Sie meinen Vorschlag nicht akzeptieren, schicken Sie mir bitte so schnell wie möglich einen Gegenvorschlag.

\*\*\*

\*

Ich hoffe, dass wir eine Einigung erzielen können. Wenn keine einvernehmliche Lösung gefunden werden kann, werde ich mich an die zuständige Stelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten wenden oder Klage vor dem zuständigen Gericht erheben.

Vorbehaltlich aller Rechte und ohne nachteilige Anerkennung.

Mit freundlichen Grüßen,

[Unterschrift]

Erläuterung: Was besagt das Gesetz?

***Auszüge aus dem*** [***Gesetz vom 21. November 2017***](http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2017/11/21/2017014061/justel) ***über den Verkauf von Pauschalreisen, verbundenen Reiseleistungen und Reisedienstleistungen***

**KAPITEL 3, Abschnitt 1. - Haftung**

Art. 33. Der Veranstalter ist für die ordnungsgemäße Erbringung der im Pauschalreisevertrag enthaltenen Reiseleistungen verantwortlich, unabhängig davon, ob diese Leistungen von ihm selbst oder von anderen Reiseanbietern zu erbringen sind.

Ist der Veranstalter außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums ansässig, so unterliegt ein in einem Mitgliedstaat ansässiger Vermittler den Verpflichtungen, die den Veranstaltern nach diesem Kapitel und den Abschnitten 1 bis 4 auferlegt werden, es sei denn, er weist nach, dass der Veranstalter die in diesen Abschnitten genannten Bedingungen erfüllt.

**KAPITEL 3, Abschnitt 2. - Nichtkonformität**

Art. 34. Der Reisende hat den Reiseveranstalter unverzüglich und unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalls über alle Mängel zu unterrichten, die bei der Erbringung einer im Pauschalreisevertrag vorgesehenen Reiseleistung festgestellt wurden.

Art. 35. Wird eine der Reiseleistungen nicht entsprechend dem Pauschalreisevertrag erbracht, so hat der Veranstalter für Abhilfe zu sorgen, es sei denn, dies:

1° ist unmöglich, oder

2° führt unter Berücksichtigung des Ausmaßes der Nichtkonformität und des Wertes der betroffenen Reiseleistungen zu unverhältnismäßig hohen Kosten.

Sorgt der Veranstalter nicht gemäß diesem Artikel für Abhilfe, so finden die Artikel 47 bis 52 Anwendung.

Art. 36. Unbeschadet der in Artikel 35 genannten Ausnahmen kann der Reisende, wenn der Reiseveranstalter den Mangel nicht innerhalb einer vom Reisenden gesetzten angemessenen Frist behebt, den Mangel selbst beheben und die Erstattung der notwendigen Kosten verlangen. Der Reisende muss keine Frist setzen, wenn der Veranstalter sich weigert, den Mangel zu beheben, oder wenn eine sofortige Lösung erforderlich ist.

Art. 37. Kann ein erheblicher Teil der Reiseleistungen nicht wie im Pauschalreisevertrag vorgesehen erbracht werden, so hat der Reiseveranstalter ohne Mehrkosten für den Reisenden andere geeignete Leistungen, möglichst von gleicher oder höherer Qualität als im Vertrag vorgesehen, für die Fortsetzung der Pauschalreise anzubieten, und zwar auch dann, wenn die Rückreise des Reisenden zum Ausgangsort nicht wie vereinbart erfolgt.

Führen die anderen angebotenen Leistungen zu einer geringeren Qualität der Pauschalreise als im Pauschalreisevertrag angegeben, so gewährt der Reiseveranstalter dem Reisenden eine angemessene Preisminderung.

Der Reisende kann die anderen angebotenen Leistungen nur ablehnen, wenn sie nicht mit den im Pauschalreisevertrag vereinbarten Leistungen vergleichbar sind oder wenn die gewährte Preisminderung nicht angemessen ist.

Art. 38. Wird die Durchführung einer Pauschalreise durch einen Mangel erheblich beeinträchtigt und schafft der Reiseveranstalter innerhalb einer vom Reisenden gesetzten angemessenen Frist keine Abhilfe, so kann der Reisende den Pauschalreisevertrag ohne Zahlung einer Kündigungsgebühr kündigen und gegebenenfalls eine Preisminderung und/oder eine Entschädigung gemäß den Artikeln 47 bis 52 verlangen.

Erweist es sich als unmöglich, Alternativleistungen anzubieten, oder lehnt der Reisende die angebotenen Alternativleistungen gemäß Artikel 37 Absatz 3 ab, so hat der Reisende gegebenenfalls Anspruch auf eine Preisminderung und/oder eine Entschädigung gemäß den Artikeln 47 bis 52, auch ohne Kündigung des Pauschalreisevertrags.

Umfasst die Pauschalreise die Beförderung von Reisenden, so sorgt der Reiseveranstalter in den in den Absätzen 1 und 2 genannten Fällen auch für die Rückbeförderung des Reisenden mit einem gleichwertigen Beförderungsmittel, und zwar ohne unangemessene Verzögerung und ohne zusätzliche Kosten für den Reisenden.

Art. 39. Ist es aufgrund außergewöhnlicher und unvermeidbarer Umstände nicht möglich, die im Pauschalreisevertrag vorgesehene Rückreise des Reisenden zu gewährleisten, so trägt der Veranstalter die Kosten für die notwendige Unterbringung, wenn möglich in einer gleichwertigen Kategorie, für höchstens drei Nächte pro Reisenden. Sind in den für das betreffende Verkehrsmittel geltenden EU-Rechtsvorschriften über Fahrgastrechte längere Fristen für die Rückbeförderung des Fahrgastes vorgesehen, so gelten diese Fristen.

Art. 40. Die Begrenzung der Kosten nach Artikel 39 gilt nicht für Personen mit eingeschränkter Mobilität im Sinne von Artikel 2 Buchstabe a der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, für ihre Begleitpersonen, für Schwangere, für unbegleitete Minderjährige oder für Personen, die besondere medizinische Betreuung benötigen, sofern der Veranstalter mindestens achtundvierzig Stunden vor Beginn der Pauschalreise über ihre besonderen Bedürfnisse unterrichtet wurde. Der Veranstalter kann sich nicht auf außergewöhnliche und unvermeidbare Umstände berufen, um die Haftung im Sinne von Artikel 39 zu begrenzen, wenn sich der betreffende Verkehrsdienstleister nach den geltenden EU-Rechtsvorschriften nicht auf solche Umstände berufen kann.

**KAPITEL 4, Abschnitt 1. - Preisnachlass und Entschädigung**

Art. 47. Der Reiseveranstalter gewährt dem Reisenden eine Preisminderung oder eine Entschädigung gemäß den Bestimmungen dieses Abschnitts.

Ist der Veranstalter außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums ansässig, so unterliegt der Vermittler den Verpflichtungen, die den Veranstaltern nach diesem Abschnitt auferlegt werden, es sei denn, der Vermittler weist nach, dass der Veranstalter die dort genannten Verpflichtungen erfüllt hat.

Art. 48. Der Reisende hat Anspruch auf eine angemessene Preisminderung für jeden Zeitraum, in dem die erbrachten Leistungen nicht vertragsgemäß sind, es sei denn, der Reiseveranstalter weist nach, dass der Reisende den Mangel zu vertreten hat.

Art. 49. Der Reisende hat Anspruch auf eine angemessene Entschädigung durch den Veranstalter für alle Schäden, die durch die Nichtkonformität der erbrachten Leistungen entstanden sind. Die Entschädigung wird ohne übermäßige Verzögerung gezahlt.

Art. 50. Der Reisende hat keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn der Reiseveranstalter nachweist, dass die Nichtkonformität zurückzuführen ist:

1° auf den Reisenden;

2° auf einen Dritten, der nicht an der Erbringung der im Pauschalreisevertrag enthaltenen Reiseleistungen beteiligt ist und die Nichtkonformität einen unvorhersehbaren oder unvermeidbaren Charakter hat, oder

3° auf außergewöhnliche und unvermeidbare Umstände.

Art. 51. § 1. Soweit internationale Übereinkommen, die für die Europäische Union verbindlich sind, die Voraussetzungen für eine Entschädigung durch den Erbringer einer Reiseleistung, die Teil einer Pauschalreise ist, regeln oder den Umfang einer solchen Entschädigung begrenzen, gelten die gleichen Grenzen auch für den Veranstalter.

§ 2 Wenn internationale Abkommen, die für die Europäische Union nicht verbindlich sind, die von einem Dienstleister zu zahlende Entschädigung begrenzen, kann der König die vom Veranstalter zu zahlende Entschädigung entsprechend begrenzen.

§ 3 In anderen Fällen kann der Pauschalreisevertrag die vom Veranstalter zu leistende Entschädigung begrenzen, sofern diese Begrenzung nicht für Personenschäden oder für Schäden gilt, die vorsätzlich oder fahrlässig verursacht wurden, und sofern sie nicht weniger als das Dreifache des Gesamtpreises der Pauschalreise beträgt.

Art. 52. § 1. Das in diesem Gesetz vorgesehene Recht auf Entschädigung oder Preisminderung berührt nicht die Rechte von Reisenden gemäß:

1° der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91;

2° der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr;

3° der Verordnung (EG) Nr. 392/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. April 2009 über die Haftung von Beförderern von Reisenden auf See bei Unfällen;

4° der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 über die Passagierrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004;

5° der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004;

6° internationaler Übereinkommen.

§ (2) Reisende haben das Recht, nach diesem Gesetz und den genannten Verordnungen und internationalen Übereinkommen Beschwerde zu erheben. Die nach diesem Gesetz gewährte Entschädigung oder Preisermäßigung und die nach den genannten Verordnungen und internationalen Übereinkommen gewährte Entschädigung oder Preisermäßigung werden voneinander abgezogen, um eine Überkompensation zu vermeiden.