

Bei Ankunft besetzt: Urlaubern steht Ersatzhotel zu

R+V-Infocenter: Gäste müssen nicht jede Unterkunft akzeptieren – wichtige Unterschiede schriftlich festhalten

Wiesbaden, 25. Juli 2012. Endlich am Urlaubsort angekommen – doch dann die Schreckensnachricht: Das gebuchte Zimmer ist besetzt. „Reiseveranstalter oder Hoteliers sind in einem solchen Fall verpflichtet, den Gästen eine gleichwertige Unterkunft anzubieten und mögliche Zusatzkosten zu übernehmen“, sagt Olaf Reinicke, Jurist beim Infocenter der R+V Versicherung. Die Reisenden müssen sich aber nicht mit jedem Ersatz zufrieden geben.

Überbuchung ist für viele Hotels gängige Praxis, da Reiseveranstalter Zimmer oft kurzfristig zurückgeben. „Leidtragende sind dann die Urlauber, die sich das Hotel bewusst ausgesucht haben“, so R+V-Experte Reinicke. Seine Empfehlung: auf einem Ersatzhotel bestehen, das dem gebuchten Angebot entspricht – zum Beispiel bei Strandnähe, speziellen Freizeitangeboten und Ausstattung. „Betroffene müssen ihren Unmut äußern und bestehende Mängel aufzeigen, damit sie zu ihrem Recht und einer Entschädigung kommen.“ Ist die neue Unterkunft weniger komfortabel oder deutlich weiter vom Strand entfernt, sollten die Urlauber sie gar nicht oder nur unter Protest beziehen und sich unter Umständen selbst auf die Suche nach Ersatz machen.

Schwieriger ist die Situation bei Direktbuchungen, denn die Ausweichmöglichkeiten sind begrenzter. Zudem müssen Urlauber ihre Rechte abhängig von den gesetzlichen Bestimmungen später direkt im Ausland einklagen. „Bei Direkt-

buchungen sollten Urlauber unbedingt auf einer schriftlichen Buchungsbestätigung bestehen, damit sie etwas in der Hand haben“, sagt Olaf Reinicke. „Bei privaten Unterkünften empfiehlt sich sogar, einige Tage vorher nachzufragen, ob alles klappt.“

Wichtiges schriftlich festhalten

R+V-Jurist Reinicke rät zudem, vor Ort alles Wichtige schriftlich festzuhalten und von den Verantwortlichen bestätigen zu lassen. „Dabei beharrlich, aber ruhig bleiben und sich möglichst nicht den Urlaub vermiesen lassen.“ Oft gibt es schnell eine zufriedenstellende Lösung – oder sogar den Umzug in ein besseres Hotel.

Weitere Tipps des R+V-Infocenters:

- Unterschiede zwischen dem gebuchten Angebot und dem Ersatz aufschreiben und am besten durch Fotos belegen.
- Die Mängel des Ersatzhotels sofort dem Veranstalter oder dem Reiseleiter am Urlaubsort melden und eine schriftliche Bestätigung geben lassen.
- Gibt es vor Ort keine Hilfe, in Anwesenheit von Zeugen beim Reiseveranstalter in Deutschland anrufen.
- Dem Reiseunternehmen schriftlich eine Frist setzen, bis wann eine passende Unterkunft angeboten werden soll.

Überbuchung vor der Reise bekannt

Gibt das Reiseunternehmen die Überbuchung bereits vor Abreise bekannt, haben die Urlauber die Wahl: entweder das Ersatzangebot annehmen oder kostenfrei von der Reise zurücktreten. Dann erhalten sie ihr Geld zurück und können darüber hinaus sogar eine Entschädigung für die nicht genutzte Urlaubszeit fordern – unabhängig davon, ob sie stattdessen arbeiten oder eine andere Reise antreten.