



Fall 10: *Urlaubsfreuden*

Themenkreis: *Reisevertrag*

Teil 1:

Die Eheleute *Gisbert* und *Gerda Glücklich* (G) planen schon seit Jahren einen zweiwöchigen Ägypten-Urlaub, um ihren 25. Hochzeitstag zu feiern. Die beiden buchen am 1.7.2019 beim Reisebüro *Ran* (R) eine von dem Reiseveranstalter *Weltweit* (W) angebotene Pauschalreise vom 14.09.2019 bis zum 28.09.2019 zum Gesamtpreis von € 5.125,- inkl. Flug, Hotelzimmer und Rundreise. Der Vertrag bestimmt, dass bei einer Stornierung der Reise bis zu vier Wochen vor Reisebeginn 25 % des Reisepreises als pauschalierte Entschädigung vom Reisenden zu zahlen sind, danach sind 35 % zu entrichten; der Nachweis eines niedrigeren Schadens bleibt dem Reisenden nach der Klausel aber unbenommen. Anfang August 2019 häufen sich Nachrichten über erfolgte und auch möglicherweise noch bevorstehende Terroranschläge in Ägypten. Das Ehepaar G ist ängstlich und entsetzt und storniert Anfang August 2019 die Reise. Das deutsche Auswärtige Amt erlässt daraufhin eine Reisewarnung für den Teil des Staatsgebiets Ägyptens in den das Ehepaar G reisen will. Der Veranstalter W weigert sich, den erhaltenen Reisepreis vollständig herauszugeben; zumindest 25 % könne er einbehalten. Zudem zweifelt er das Recht zur Stornierung an, da das konkrete Reiseziel von den bereits erfolgten Anschlägen nicht betroffen sei, weitere Anschläge seien nach seiner Ansicht nicht zu erwarten.

Konnten die Eheleute G ihre gebuchte Reise stornieren und den Reisepreis zurückverlangen?

Teil 2:

Jurastudentin *Jana Jesolo* (J) wollte sich anlässlich der bestandenen Zwischenprüfung eine kleine Freude bereiten. Sie plante in den kalten Wintermonaten eine Reise in die sonnige Karibik unternehmen. Sie buchte daher am 07.12.2019 über die Online-Plattform der Fluggesellschaft *Reisenair* (R) einen Hin- und Rückflug von München nach *Montego Bay* (Jamaika) für günstige € 400,-. Dazu musste sie auf der Website ihren Namen, ihre Kreditkartendaten und eine E-Mail-Adresse angeben. Nach Abschluss des Buchungsprozesses wurde der J noch auf der Website der R das Hotel „Beach Resort by Harriot“ für genau den Zeitraum ihres Aufenthalts vorgeschlagen. Durch einen Klick auf das Hotel gelangte sie per Direktlink auf die Buchungsseite des Unternehmens *Harriot* (H), welche auch Betreiberin des Hotels ist, und buchte dort für ihren Jamaikaaufenthalt einen zweiwöchige Hotelaufenthalt mit Vollpension (*all inclusive*) für € 900,-. Die bei R eingegebenen Daten wurden dabei bequemerweise direkt an H übermittelt, so dass J die Hotelbuchung knapp eine halbe Stunde nach der Flugbuchung abschließen konnte. Anschließend erhielt J von R alle erforderlichen Unterlagen. Der Urlaub der J stand jedoch unter keinem guten Stern:

- a) Der Morgen des ersten Tages (13.02.2019) hält eine unliebsame Überraschung für J bereit: Beim Frühstück wird ihr ein grellgrünes, ca. 4 cm. breites Plastikarmband um das linke Handgelenk gebunden, welches sich ohne Zerstörung nicht entfernen lässt und erst am Ende der Reise abgenommen werden darf. Das Plastikarmband dient zur Identifikation der Hotelgäste mit Vollpension: nur wer das Plastikarmband vorzeigt, darf umsonst Essen, Trinken und an dem angebotenen Sportprogramm teilnehmen. J fühlt sich durch das Armband stigmatisiert und in ihrer Urlaubsfreude beeinträchtigt. Dies teilt sie auch umgehend H an der Hotelrezeption und per E-Mail auch der R mit. Beide lehnten allerdings eine Änderung dieser Praktik ab.

- b) Am vierten Tag plant J einen Ausflug in die nähere Umgebung. Sie schließt sich daher einer Gruppe unter Führung eines lokalen Reiseführers an und bucht gegen Zahlung eines zusätzlichen Entgelts ein Pferd in dem hoteleigenen Pferdestall. Schon nach wenigen Minuten wird das gebuchte Pferd *Black Star*, auf dem J ritt, nervös und lässt sich nicht mehr ruhig führen. Alle Beschwichtigungsversuche der J, einer durchschnittlich erfahrenen Reiterin, scheitern und *Black Star* wirft sie ab, wobei J sich eine schmerzhaft Prellung an der linken Schulter sowie einen Oberschenkelhalsbruch zuzieht. Wieder im Hotel weist die J die von R zur Verfügung gestellte örtliche Reiseleitung auf den Unfall hin. Sie erfährt im Hotel zudem, dass sich in den vergangenen Tagen schon mehrere Gäste über einen unsanften Abstieg von *Black Star* bei dem Hotelmanager beschwert hatten. Zudem wussten Stammgäste zutreffend zu berichten, dass es doch auch schon in den vergangenen beiden Jahren mit demselben Pferd Probleme gegeben habe.

Bei den „Informationen zum Hotel“ auf der Website des H befand sich bei der Buchung ein Hinweis auf die umfangreichen Sportmöglichkeiten des Hotels, die z.T. gegen ein zusätzliches Entgelt genutzt werden könnten. Ausdrücklich wird auf den Pferdestall mit zahlreichen Pferden hingewiesen. Aufgrund der Verletzungen tritt J die Heimreise an.

Zwei Wochen nach der Rückkehr nach Deutschland wird J von einem Freund darauf aufmerksam gemacht, dass sie nach dem neuen Reiserecht doch von R „Geld zurück“ erhalten könne. Sie ist sich jedoch nicht sicher, ob sie sich nicht besser an H wenden sollte. Trotzdem macht sie daraufhin umgehend unter Schilderung der unerträglichen Stigmatisierung ihre Rechte wegen der Pflicht zum Tragen des Armbandes gegenüber R geltend. Sie verlangt mindestens 5 % des gezahlten Reisepreises zurück, weil sie gezwungen wurde, während der ersten vier Tage ein grellgrünes Plastikarmband zu tragen, ohne vorher darauf hingewiesen worden zu sein.

Nach einem weiteren Hinweis ihres Bekannten, dass auch wegen des Sturzes vom Pferd „von R etwas zu holen sei“, verlangt J sieben Wochen nach der Rückkehr wegen des erlittenen Oberschenkelhalsbruchs einen Schadensersatz in Höhe von € 15.000,-- (Arztkosten, Fahrtkosten etc.) sowie Zahlung der Arztkosten für die Prellung i.H.v. € 750,-. Zudem stehe ihr sicher ein angemessenes Schmerzensgeld i.H.v. € 8.500,-- zu. Schließlich habe sie auch ihren Urlaub „umsonst“ aufgewandt, da sie nur einen Teil der gebuchten Zeit in Jamaika, den Rest zu Hause im Krankenbett verbracht habe. Auch hierfür verlangt sie nun Ersatz.

R beruft sich in einem der J wenige Tage später zugegangenen Schreiben auf seine wirksam einbezogenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wonach für den Fall, dass R aufgrund einer sog. *Click-through-Buchung* fiktiv als Reisveranstalter anzusehen ist, die Haftung für Schadensersatz auf das Dreifache des Reisepreises beschränkt sei. Ihre Ansprüche habe die J außerdem viel zu spät geltend gemacht. Auch ein Schmerzensgeld scheidet aus diesem Grund aus. Ihr Urlaub sei zudem schon deshalb nicht ersatzfähig, weil sie sich diesen als Studentin nicht habe erarbeiten müssen. J verlangt gleichwohl von R Zahlung.

Zu Recht?

Datenschutzrechtliche Aspekte bleiben bei der Bearbeitung außer Betracht. Es ist zu unterstellen, dass R alle Informationspflichten aus § 651d BGB, insbesondere § 651d Abs. 5 i.V.m. Art. 250 § 3, 4 EGBGB erfüllt hat.