

Fragen und Antworten

Welche Leistungen erbringt das Reisebüro der DDR?

Die rechtlichen Grundlagen für die Beziehungen des Bürgers zum Reisebüro sind die §§ 204 ff. ZGB sowie die AO über die Allgemeinen Bedingungen für Leistungen des Reisebüros der DDR — Leistungsbedingungen des Reisebüros - vom 27. Juli 1976 (GBl. I Nr. 32 S. 406).

Der VEB Reisebüro bietet folgende touristische Leistungen:

- Gruppen- und Einzelreisen
- In- und Auslandskurzfahrten
- Reisen mit Kurcharakter und Kurreisen
- Bildungs- und thematische Reisen
- Schiffsreisen
- Vermittlung von Verkehrs-, Hotel- u. a. Unterkunftsleistungen.

Dem Reisebüro steht im In- und Ausland eine Reihe von Kooperationspartnern zur Seite. Das sind vor allem die ausländischen Partnerbüros, wie z. B. das sowjetische Reisebüro „Intourist“, der bulgarische Partner „Balkan-tourist“ und das tschechische Büro „Cedok“. Dazu gehören aber auch die Verkehrsbetriebe „Interflug“, „Deutsche Reichsbahn“ und Kraftverkehrsbetriebe sowie die Erholungseinrichtungen in der DDR, wie die Vereinigung Interhotel, Restaurants und Hotels.

Zu einem Erholungsaufenthalt gehören Beförderung, Unterkunft, Verpflegung und kulturelle Betreuung. Der Kunde muß weder mit den Verkehrsbetrieben noch mit Hotels oder Gaststätten gesondert verhandeln, um seinen Urlaub zu sichern. Alle Ansprüche kann der Bürger aus dem Vertrag — ob bei der Unterkunft, Beförderung oder Verpflegung — beim Reisebüro als Reiseveranstalter geltend machen.

Von Bürgern werden aber nicht nur „vollständige“ Reisen gekauft, das Reisebüro wird auch für andere Dienstleistungen in Anspruch genommen, so z. B. für Verkehrs- oder Unterkunftsleistungen. Bei einer solchen Vermittlung hat das Reisebüro lediglich Fehler im Vermittlungsvorgang zu vertreten. Alle anderen Ansprüche des Bürgers hat der Betrieb zu vertreten, der die Leistung erbringt.

Welche Ansprüche kann ein Kunde des Reisebüros geltend machen, wenn Leistungen mangelhaft sind?

Die Rang- oder Reihenfolge der Ansprüche, die dem Kunden bei nicht vertragsgemäßer Leistung zustehen, dient dem Zweck, den Reise- oder Erholungsaufenthalt möglichst noch zu sichern (§210 ZGB). Diese Ansprüche sind: vertragsgemäße Erfüllung, Ersatzleistung, Preisminderung sowie Rücktritt mit Preisrückzahlung und Schadenersatz.

Den Vorrang hat der Anspruch des Kunden auf *vertragsgemäße Erfüllung*, da er einem vertragsgerechten Verhalten des Reisebüros fast gleichkommt, weil der Kunde seine Reise — wenn auch mit geringen Unterschieden zum geplanten Ablauf — im wesentlichen programmgemäß gestalten kann. In der Regel wird hier der Mangel in einer angemessenen Zeitspanne beseitigt und wieder vertragsgemäß geleistet (z. B. erfolgreiche Reklamation eines minderwertigen Hotelzimmers und Umzug in ein der Kategorie entsprechendes Zimmer).

Kann der Mangel nicht mehr beseitigt werden, ist der Anspruch auf angemessene *Ersatzleistung* gegeben.

Ist es nicht möglich, Ersatz zu leisten (z. B. anstelle der vereinbarten Flugreise wird der Kunde mit der Bahn befördert oder statt eines 2-Bett-Zimmers stehen am Urlaubsort nur 4-Bett-Zimmer zur Verfügung), hat der Kunde Anspruch auf *Preisminderung*. Dieses Recht besteht auch neben einer angebotenen Ersatzleistung, wenn diese zwar zumutbar, aber nicht wertgleich war. Die Höhe des Preisminderungsanspruchs richtet sich nach der Wertmin-

derung der materiellen touristischen Leistungen bzw. des Gebrauchswerts der gesamten Reise oder des Erholungsaufenthalts. Ersetzt oder zurückerstattet kann zunächst nur werden, was sich in Geld ausdrücken oder umrechnen läßt. Deshalb ist ein Preisminderungsanspruch immer dann gegeben, wenn Leistungen nicht wertgleich erbracht werden oder vereinbarte Leistungen ausfallen.

Anspruch auf Preisminderung besteht auch dann, wenn der Gebrauchswert der Reise gemindert ist, ohne daß eine direkte materielle Einbuße erkennbar wird. Dies ist dann der Fall, wenn das Reiseprogramm nicht eingehalten wird und z. B. ein Drittel eines Seeaufenthalts mit einem Stadtaufenthalt ausgetauscht wird.

Kann das Reisebüro bei Vertragsverletzungen weder innerhalb einer angemessenen Frist vertragsgemäß leisten noch ein Ersatzangebot unterbreiten und wird dadurch der Zweck der Reise erheblich beeinträchtigt, kann der Kunde den *Rücktritt vom Vertrag* erklären (§ 200 Abs. 2 ZGB). Bevor der Kunde sich zum Rücktritt entschließt, sollte er erwägen, ob er die Reise trotz der Mängel fortsetzen will. Entschließt er sich dazu, steht ihm der Preisminderungsanspruch zu.

Will ein Kunde von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch machen, so hat er die entsprechende Erklärung gegenüber dem Beauftragten des Reisebüros abzugeben und so bald wie möglich die Heimreise anzutreten.

Nach Ausübung seines Rücktrittsrechts kann der Kunde den Teilnehmerpreis zurückfordern und Schadenersatz verlangen. Er muß sich dabei jedoch die Aufwendungen anrechnen lassen, die er ohne eine Reise auch am Heimatort gehabt hätte (§ 210 Abs. 2 ZGB, § 10 Abs. 4 Leistungsbedingungen des Reisebüros).

Welche Rechte und Pflichten ergeben sich aus einem Unterbringungsvertrag?

Die Hauptpflicht aus dem Vertrag über die Unterbringung in Hotels, Pensionen und Fremdenzimmern besteht für die entsprechende Einrichtung darin, den Gast in dafür bestimmten Räumen vertragsgemäß zu beherbergen und die mit der Unterbringung verbundenen Nebenleistungen zu sichern.

Dabei geht es nicht nur um das Übernachten. Es gehören je nach Komfort u. a. dazu: die Benutzung von Bad oder Dusche, des Mobiliars und der Wäsche (z. B. Badetücher), der Heizung, des Radios bzw. Fernsehers. Diese unmittelbar mit der Zimmernutzung im Zusammenhang stehenden Nebenleistungen gehören in der Regel zum Zimmerpreis, der von den örtlichen Staatsorganen festgelegt wird.

Daneben werden von den Hotels — gestaffelt nach den Kategorien — weitere Dienstleistungen angeboten, z. B. Friseur, Garagen, Sauna oder Schwimmbad, Kosmetiksalon. Diese Leistungen sind gesondert zu bezahlen, denn sie werden jeweils auf der Grundlage selbständiger Dienstleistungsverträge erbracht (§§ 162 ff. ZGB).

Wurde eine Vorbestellung bestätigt, ist das Hotel an diese Reservierung gebunden. Es ist nicht berechtigt, das Zimmer anderweitig zu vergeben, auch wenn der Gast verspätet anreist. Der Bürger sollte jedoch, wenn er z. B. erst in der Nacht eintreffen kann, dies dem Hotel mitteilen. Unterläßt er dies und reist nicht an und wird deshalb das Zimmer nicht vergeben, hat er dem Hotel die Kosten zu erstatten.

Ab wann und wie lange das Zimmer am An- bzw. Abreisetag genutzt werden kann, wird im Unterbringungsvertrag vereinbart. Als allgemeine Regel hat sich herausgebildet, daß die Beherbergungsstätte die Zimmer am Anreisetag ab 14 Uhr bereitzustellen hat. Die Bürger können sie bis 11 Uhr des Tages der Abreise nutzen.