

Frankfurter Liste zur Reisepreisminderung

Wenn eine Pauschalreise Mängel aufweist, dann hat der Reisende gegenüber dem Reiseveranstalter Anspruch auf Verbesserung vor Ort; gelingt diese nicht, dann – nach Rückkehr – einen Anspruch auf Preisminderung; d.h. der Reiseveranstalter hat Geld zurück zu zahlen. Dabei stellt sich immer wieder die Frage, wie bestimmte Mängel im Verhältnis zum Reisepreis zu bewerten sind.

Die **Frankfurter Liste** – ein Werk von Richtern in Reisesachen am Landesgericht Frankfurt - soll nur eine grobe Orientierungshilfe für Sie sein. Sie ist für die Gerichte nicht verbindlich. Jedes Gericht entscheidet im Streitfall aufgrund der besonderen Umstände des Einzelfalls. Viele Gerichte orientieren sich aber an der genannten Liste.

Auch österreichische Gerichte ziehen die Frankfurter Liste immer wieder heran, wenn es gilt Preisminderungsansprüche bei Reismängeln zu bewerten (*für viele: HG Wien 19.4.1994, 1 R 573/93, KRES 6/121e oder LG Linz 23.12.1998, 11 R 400/98i, KRES 6/142*).

Wenn Sie konkret [Ansprüche berechnen](#) wollen , lesen Sie bitte auch die [Anmerkungen](#).

Reisemängel – Was tun?

Gerade in der Hauptreisezeit massieren sich idR die Beschwerden von Pauschaltouristen. Das gebuchte Hotel ist überbucht und man kommt in eine Absteige, statt "feinem Sandstrand" findet man eine Felsenbucht, statt Ruhe quält Baulärm und was es sonst noch an regelmäßig wiederkehrenden Beschwerden gibt.

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass der Grundsatz der **Prospektwahrheit** gilt. Alles was im Reiseprospekt beschrieben oder mit bunten Fotos bebildert wird, gilt als zugesagte Eigenschaft einer Pauschalreise. Der Reiseveranstalter muss - unabhängig ob ihn ein Verschulden an Mängeln trifft oder nicht - für diese versprochenen Leistungen einstehen. Werden die Leistungen nicht in der vereinbarten Form erbracht, spricht man von Mängeln und die Kunden haben Rechte auf Gewährleistung.

Das bedeutet, dass man in erster Linie gleich vor Ort **Verbesserung** verlangen sollte. Eine Verlegung in ein anderes Zimmer oder Hotel kann den Mangel beheben und den Urlaub retten. Dafür muss man auch keine Aufzahlung leisten.

Wenn der Mangel nicht verbessert werden kann (aus der Felsenbucht wird kein Sandstrand) oder einfach nicht verbessert wird, dann sollte man **Beweise sichern** : Fotos und Videos von den Baumaschinen die lärmen, Namen und Adressen (günstig auch Handynummern und E-Mail) von Leidensgenossen und schriftliche Bestätigungen von der Reiseleitung, dass man die Mängel entsprechend gerügt hat.

Zurück in der Heimat kann man nun **Preisminderung** gegen den Reiseveranstalter geltend machen. Dabei sollte man (mit eingeschriebenem Brief) die Mängel kurz darstellen und dann beziffern, welchen Betrag man rückerstattet verlangt.

Um einen Anhaltspunkt zu finden, wie viel man für welche Mängel zurückverlangen kann, ist die [Frankfurter Liste für Reisepreisminderung](#) eine gute Hilfe. Sie beinhaltet jene Prozentsätze, die nach der Judikatur eines Frankfurter Reiserechtssenates für die typischen Mängel angemessen

erachtet wird. Auch die österreichischen Gerichte orientieren sich an dieser Liste. Es ist aber niemand - kein Gericht oder Veranstalter - gezwungen, genau die Prozentsätze zu bezahlen, die sich in der Liste finden. Das müsste im Einzelfall - kommt es zu keiner außergerichtlichen Einigung - das Gericht entscheiden.

Trifft den Reiseveranstalter oder seine Erfüllungsgehilfen am verpatzten Urlaub gar ein **Verschulden**, dann steht neben der Gewährleistung auch **Schadenersatz** zu. Wenn also ein verdorbenes "All-Inclusive-Buffer" Brech-Durchfall und Bettruhe bringt, statt dass man den erhofften Urlaub genießen kann, dann hat man auch Anspruch auf Schadenersatz für Heilungskosten und Schmerzensgeld. Wichtig ist in solchen Fällen die umfassende Dokumentation des Ausmaßes der Erkrankungen (Liste der erkrankten Urlauber in der Anlage) und die Dokumentation des eigenen Krankheitsverlaufes (ärztliche Atteste, Stuhlproben, ...).

Seit 1.1.2004 sind auch immaterielle Schäden für **entgangene Urlaubsfreude** zu ersetzen. Wenn die Reise zur Gänze oder doch weitgehend vereitelt wird, kann auch in Österreich nunmehr Ersatz in Geld für entgangene Urlaubsfreude geltend gemacht werden. Man wird Ersatzforderungen im Lichte der deutschen Judikatur mit rund 50 - 70 Euro pro Tag und Person beziffern können.

Bei Preisminderung ebenso wie bei Schadenersatz haben Sie Anspruch auf **Geldersatz**; Sie müssen sich nicht mit einem Gutschein abspeisen lassen.

Gewährleistungsansprüche müssen **binnen 2 Jahren** ab Rückkehr aus dem Urlaub, Schadenersatzansprüche **binnen 3 Jahren** ab Eintritt des Schadens gerichtlich geltend gemacht werden. Doch es empfiehlt sich, seine Ansprüche so rasch wie möglich geltend zu machen, um nicht in Beweisnotstand zu geraten.

Die "Frankfurter Liste" - Mangelkategorien:

- Teil I - [Unterkunft](#)
- Teil II - [Verpflegung](#)
- Teil III - [Sonstiges](#)
- Teil IV - [Transport](#)
- [Was tun bei Reisemängeln?](#)
- [Anmerkungen zur Verwendung der Frankfurter Liste](#)

Teil I – Unterkunft

Mangel	Minderung in %	Anmerkungen, ergänzende Hinweise
1. Abweichung von dem gebuchten Objekt	10 - 25	je nach Entfernung
2. Abweichende örtliche Lage (Strandentfernung)	5 - 15	
3. Abweichende Art der Unterbringung im gebuchten Hotel (Hotel statt Bungalow, abweichendes Stockwerk)	5 - 10	
4. Abweichende Art der Zimmer		Entscheidend, ob Personen der gleichen Buchung oder Unbekannte Personen zusammengelegt werden
a) DZ statt EZ	20	
b) DreibettZ statt EZ	25	
c) DreibettZ statt DZ	20 - 25	
d) VierbettZ statt DZ	20 - 30	
5. Mängel in der Ausstattung des Zimmers		
a) zu kleine Fläche	5 - 10	
b) fehlender Balkon	5 - 10	bei Zusage/je nach Jahreszeit
c) fehlender Meerblick	5 - 10	bei Zusage
d) fehlendes (eigenes) Bad/WC	15 - 25	bei Buchung
e) fehlendes (eigenes) WC	15	
f) fehlende (eigene) Dusche	10	bei Buchung
g) fehlende Klimaanlage	10 - 20	bei Zusage/je nach Jahreszeit
h) fehlendes Radio/TV	5	bei Zusage

i) zu geringes Mobiliar	5 - 15	
k) Schäden (Risse, Feuchtigkeit etc.)	10 - 50	
l) Ungeziefer	10 - 50	

6. Ausfall von Versorgungseinrichtungen		
a) Toilette	15	
b) Bad/Warmwasserboiler	15	
c) Stromausfall/Gasausfall	10 - 20	
d) Wasser	10	
e) Klimaanlage	10 - 20	je nach Jahreszeit
f) Fahrstuhl	5 - 10	je nach Stockwerk

7. Service		
a) vollkommener Ausfall	25	
b) schlechte Reinigung	10 - 20	
c) ungenügender Wäschewechsel (Bettwäsche, Handtücher)	5 - 10	

8. Beeinträchtigungen		
a) Lärm am Tage	5 - 25	
b) Lärm in der Nacht	10 - 40	
c) Gerüche	5 - 15	

9. Fehlen der (zugesagten) Kureinrichtungen (Thermalbad, Massagen)	20 - 40	je nach Art der Projektzusage (z.B. "Kururlaub")
---	---------	--

Teil II – Verpflegung

Mangel	Minderung in %	Anmerkungen, ergänzende Hinweise
1. Vollkommener Ausfall	50	
2. Inhaltliche Mängel		
a) eintöniger Speisenzettel	5	
b) nicht genügend warme Speisen	10	
c) Verdorbene (ungenießbare) Speisen	20 - 30	
3. Service		
a) Selbstbedienung (statt Kellner)	10 - 15	
b) lange Wartezeiten	5 - 15	
c) Essen in Schichten	10	
d) Verschmutzte Tische	5 - 10	
e) Verschmutztes Geschirr/Besteck	10 - 15	
4. Fehlende Klimaanlage im Speisesaal	5 - 10	bei Zusage

Teil III – Sonstiges

Mangel	Minderung in %	Anmerkungen, ergänzende Hinweise
1. Fehlender oder verschmutzter Swimmingpool	10 - 20	bei Zusage
2. Fehlendes Hallenbad		bei Zusage
a) bei vorhandenem Swimmingpool	10	soweit nach Jahreszeit benutzbar
b) bei nicht vorhandenem Swimmingpool	20	
3. Fehlende Sauna	5	bei Zusage
4. Fehlender Tennisplatz	5 - 10	bei Zusage
5. Fehlendes Mini-Golf	3 - 5	bei Zusage
6. Fehlende Segelschule, Surfschule, Tauchschule	5 - 10	bei Zusage
7. Fehlende Reitmöglichkeit	5 - 10	bei Zusage
8. Fehlende Kinderbetreuung	5 - 10	bei Zusage
9. Unmöglichkeit des Badens im Meer	10 - 20	je nach Prospektbeschreibung und zumutbarer Ausweichmöglichkeit
10. Verschmutzter Strand	10 - 20	(bei Zusage)
11. Fehlende Strandliegen, Sonnenschirme	5 - 10	bei Zusage (je nach Ersatzmöglichkeit)

12. Fehlende Snack- oder Strandbar	0 - 5	je nach Ersatzmöglichkeit (bei Zusage)
13. Fehlender FKK-Strand	10 - 20	bei Zusage
14. Fehlendes Restaurant oder Supermarkt		bei Zusage/je nach Ausweichmöglichkeit
a) bei Hotelverpflegung	0 - 5	
b) bei Selbstverpflegung	10-20	
15. Fehlende Vergnügungseinrichtungen (Disco, Nightclub, Kino, Animatoure)	5-15	bei Zusage
16. Fehlende Boutique oder Ladenstraße	0 - 5	je nach Ausweichmöglichkeit
17. Ausfall von Landausflügen bei Kreuzfahrten	20 - 30	des anteiligen Reisepreises je Tag des Landausfluges
18. Fehlende Reiseleitung		
a) bloße Organisation	0 - 5	
b) bei Besichtigungsreisen	10-20	
c) bei Studienreisen mit wissenschaftlicher Führung	20 - 30	bei Zusage
19. Zeitverlust durch notwendigen Umzug		anteiliger Reisepreis für:
a) im gleichen Hotel		1/2 Tag
b) in anderes Hotel		1 Tag

Teil IV – Transport

Mangel	Minderung in %	Anmerkungen, ergänzende Hinweise
1. Zeitlich verschobener Abflug über 4 Stunden	5	des anteiligen Reisepreises für einen Tag für jede weitere Stunde
2. Ausstattungsmängel		
a) niedrigere Klasse	10 - 15	
b) erhebliche Abweichung vom normalen Standard	5 - 10	
3. Service		
a) Verpflegung	5	
b) Fehlen der in der Flugklasse üblichen Unterhaltung (Radio, Film, etc.)	5	
4. Auswechslung des Transportmittels		der auf die Transportverzögerung entfallende anteilige Reisepreis
5. Fehlender Transfer vom Flugplatz (Bahnhof) zum Hotel		Kosten des Ersatztransportmittels