

Gordon: „Beschwerden bei Reisen bedauerlich, lassen uns aber nicht eine ganze Branche krankreden“

Mängelquote bei Pauschalreisen im Promillebereich - Reiseveranstalter sind bemüht, in jedem individuellen Fall eine für den Kunden zufriedenstellende Lösung zu finden

Branche krankreden", erklärt Edward Gordon, der Obmann des Fachverbandes der Reisebüros in der Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ). Dazu bestehe auch kein Anlass, denn: „Selbst wenn die vielfach kolportierte Zahl von 10.000 Reisebeschwerden stimmen sollte: Die Reiseveranstalter sind bemüht, in jedem individuellen Fall eine für den Kunden zufriedenstellende Lösung zu finden - was in den meisten Fällen auch gelingt“, hält er fest. Nur etwa 15 Prozent dieser Beschwerden landen tatsächlich vor Gericht, doch auch in diesen Fällen wird nicht immer zu Gunsten des Reisenden entschieden. In Anbetracht der mehr als 2 Millionen durchgeführten Pauschalreisen pro Jahr weisen die heimischen Reiseveranstalter damit eine Mängelquote im Promillebereich auf“, klärt Gordon auf. Seit kurzem existiert mit der so genannten „Wiener Liste“ ein neues Instrument als Hilfestellung für (einheitliche) Entscheidungen in Bezug auf Preisminderungsansprüche bei Reisemängeln. Vorbild dafür war die von der 24. Zivilkammer des Landesgerichts Frankfurt ausgearbeitete „Frankfurter Tabelle zur Reisepreisminderung.“ Wie die „Wiener Liste“ enthält auch sie Richtwerte für die in der Praxis wichtigsten Reisemängel. Meist ist dabei eine Spanne angegeben, wobei im Einzelfall nach der Schwere des Mangels zu entscheiden ist, welcher Prozentsatz des Reisepreises tatsächlich angemessen ist. Diese Tabelle wurde teilweise auch von den österreichischen Gerichten als Entscheidungsgrundlage herangezogen.

Dennoch hat sie, wie der Oberste Gerichtshof bereits mehrfach festgestellt hat, nicht die Qualität einer Rechtsquelle. Sie stammt weder vom Gesetzgeber noch von einer von ihm ermächtigten Verwaltungsbehörde und besitzt keinen Normcharakter. Sie ist daher für die Gerichte nicht verbindlich. Jedes Gericht entscheidet im Streitfall aufgrund der besonderen Umstände des Einzelfalls. Dabei kann die Höhe der Preisminderung durchaus höher oder geringer als der Prozentsatz in der Frankfurter Tabelle ausfallen. Genauso verhalte es sich, so Gordon, mit der Wiener Liste.

Über den Sinn und Zweck derartiger Listen könne man generell geteilter Meinung sein. Positiv hervorzuheben sei jedenfalls, „dass sich jemand die Mühe gemacht hat, die bisherige Spruchpraxis des Bezirksgerichtes für Handelssachen Wien beziehungsweise des Handelsgerichtes Wien zusammenzutragen“, lobt Gordon. Auf Basis dessen könnten die Beschwerdeabteilungen der Reiseveranstalter schon vor Beschreiten des Rechtsweges abschätzen, mit welcher Gerichtsentscheidung und mit welchen Kosten zu rechnen sein könnte. Insofern haben sie auch für den Reiseveranstalter selbst einen Nutzen. Auf der anderen Seite bestehe natürlich die Gefahr, dass sich derartige Listen zu Querulantenfibeln entwickeln. Die Praxis zeigt, dass insbesondere Kunden, die über eine Rechtsschutzversicherung verfügen, vermehrt zu klagen bereit sind. Darunter sind nicht wenige, die den Reiseveranstalter auch unberechtigt klagen, um auf diese Weise nachträglich zu einem billigeren Urlaub zu kommen. „Mit aussichtslosen Klagen und überzogenen Forderungen schaden sie letztlich auch jenen Kunden, bei deren Urlaub tatsächlich etwas schief gelaufen ist“, hält Gordon fest. Über die österreichweite Akzeptanz dieser Liste lasse sich derzeit jedenfalls noch keine verbindliche Aussage treffen. (JR)