

KÜNDIGUNG DER PAUSCHALREISE WEGEN ERHEBLICHER REISEMÄNGEL

Musterbrief nach erfolgloser Aufforderung zur Abhilfe

Reisende Person

Vorname / Name:

Anschrift:

Mobilnummer während der Reise:

E-Mail:

Mitreisende Personen

Reiseveranstalter

Name / Firma:

Ansprechpartner / Reiseleitung:

Anschrift / Kontakt:

Ort / Urlaubsort:

Datum:

____ / ____ / _____

Uhrzeit:

_____ Uhr

Betreff: Kündigung des Pauschalreisevertrags wegen erheblicher Reisemängel

Buchungsnummer:

Reiseziel:

Hotel / Unterkunft:

Reisezeitraum laut Vertrag:

vom ____ / ____ / ____

bis ____ / ____ / ____

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit künde ich den mit Ihnen geschlossenen Pauschalreisevertrag wegen erheblicher Beeinträchtigung der Reise durch die nachfolgend beschriebenen Reisemängel.

Die bestehenden Mängel wurden Ihnen bereits angezeigt und Sie wurden zur Abhilfe aufgefordert.

Die von mir gesetzte angemessene Frist zur Abhilfe ist erfolglos verstrichen.

☐ Alternativ: Sie haben die verlangte Abhilfe ausdrücklich verweigert.

☐ Alternativ: Eine sofortige Abhilfe war aufgrund der besonderen Umstände erforderlich; eine vorherige Fristsetzung war deshalb nicht zumutbar beziehungsweise erforderlich.

1. Gebuchte Pauschalreise

Reiseveranstalter:

Buchungsnummer:

Reisepreis insgesamt:

_____ **EUR**

Anzahl Reisende:

Abreise:

____ / ____ / _____

Vertragliches Reiseende:

____ / ____ / _____

Unterkunft:

Gebuchte Zimmerkategorie:

Gebuchte Verpflegung:

Weitere wesentliche Reiseleistungen:

2. Bereits angezeigte Reisemängel

Folgende Mängel wurden bereits angezeigt:

Mangel 1

Besteht seit:

____ / ____ / _____

Mangel 2

Besteht seit:

____ / ____ / _____

Mangel 3

Besteht seit:

____ / ____ / _____

Weitere Mängel

3. Frühere Mängelanzeige

Die Mängel wurden erstmals angezeigt am:

____ / ____ / _____

um:

_____ Uhr

gegenüber:

- ☐ Reiseleitung
- ☐ Reiseveranstalter
- ☐ Reisevermittler
- ☐ Hotelvertretung, soweit zuständig
- ☐ Hotline des Veranstalters
- ☐ sonstiger Stelle:

Ansprechpartner:

Art der Meldung:

- ☐ persönlich
- ☐ schriftlich
- ☐ E-Mail
- ☐ App
- ☐ Chat
- ☐ telefonisch mit zusätzlicher Dokumentation

☐ sonstiger Weg:

Nachweis vorhanden:

☐ Ja

☐ Nein

4. Aufforderung zur Abhilfe

Ich habe Sie aufgefordert, die Mängel zu beseitigen beziehungsweise eine angemessene Ersatzleistung anzubieten.

Abhilfe verlangt am:

____ / ____ / _____

um:

_____ **Uhr**

Gesetzte Frist bis:

____ / ____ / _____

um:

_____ **Uhr**

Geforderte Abhilfe:

5. Ergebnis der Abhilfeaufforderung

- ☐ Es erfolgte überhaupt keine Abhilfe.
- ☐ Die Abhilfe erfolgte nicht innerhalb der gesetzten Frist.
- ☐ Die angebotene Abhilfe beseitigte den Mangel nicht.
- ☐ Es wurde eine Ersatzleistung angeboten.
- ☐ Die Ersatzleistung war nicht mit der vereinbarten Leistung vergleichbar.

☐ Die angebotene Lösung war aus folgenden Gründen nicht geeignet:

☐ Die Abhilfe wurde ausdrücklich verweigert.

Wann und durch wen:

6. Warum die Reise erheblich beeinträchtigt ist

Die Reisemängel gehen aus meiner Sicht deutlich über geringfügige Unannehmlichkeiten hinaus.

Die erhebliche Beeinträchtigung ergibt sich insbesondere aus folgenden Umständen:

- ☐ wesentliche Unterkunftsleistung nicht nutzbar
- ☐ gesundheitsgefährdende beziehungsweise erhebliche hygienische Zustände
- ☐ erheblicher und dauerhafter Lärm
- ☐ wesentliche gebuchte Leistung vollständig ausgefallen
- ☐ erhebliche Sicherheitsprobleme
- ☐ Unterkunft entspricht wesentlich nicht der gebuchten Leistung
- ☐ mehrere gleichzeitig bestehende erhebliche Mängel
- ☐ erhebliche Einschränkung der Nachtruhe
- ☐ wesentliche Teile des Urlaubs können nicht vertragsgemäß genutzt werden
- ☐ erforderliche Ersatzleistung wurde nicht angeboten
- ☐ sonstiger erheblicher Umstand:

Ausführliche Beschreibung

7. Auswirkungen auf die Reise

Die Mängel haben insbesondere folgende Auswirkungen:

Eine Fortsetzung der Reise unter den bestehenden Bedingungen ist für mich / uns aus folgenden Gründen nicht zumutbar:

8. Kündigung

Aufgrund der fortbestehenden erheblichen Beeinträchtigung kündige ich den Pauschalreisevertrag hiermit.

Die Kündigung soll wirksam werden

- ☐ mit Zugang dieser Erklärung.
- ☐ zum ____ / ____ / _____ um ____ Uhr.
- ☐ zu folgendem Zeitpunkt:

9. Rückbeförderung

Die gebuchte Pauschalreise umfasst

- ☐ eine Rückbeförderung.
- ☐ keine Rückbeförderung.
- ☐ dies ist derzeit unklar.

Soweit die Rückbeförderung Bestandteil des Pauschalreisevertrags ist, fordere ich Sie auf, die aufgrund der Vertragsbeendigung erforderliche Rückbeförderung unverzüglich zu organisieren.

Gewünschter Rückbeförderungsort:

Ursprünglich vereinbarter Rückflug / Rücktransport:

Datum:

____ / ____ / _____

Uhrzeit:

_____ Uhr

Flug / Verbindung:

10. Kontakt für die Organisation der Rückreise

Bitte teilen Sie mir unverzüglich mit:

- wann die Rückbeförderung erfolgt,
- welches Beförderungsmittel eingesetzt wird,
- wo der Abfahrts- beziehungsweise Abflugort liegt und
- welche weiteren organisatorischen Maßnahmen erforderlich sind.

Ich bin erreichbar unter:

Mobil:

E-Mail:

Hotel / Zimmer:

11. Falls keine Rückbeförderung organisiert wird

Sollte trotz bestehender Verpflichtung keine rechtzeitige Organisation der erforderlichen Rückbeförderung erfolgen, behalte ich mir vor, erforderliche und angemessene Maßnahmen selbst zu veranlassen und hieraus resultierende Ansprüche geltend zu machen.

Hierdurch wird noch keine bestimmte Kostenerstattung als rechtlich feststehend bezeichnet.

12. Erstattung nicht mehr zu erbringender Reiseleistungen

Ich bitte um Abrechnung der aufgrund der Kündigung nicht mehr zu erbringenden Reiseleistungen.

Soweit hierfür bereits Reisepreis gezahlt wurde, bitte ich um Erstattung des entsprechenden Betrags.

Bereits gezahlter Gesamtreisepreis:

_____ EUR

Davon nach der Kündigung nicht mehr erbrachte beziehungsweise nicht mehr zu erbringende Reiseleistungen:

13. Reisepreisminderung

Unabhängig von dieser Kündigung behalte ich mir vor, wegen der bereits aufgetretenen Reisemängel eine angemessene Minderung des Reisepreises geltend zu machen.

Zeitraum der Beeinträchtigung:

vom ____ / ____ / _____

bis ____ / ____ / _____

Eine konkrete Minderungsquote wird mit diesem Schreiben noch nicht abschließend festgelegt.

14. Zusätzliche Aufwendungen

Durch die Reisemängel beziehungsweise die vorzeitige Beendigung sind bislang folgende zusätzliche Kosten entstanden:

Datum	Kostenart	Betrag
____	_____	_____
—	—	EUR
____	_____	_____
—	—	EUR

_____	_____	_____
—	—	EUR
_____	_____	_____
—	—	EUR

Gesamt:

_____ **EUR**

Belege:

- ☐ beigelegt
- ☐ werden aufbewahrt
- ☐ werden nachgereicht

15. Schadensersatz

Soweit die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind, behalte ich mir außerdem die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen vor.

Dies betrifft gegebenenfalls insbesondere:

- ☐ notwendige zusätzliche Kosten
- ☐ weitere Vermögensschäden
- ☐ sonstigen nachweisbaren Schaden
- ☐ gegebenenfalls Entschädigung wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit

Eine abschließende Bezifferung erfolgt mit diesem Schreiben noch nicht.

16. Dokumentation

Die Mängel wurden dokumentiert durch:

- ☐ Fotos
- ☐ Videos
- ☐ Mängelprotokoll
- ☐ E-Mails
- ☐ Chatverläufe

- ☐ Schreiben an die Reiseleitung
- ☐ Zeugenaussagen
- ☐ Belege
- ☐ sonstige Unterlagen:

17. Zeugen

Zeuge 1

Vorname / Name:

Kontakt:

Zeuge 2

Vorname / Name:

Kontakt:

Weitere Zeugen:

18. Anlagen

Beigefügt beziehungsweise vorhanden sind:

- ☐ Buchungsbestätigung
- ☐ ursprüngliche Reisebeschreibung
- ☐ frühere Reisemängelanzeige
- ☐ Nachweis der Abhilfefrist
- ☐ Antwort des Reiseveranstalters
- ☐ Mängelprotokoll

- ☐ Fotos
- ☐ Videos
- ☐ Screenshots
- ☐ Zeugenkontakte
- ☐ Rechnungen / Quittungen
- ☐ sonstige Unterlagen:

19. Bestätigung

Bitte bestätigen Sie mir unverzüglich

1. den Eingang dieser Kündigung,
2. den Zeitpunkt der Vertragsbeendigung,
3. die Organisation der Rückbeförderung, soweit geschuldet,
4. die weitere Vorgehensweise und
5. die Abrechnung der nicht mehr zu erbringenden Reiseleistungen.

Bitte senden Sie die Bestätigung an:

E-Mail:

und / oder:

Mit freundlichen Grüßen

Vorname / Name:

Unterschrift – soweit verwendet

KURZVERSION FÜR EINE DRINGENDE KÜNDIGUNG VOR ORT

Betreff: Kündigung meiner Pauschalreise wegen erheblicher Reisemängel

Buchungsnummer:

Sehr geehrte Damen und Herren,

die bereits am

____ / ____ / _____

angezeigten erheblichen Reisemängel wurden trotz meiner Aufforderung zur Abhilfe und der bis

____ / ____ / _____, _____ Uhr

gesetzten Frist nicht beseitigt.

Die Pauschalreise ist dadurch erheblich beeinträchtigt.

Ich kündige den Pauschalreisevertrag daher hiermit wegen der fortbestehenden Reisemängel.

Soweit meine Pauschalreise eine Rückbeförderung umfasst, bitte ich um unverzügliche Organisation der notwendigen Rückbeförderung.

Minderung, Erstattung und mögliche Schadensersatzansprüche bleiben vorbehalten.

Bitte bestätigen Sie den Eingang dieser Kündigung unverzüglich.

Mit freundlichen Grüßen

Name

Datum / Uhrzeit:

DOKUMENTATION DER KÜNDIGUNG

Kündigung übermittelt am:

____ / ____ / _____

Uhrzeit:

_____ Uhr

Übermittlung an:

Übermittelt durch:

- ☐ persönliche Übergabe
- ☐ E-Mail
- ☐ Veranstalter-App
- ☐ Chat / Messenger
- ☐ Reiseleitung
- ☐ Reisevermittler
- ☐ sonstigen Weg:

Eingang bestätigt:

- ☐ Ja
- ☐ Nein

Bestätigung durch:

Uhrzeit:

CHECKLISTE VOR DER KÜNDIGUNG

- ☐ Es handelt sich um eine Pauschalreise.
- ☐ Ein konkreter Reisemangel liegt vor.
- ☐ Die Beeinträchtigung ist erheblich und nicht nur geringfügig.
- ☐ Der Mangel wurde unverzüglich angezeigt.
- ☐ Der Reiseveranstalter wurde zur Abhilfe aufgefordert.
- ☐ Eine angemessene Frist wurde gesetzt.
- ☐ Die Frist ist erfolglos abgelaufen.

oder:

- ☐ Abhilfe wurde ausdrücklich verweigert.

oder:

- ☐ sofortige Abhilfe war erforderlich.
- ☐ Mängel sind dokumentiert.
- ☐ Fotos / Videos vorhanden.
- ☐ Zeugen notiert.
- ☐ Schriftverkehr gespeichert.
- ☐ Buchungsunterlagen vorhanden.
- ☐ Organisation der Rückbeförderung angesprochen.
- ☐ zusätzliche Kosten werden dokumentiert.

Hinweis zur Verwendung

Diese Vorlage ist ein allgemeines Muster für die Kündigung eines Pauschalreisevertrags wegen erheblicher Reisemängel.

Nicht jeder Reisemangel berechtigt zur Kündigung. Voraussetzung ist grundsätzlich eine erhebliche Beeinträchtigung der Pauschalreise.

In der Regel muss der Reisende den Mangel zunächst anzeigen, Abhilfe verlangen und dem Reiseveranstalter eine angemessene Frist zur Beseitigung setzen.

Eine Fristsetzung kann insbesondere entbehrlich sein, wenn der Reiseveranstalter die Abhilfe verweigert oder sofortige Abhilfe notwendig ist.

Nach einer wirksamen Kündigung können für bereits erbrachte Reiseleistungen weiterhin Vergütungsansprüche bestehen. Für Reiseleistungen, die infolge der Kündigung nicht mehr erbracht werden, entfällt der Anspruch des Reiseveranstalters nach Maßgabe der gesetzlichen Regelungen.

War eine Rückbeförderung Bestandteil der Pauschalreise, treffen den Reiseveranstalter nach einer wirksamen Kündigung besondere Pflichten zur Organisation der Rückbeförderung.

Minderung und Schadensersatz können neben der Kündigung grundsätzlich in Betracht kommen, sofern deren jeweilige Voraussetzungen erfüllt sind.

Diese Vorlage gilt für Pauschalreisen nach deutschem Reiserecht. Für einzeln gebuchte Hotel-, Flug- oder sonstige Reiseleistungen können andere Regelungen gelten.

Diese Vorlage ersetzt keine individuelle rechtliche Beratung.