

Obliegenheitspflicht bei Reklamationen:

GRABO-TOURS-REISEN e.K.

Deutschland/Germany 66903 Ohmbach Rennweilerstr.5

Tel.: 06386 7744 Fax ; 06386 7717

ISDR Nr. DE 144 300 222

Der Reisende ist von seinem Reiseveranstalter über die Obliegenheit der Mängelanzeige unbedingt zu belehren. Die Obliegenheitspflicht verpflichtet den Reisenden, begründete Reklamationen unmittelbar vor Ort anzuzeigen. Wenn eine örtliche Reiseleitung vorhanden ist, so ist sie als Vertreter von GRABOTOURS-REISEN anzusehen um den Mangel aufzunehmen. Ist keine Reiseleitung vorhanden oder betrifft der Mangel die örtliche Reiseleitung selbst, so steht jedem Reisenden die GRABO-TOURS-REISEN e.K. 24-Stunden Hotline zur Verfügung (0049 6386 7744 teilweise Anrufbeantworter) um dort das Abhilfeverlangen in deutscher Sprache vorzubringen.

Mängelanzeige bei Reklamationen: Die Mängel müssen bei der Geltendmachung konkret und vollständig beschrieben und begründet werden, damit GRABO-TOURS-REISEN e.K. zu einer Überprüfung in der Lage ist. Bloße Unmutsäußerungen oder subjektive Wertungen genügen nicht. Nicht jede Beeinträchtigung ist rechtlich als Reisemangel einzuordnen. Gewisse Unannehmlichkeiten bzw. Unzulänglichkeiten hat der Reisende insbesondere in Zeiten des Massentourismus hinzunehmen. Dazu zählen z.B. Hellhörigkeit in den Zimmern, Wartezeit im Speisesaal, Strandverschmutzung durch andere, nächtlicher Lärm durch Müllabfuhr, keine schalldichten Fenster, Kriminalität am Urlaubsort, auftretendes Ungeziefer in heißen Regionen oder natürlich bedingt, lokale Bauweise von Hotels usw. Keine Mängelanzeige stellen auch nachträgliche Formulare zur Befragung der Reisenden bezüglich der Zufriedenheit dar.

Bei Vorliegen eines Reisemangels hat der Reisende Anspruch auf ordnungsgemäße Vertragserfüllung und ein Einschreiten des Reiseveranstalters vor Ort. Sinn und Zweck einer Mängelanzeige ist, GRABOTOURS-REISEN von Reisemängeln in Kenntnis zu setzen und ihm die rechtliche zugesprochene Möglichkeit zu geben, für Abhilfe zu sorgen. Damit wird der Veranstalter vor Ansprüchen geschützt, die nicht entstanden wären, wenn ihm die Gelegenheit zur Abhilfe gegeben worden wäre. Die Herstellung des vertraglich geschuldeten Zustands genießt dabei Vorrang vor sekundären Gewährleistungsansprüchen, d.h. die Abhilfe kommt vor der Minderung.

Abhilfe bei Reklamationen: Ein befristetes Abhilfeverlangen ist ebenfalls bei der Selbstabhilfe notwendig. Die Frist gegenüber GRABO-TOURS-REISEN e.K zur Mängelbeseitigung muss angemessen sein. Dabei richtet sich die Fristsetzung nach Art und Schwere des Mangels und nach der Dauer der Reise.

Ist es GRABO-TOURS-REISEN e.K. vor Ort nicht möglich Abhilfe in einem angemessenen Zeitraum für eine Mängelanzeige zu sorgen, besteht für den Kunden Anrecht auf Schadensersatz. Zur Geltendmachung seiner Ansprüche muss der Reisende zusätzlich zu der Mängelanzeige vor Ort laut innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Reiseende seine Forderungen bei GRABOTOURS-REISEN e.K. anmelden.

Mit der Bitte um Kenntnisnahme.

MfG

Wolfgang Grabowski

Ohmbach 25.05.18

Die aktuellen AGBs, das Impressum und die neuen Datenschutzrichtlinien können auf unserer Homepage www.grabo-tours.de eingesehen werden.

Bei Fragen bitte im Büro in Ohmbach anrufen 06386/7744.