

Reiseveranstalter verschlammte Flugbuchung

Familie wartete vergeblich am Flughafen: Urlaub fiel aus

Während der Pfingstferien 2010 wollte ein Münchner Ehepaar mit dem schulpflichtigen Sohn Urlaub in der Türkei machen. Bei einem Reiseveranstalter hatte der Vater für 2.715 Euro eine 14-tägige Reise gebucht. Doch der Pfingstsonntag, an dem es losgehen sollte, wurde ein ganz bitterer Tag für die Familie.

Schon um fünf Uhr früh fuhr sie zum Flughafen. Nach ca. eineinhalb Stunden Wartezeit am Check-in-Schalter eröffnete ihnen ein Mitarbeiter der Fluggesellschaft, ihre Namen seien nicht im Computer vermerkt, d.h. für sie waren keine Plätze im Flugzeug reserviert. Offenkundig hatte der Reiseveranstalter die Buchung nicht weitergeleitet. Die Familie wartete, ob vielleicht zufällig Plätze frei würden, doch so viel Glück hatte sie nicht.

Ein anderer Mitarbeiter der Airline suchte für die Familie vergeblich in einem Zentralcomputer nach Flügen zu vergleichbaren Ferienzeilen: An Pfingsten war alles ausgebucht. In der Zwischenzeit hatten die Kunden immer wieder versucht, den Reiseveranstalter anzurufen. Das gelang erst um 11 Uhr vormittags. Eine Angestellte bot großzügig an, die Reise kostenfrei zu stornieren.

Nun fuhr die Familie wieder nach Hause. Alle Versuche scheiterten, im Reisebüro einen Ersatzurlaub zu ergattern. So musste sie bei sehr schlechtem Wetter die Pfingstferien zu Hause verbringen. Dafür wollten die verhinderten Urlauber wenigstens mit 50 Prozent des Reisepreises entschädigt werden. Die Klage des Familienvaters auf Schadenersatz für vertane Urlaubszeit hatte beim Amtsgericht München Erfolg (262 C 20444/10).

Freizeit stelle heutzutage einen hohen immateriellen Wert dar, betonte das Gericht. Das gelte erst recht, wenn von dem Reinfall ein Schüler betroffen sei, der Urlaub nicht beliebig nachholen könne. Schüler seien da nun mal auf die Ferien verwiesen. Auch die große Enttäuschung über den Fehler des Reiseveranstalters und die entgangenen Urlaubsfreuden, das nutzlose Packen und der vergeudete Vormittag auf dem Flughafen seien zu berücksichtigen. 50 Prozent Schadenersatz seien dafür angemessen.

© Der Juristische Pressedienst Gritschneider UG ist Inhaber sämtlicher Inhalte und Nutzungsrechte. Diese sind urheberrechtlich geschützt. Auf die Nutzungsbedingungen wird verwiesen.

Quelle: <http://www.onlineurteile.de/urteil/reiseveranstalter-verschlammte-flugbuchung>