

## Verfälschte Ferien

Lesen Sie den unten stehenden Text, ergänzen Sie die Lücken mit passenden Präpositionen aus der nachfolgenden Auswahl und beantworten Sie die Fragen auf der nächsten Seite!

An / aus / mit / vor / von / für im / an / an / am / am / gegen  
mit / pro / im / neben / für / Über / über / in / in / in

### So gibt's das Geld zurück!

Wer sich mit mündlichen Zusicherungen begnügt, hat im Konfliktfall schlechte Karten!

Zwei Wochen Badeferien in Playa de las Américas auf Teneriffa für 1300 Franken pro Person - das Angebot der Kuoni-Tochter Helvetic Tours schien Simon Grau und Manuela Riklin attraktiv. Also griffen sie im ebenfalls zu Kuoni gehörenden Reisebüro Rewi Reisen PRS AG in Winterthur zu. Sicher: Das Appartmenthotel «Veracruz» war im Katalog mit der Klassierung «1 Schlüssel» als einfache Anlage gekennzeichnet. Doch Grau und Riklin machte das nichts aus: «Uns genügt es, wenn die Zimmer in gutem Zustand und sauber sind.» Wichtig war ihnen indes, dass sie vor Ort Telefon und Klimaanlage antreffen würden. Manuela Riklin leidet bei Hitze rasch an starken Kopfschmerzen und Simon Grau musste wegen einer Zivilschutz-Angelegenheit telefonisch erreichbar sein. «Wir erklärten der Verkäuferin im Reisebüro deshalb zweimal, dass Klimaanlage und Telefon für uns zwingend seien», so Grau. «Nachdem sie uns mündlich versichert hatte, wir würden beides im Appartmenthotel vorfinden, waren wir mit der Buchung einverstanden.»

«Im Zimmer war alles schmutzig»

Doch als Grau und Riklin einen Monat später im «Veracruz» ankamen, gab es da weder Telefon noch Klimaanlage. Ausserdem sei das Zimmer für sie unerträglich gewesen, machen sie geltend: «Alles war schmutzig. Im Badezimmer wuchsen auf dem Toilettendeckel kleine weisse Pilze. An der Wand hing ein Gas-Durchlauferhitzer in erbärmlichem Zustand. Die Zimmertür liess sich kaum schliessen und verfügte nur über eine Art Gartenhaus-Riegel. Und neben dem Türrahmen klappte eine Ritze, die Einblick ins Zimmer gewährte.» Grau und Riklin wandten sich an die lokale Kuoni-Vertretung und bestanden auf einem Hotelwechsel. Tags darauf konnten sie ins Vier-Sterne-Hotel «Noelia Sur» ziehen, das als Einziges noch über ein freies Zimmer verfügte.

Doch erholsam sollten die Ferien trotzdem nicht werden. Simon Grau: «Die örtliche Reiseleiterin forderte uns jetzt fast täglich auf, die Mehrkosten für den Hotelwechsel von rund 2300 Franken zu bezahlen.» Und das Schweizer Reisebüro habe sie am Telefon in teils sehr rüdem Ton vor die Wahl gestellt, diese Kosten entweder sofort zu begleichen oder eine Schuldanererkennung zu unterzeichnen. «Die ständigen Druckversuche setzten uns sehr zu», erinnert sich Grau. «Und als uns die Reiseleitung vor Ort auch noch drohte, man werde uns aus dem Hotel werfen, haben wir halt bezahlt. Wir waren mit den Nerven am Ende.»

Zurück in der Schweiz gelangten Simon Grau und Manuela Riklin an Kuoni Reisen und forderten das Mutterhaus von Helvetic Tours und Rewi Reisen auf, den Aufpreis für den Hotelwechsel zu übernehmen. Ihre Begründung: In der gebuchten Unterkunft habe es entgegen der mündlichen Zusicherung vor Abreise weder Klimaanlage noch Telefon gegeben. Zudem sei das Zimmer punkto Hygiene und Sicherheit inakzeptabel gewesen. Doch mit ihrer Forderung beissen Grau und Riklin bei Kuoni auf Granit: Weder der Reisekatalog noch die Buchungsbestätigung habe für das Appartmenthotel «Veracruz» Telefon oder Klimaanlage versprochen; beides sei somit nicht Vertragsbestandteil gewesen, hält Kuoni fest. Und: «Nach unseren Informationen hat die Beraterin bei Rewi Reisen den Kunden keine mündlichen Zusagen bezüglich Telefon und Klimaanlage gemacht.»

Die erwähnte Reiseberaterin arbeitet inzwischen nicht mehr bei Rewi Reisen. Dem K-Tipp teilte sie lediglich mit, der Fall sei ihr «nicht mehr **im** Detail bekannt». Kuoni bestreitet im Übrigen auch, dass im «Veracruz» bedenkliche hygienische Verhältnisse herrschten. Und die Kunden hätten vor Ort zwar das Fehlen von Telefon und Klimaanlage, nicht aber die Sauberkeit schriftlich beanstandet. Das trifft zu. **Über** Hygienemängel hatten sich Grau und Riklin nur mündlich beschwert. «Wir glaubten, dass das genügt. Und wir haben auch keine Fotos gemacht.» An ihrer Darstellung halten sie aber fest. Dem K-Tipp liegt zudem die Aussage eines weiteren «Veracruz»-Gastes vor, die die Angaben von Grau und Riklin stützt.

### Textverständnisaufgaben

1. Telefon (Zivilschutz) / Klimaanlage (Kopfschmerzen)
2. Weisse Pilze (Toilettendeckel) / Gas-Durchlauferhitzer (erbärmlicher Zustand) / Zimmertür (nicht schliessbar) / Ritzen in der Mauer
3. Aufforderung Mehrkosten zu bezahlen / Schuldanererkennung unterschreiben bei Nichtbezahlung / Ausweisung aus dem Hotel
4. schlechte Karten: keine Beweise, keine stichhaltigen Argumente  
auf Granit beißen: nicht durchkommen, keinen Erfolg haben  
schriftlich beanstanden: schriftlich reklamieren, bemängeln, missbilligen  
bedenkliche hygienische Verhältnisse: beachtliche, schlimme Bedingungen bezüglich der Sauberkeit
5. Verlangen, dass schriftliche Buchungsbestätigung alles enthält, was mündlich zugesichert wurde / Vor Ort reklamieren und alles schriftlich bestätigen lassen / Fotografieren oder filmen der Mängel / Zeugen suchen
  - 1.) bereits am Urlaubsort der örtlichen Vertretung des Reiseveranstalters bzw. dem Hotelmanagement eine Mängelanzeige mit konkreter Beschreibung der Mängel übergeben;
  - 2.) sich eine schriftliche Bestätigung des Empfangs der Mängelanzeige geben lassen;
  - 3.) wenn möglich, Zeugen einbeziehen (Adressen notieren);
  - 4.) innerhalb eines Monats beim Reiseunternehmen eine Anspruchsmeldung einreichen (konkrete Beschreibung der Mängel und Hinweis darauf, dass die Mängel Rechtsfolgen haben werden).