

MUSTER

Checkliste Hotelmängel bei der Pauschalreise

Stand: 30.09.2026

Dieses Muster ist eine allgemeine Hilfe und ersetzt keine Rechtsberatung im Einzelfall. Passen Sie es an Ihre Reise an. Ob und in welcher Höhe ein Anspruch besteht, entscheiden Veranstalter, Airline, Schlichtungsstelle oder Gericht. Maßgeblich sind die Gesetze und Bedingungen zum Zeitpunkt Ihrer Reise.

Gilt für Pauschalreisen (Flug und Hotel oder andere Leistungen, gebucht als Paket bei einem Reiseveranstalter). Haben Sie nur ein Hotel gebucht, gelten der Hotelvertrag und das Recht vor Ort; dann wenden Sie sich direkt an das Hotel bzw. an das Portal, über das Sie gebucht haben.

Vor Ort, sofort

- ☐ Mangel unverzüglich der Reiseleitung oder dem Veranstalter anzeigen (Kontakt- oder Notfallnummer aus den Reiseunterlagen). § 651o Abs. 1 BGB
- ☐ Die Anzeige nicht aufschieben: Wer sie schuldhaft unterlässt und deshalb keine Abhilfe möglich war, verliert Minderung und Schadensersatz. § 651o Abs. 2 BGB
- ☐ Haben Sie über ein Reisebüro gebucht, können Sie die Anzeige auch dort abgeben; das Reisebüro muss sie unverzüglich an den Veranstalter weitergeben. § 651v Abs. 4 BGB
- ☐ Abhilfe verlangen und eine angemessene Frist nennen (zum Beispiel ein anderes Zimmer bis heute Abend). § 651k Abs. 1 und 2 BGB
- ☐ Schriftlich festhalten: Muster „Mängelanzeige vor Ort“ ausfüllen, eine Kopie oder ein Foto davon behalten, eine Bestätigung der Reiseleitung erbitten.
- ☐ Hilft der Veranstalter innerhalb der Frist nicht, dürfen Sie selbst Abhilfe schaffen und die nötigen Kosten verlangen. Ohne Frist geht das nur, wenn der Veranstalter die Abhilfe verweigert oder sofortige Abhilfe nötig ist. Alle Belege aufheben. § 651k Abs. 2 BGB

Beweise sichern

- ☐ Fotos und Videos mit Datum und Uhrzeit (Zimmer, Mangel, Aushänge, Baustelle, Lärmquelle).
- ☐ Namen und Kontaktdaten von Mitreisenden, die den Mangel bezeugen können.
- ☐ Protokoll: wann Sie wen informiert haben und was geantwortet wurde.
- ☐ Quittungen für zusätzliche Ausgaben (etwa Taxi, Ersatzunterkunft, Verpflegung).
- ☐ Buchungsbestätigung, Versicherungsschein und Reisebeschreibung (Katalog- oder Angebotstext) bereithalten.

Nach der Reise

- ☐ Ansprüche schriftlich an den Reiseveranstalter richten (Name laut Buchungsbestätigung bzw. Versicherungsschein), nicht an das Hotel.

- ☐ Minderung des Reisepreises für die Dauer des Mangels verlangen. Feste Prozentsätze gibt es im Gesetz nicht; beziffern Sie Ihre Vorstellung selbst und begründen Sie sie. § 651m BGB
- ☐ Zusätzlich Schadensersatz für belegte Kosten verlangen; bei erheblich beeinträchtigter Reise auch eine angemessene Entschädigung für nutzlos aufgewendete Urlaubszeit. § 651n Abs. 1 und 2 BGB
- ☐ Eine Anmeldefrist nach der Reise gibt es nicht mehr. Die Ansprüche verjähren in zwei Jahren ab dem Tag, an dem die Reise laut Vertrag enden sollte. § 651j BGB
- ☐ Lehnt der Veranstalter ab: Die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e. V. ist für Verbraucher kostenfrei, wenn der Veranstalter teilnimmt; sonst die Universalschlichtungsstelle des Bundes oder ein Rechtsbeistand.

Quellen (Abruf 30.09.2026): §§ 651j, 651k, 651m, 651n, 651o, 651v BGB, gesetze-im-internet.de/bgb · Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e. V., schlichtung-reise-und-verkehr.de · Universalschlichtungsstelle des Bundes, universalschlichtungsstelle.de