

Vorlage: Mängelanzeige Hotel (DE)

Diese Vorlage hilft, Mängel korrekt zu melden, Abhilfe anzufordern und die spätere Durchsetzung (Minderung/Erstattung) sauber zu dokumentieren.

Grundprinzip

Mängel sofort melden (Hotel/Rezeption und ggf. Reiseleitung/Veranstalter).
Abhilfe ermöglichen (angemessene Frist setzen).
Alles dokumentieren (Fotos/Videos/Notizen) und schriftlich bestätigen lassen.

1) Sofort vor Ort

- ☐ Mängel an der Rezeption melden und um Abhilfe bitten (Zimmerwechsel/Reinigung/Reparatur).
- ☐ Namen/Uhrzeit notieren, ggf. Foto vom Meldungsbeleg oder schriftliche Notiz verlangen.
- ☐ Fotos/Videos erstellen (mit Datum/Uhrzeit, wenn möglich).
- ☐ Wenn Reiseleitung/Veranstalter vorhanden: zusätzlich informieren (schriftlich).

2) Dokumentation (Beweise)

- ☐ Fotos/Videos der Mängel (z. B. Schimmel, Defekte, Schmutz, Lärmquelle).
- ☐ Notizen: Seit wann, wie oft, wie stark, Auswirkungen (z. B. Schlaf, Gesundheit, Nutzung eingeschränkt).
- ☐ Zeugen (Mitreisende) notieren.
- ☐ Schriftliche Bestätigungen: E-Mail/WhatsApp an Hotel/Reiseleitung, Antworten sichern.



WhatsApp



3) Mustertext (zum Kopieren)

Platzhalter in eckigen Klammern ausfüllen. Ideal: per E-Mail oder schriftlich (z. B. WhatsApp) senden und Screenshot sichern.

Guten Tag,

hiermit zeige ich Reisemaangel an und bitte um umgehende Abhilfe.

Buchung: [Buchungsnr./Vorgang]

Reisezeitraum: [von - bis]

Hotel / Zimmer: [Hotelname, Zimmernr./Kategorie]

Ansprechpartner vor Ort: [Rezeption/Reiseleitung/Name]

Maangel (kurz und konkret):

1) [Mängel 1 - seit wann, Auswirkung]

2) [Mängel 2 - seit wann, Auswirkung]

3) [Mängel 3 - seit wann, Auswirkung]

Ich bitte um Abhilfe bis spätestens: [Datum/Uhrzeit]. Sollte bis dahin keine Abhilfe erfolgen, behalte ich mir eine Minderung/Erstattung bzw. weitere Schritte vor.

Nachweise: Fotos/Videos liegen vor.

Bitte bestätigen Sie den Eingang und teilen Sie mir mit, wie die Abhilfe umgesetzt wird.

Mit freundlichen Grüßen

[Vor- und Nachname]

4) Nach der Reise (Kurz-Check)

☐ Alle Bilder/Videos sortieren (nach Datum).

☐ Zeitlinie in 5 Stichpunkten: Meldung, Reaktion, Abhilfe ja/nein.

☐ Screenshots der Kommunikation beifügen.

☐ Falls Zusatzkosten entstanden sind (z. B. Alternativhotel/Transport): Belege sammeln.



WhatsApp

