

Leistung	Mängel	%	Bemerkung
I. Unterkunft	1. Abweichung vom gebuchten Objekt	0-25	je nach Entfernung
	2. Abweichende örtliche Lage (Strandentfernung)	5-15	
	3. Abweichende Art der Unterbringung im gebuchten Hotel (Hotel statt Bungalow, abweichendes Stockwerk)	5-10	
	4. Abweichende Art der Zimmer		
	a) DZ statt EZ	20	Entscheidend, ob
	b) Dreibettzimmer statt EZ	25	Personen der gleichen
	c) Dreibettzimmer statt DZ	20-25	Buchung oder Unbekannte
	d) Vierbettzimmer statt DZ	20-30	zusammengelegt werden
	5. Mängel in der Ausstattung des Zimmers		
	a) zu kleine Fläche	5-10	
	b) fehlender Balkon	5-10	bei Zusage / je nach Jahreszeit
	c) fehlender Meerblick	5-10	bei Zusage
	d) fehlendes (eigenes) Bad/WC	15-25	bei Buchung
	e) fehlendes (eigenes) WC	15	

	f) fehlende (eigene) Dusche	10	bei Buchung
	g) fehlende Klimaanlage	10- 20	bei Zusage / je nach Jahreszeit
	h) fehlendes Radio/TV	5	bei Zusage
	i) zu geringes Mobiliar	5- 15	
	k) Schäden (Risse, Feuchtigkeit etc.)	10- 50	
	l) Ungeziefer	10- 50	
	6. Ausfall von Versorgungseinrichtungen		
	a) Toilette	15	
	b) Bad/Warmwasserboiler	15	
	c) Stromausfall/Gasausfall	10- 20	
	d) Wasser	10	
	e) Klimaanlage	10- 20	je nach Jahreszeit
	f) Fahrstuhl	5- 10	je nach Stockwerk
	7. Service		
	a) vollkommener Ausfall	25	
	b) schlechte Reinigung	10- 20	
	c) ungenügender Wäschewechsel (Bettwäsche, Handtücher)	5- 10	
	8. Beeinträchtigungen		

	a) Lärm am Tage	5- 25	
	b) Lärm in der Nacht	10- 40	
	c) Gerüche	5- 15	
	9. Fehlen der (zugesagten) Kureinrichtungen (Thermalbad, Massagen)	20- 40	je nach Art der Projektzusage (z.B. "Kururlaub")
II. Verpflegung	1. Vollkommener Ausfall	50	
	2. Inhaltliche Mängel		
	a) eintöniger Speisenzettel	5	
	b) nicht genügend warme Speisen	10	
	c) verdorbene (ungenießbare) Speisen	20- 30	
	3. Service		
	a) Selbstbedien. (statt Kellner)	10- 15	
	b) lange Wartezeiten	5- 10	
	c) Essen in Schichten	10	
	d) verschmutzte Tische	5- 10	
	e) verschmutztes Geschirr, Besteck	10- 15	
	4. Fehlende Klimaanlage im Speisesaal	5- 10	bei Zusage

III. Sonstiges	1. Fehlender oder verschmutzter Swimmingpool	10-20	bei Zusage
	2. Fehlendes Hallenbad		bei Zusage
	a) bei vorhandenem Swimmingpool	10	
	b) bei nicht vorhandenem Swimmingpool	20	
	3. Fehlende Sauna	5	bei Zusage
	4. Fehlender Tennisplatz	5-10	bei Zusage
	5. Fehlendes Mini-Golf	3-5	bei Zusage
	6. Fehlende Segel-, Surf-, Tauchschiule	5-10	bei Zusage
	7. Fehlende Möglichk. zum Reiten	5-10	bei Zusage
	8. Fehlende Kinderbetreuung	5-10	bei Zusage
	9. Unmöglichkeit des Badens im Meer	10-20	je nach Prospektbeschreibung und zumutbarer Ausweichmöglichkeit
	10. Verschmutzter Strand	10-20	
	11. Fehlende Strandliegen, Sonnenschirme	5-10	bei Zusage
	12. Fehlende Snack- oder Strandbar	0-5	je nach Ersatzmöglichkeit
	13. Fehlender FKK-Strand	10-20	bei Zusage
	14. Fehlendes Restaurant oder		bei Zusage / je nach

	Supermarkt		Ausweichmöglichkeit
	a) bei Hotelverpflegung	0-5	
	b) bei Selbstverpflegung	10-20	
	15. Fehlende Vergnügungseinrichtungen (Disco, Nightclub, Kino, Animatoure)	5-15	bei Zusage
	16. Fehlende Boutique oder Ladenstraße	0-5	je nach Ausweichmöglichkeit
	17. Ausfall von Landausflügen bei Kreuzfahrten	20-30	des anteiligen Reisepreises je Tag des Landausflugs
	18. Fehlende Reiseleistung		
	a) bloße Organisation	0-5	
	b) bei Besichtigungsreisen	10-20	
	c) bei Studienreisen mit wissenschaftlicher Führung	20-30	bei Zusage
	19. Zeitverlust durch notwendigen Umzug		anteiliger Reisepreis für
	a) im gleichen Hotel		1/2 Tag
	b) in anderes Hotel		1 Tag
IV. Transport	1. Zeitlich verschobener Abflug über vier Stunden hinaus	5	des anteiligen Reisepreises für einen Tag für jede weitere Stunde
	2. Ausstattungsmängel		
	a) niedrigere Klasse	10-15	
	b) erhebliche Abweichung vom normalen Standard	5-10	

	3. Service		
	a) Verpflegung	5	
	b) Fehlen der in der Flugklasse üblichen Unterhaltung (Radio, Film, etc.)	5	
	4. Auswechslung des Transportmittels		der auf die Transportverzögerung entfallende anteilige Reisepreis
	5. Fehlender Transfer vom Flugplatz (Bahnhof) zum Hotel		Kosten des Ersatztransportmittels