

Checkliste: Reklamation / Beschwerde

Liebe Kundin, lieber Kunde,

wir bedauern, dass Ihre Reise nicht zu Ihrer Zufriedenheit verlaufen ist!

Zu Ihrer Unterstützung erhalten Sie folgende Checkliste zur Erstellung eines Reklamationsschreibens an den Reiseveranstalter. Nur unter Beachtung der nachfolgenden Punkte ist dem Veranstalter die (zeitnahe) Bearbeitung der Reklamation möglich.

Aufgrund unserer rechtlichen Stellung als Reisebüro/Vermittler dürfen wir leider keine weitergehenden Unterstützungen geben. Bitte beachten Sie, dass die Aushändigung dieser Checkliste sowie auch alle uns gegenüber erfolgten Beschreibungen Ihrer Unzufriedenheit und/oder Reiseerlebnisse keine Reklamation darstellen oder so verstanden werden dürfen. Ihre Reklamation müssen Sie direkt an den Reiseveranstalter richten.

Das Reklamationsschreiben (inkl. notwendiger eingescannter Anhänge) können Sie gerne per E-Mail an uns senden. Wir leiten es dann für Sie an die richtigen Ansprechpartner beim jeweiligen Reiseveranstalter weiter. Alternativ können Sie das Schreiben auch per Post direkt an den Reiseveranstalter senden; lassen Sie uns in diesem Fall bitte eine Kopie zukommen und informieren Sie uns grundsätzlich über jeglichen Schriftverkehr.

Beim Verfassen Ihres Reklamationsschreibens soll Ihnen die nachfolgende Checkliste helfen. Bei Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich jederzeit gerne zur Verfügung.

Ihr Team von tourist-online.de

Folgende Punkte muss Ihr Schreiben an den Reiseveranstalter enthalten:

- Ihre Anschrift
- Anschrift des Reiseveranstalters (hier sind wir Ihnen gerne behilflich)
- Buchungsnummer (hier sind wir Ihnen gerne behilflich)
- Name und Adresse unseres Reisebüros (sofern die Reise bei uns gebucht wurde)
- Reisezeitraum (von/bis)
- Anzahl und Namen der mitreisenden Personen
- Anlass der Reklamation genau schildern, Zeitraum der Beeinträchtigung nennen und mögliche Schadenshöhe beziffern
- Falls vorhanden: Fotos als Anlage mitschicken



Folgende Punkte sollten Sie beachten:

- Reklamationsfristen beachten!

Hinweis: Ansprüche gegen den Veranstalter hat der Reisende innerhalb eines Monats nach Beendigung der Reise geltend zu machen (nachweisbarer Eingang beim Reiseveranstalter!)

- Eingangsbestätigung anfordern!