



## Handlungsanweisung bei Hotelunregelmäßigkeiten

Bei allen Problemen im Hotel ist grundsätzlich immer die Rezeption bzw. ein Hotelmitarbeiter ihr erster Ansprechpartner. Ist das Ihnen zur Verfügung gestellte Zimmer nicht in Ordnung, bitten Sie um hier um Beseitigung oder ggf. nach einem anderen Zimmer. Sollte hier keine Abhilfe geschaffen werden können und sind die Mängel **unzumutbar**, wenden Sie sich bitte an Ihre zuständige Reisesstelle bzw. an HRS. Die benötigten Angaben hierzu finden Sie auf der Buchungsbestätigung. Hier wird man schnellstmöglich versuchen Abhilfe zu schaffen. Dies gilt insbesondere für die Fälle, in denen die Mängel eine gesundheitliche Gefährdung mit sich bringen könnte (Schimmel etc.) und das Hotel kein Alternativzimmer anbietet.

### Hinweis:

Bitte beachten Sie, dass z.B. Ausstattungsmängel wie unzeitgemäße Möbel etc. oder die Hotellage (Hauptstraße, Industriegebiet etc.) grundsätzlich keinen Ablehnungsgrund darstellen. Der Standard bemisst sich grundsätzlich an der Unterbringung in einer bundeswehreigenen Liegenschaft (Zumutbarkeitskriterien gem. ZDv A-2211/4).

Die Hotelwahl basiert u.a. auf dem Angebot innerhalb der Erstattungsgrenze in Abhängigkeit der jeweiligen Verfügbarkeit **und** auf der Entfernung zur Dienststätte.

Bitte beachten Sie, dass wir zur späteren Beschwerdebearbeitung darum bitten, die Mängel zu fotografieren und nach Vorbringen des Problems im Hotel auch den Namen des dortigen Ansprechpartners zu notieren.

(Sollten Sie dies Vorort nicht ansprechen und wurde dem Hotel hierdurch keine Möglichkeit eingeräumt, Abhilfe zu schaffen, ist eine nachträgliche Reklamation annähernd aussichtslos.)

Nachfolgende Angaben sind Grundlage für die Beschwerdebearbeitung:

- Buchungsbestätigung
- genaue Beschreibung der Mängel
- Fotos der Mängel
- ggf. Name des/der Ansprechpartner-s/-in im Hotel

Alle diese Angaben sind Grundlage für die Beschwerdebearbeitung im BAIUDBw KompZ TM Bw - TM 1.

Ihre schriftliche Beschwerde richten Sie bitte entweder an Ihre Reisesstelle oder an die vorab benannte Stelle.