

ÄRGER DER WOCHE

## Teures Ersatzhotel

Dr. Gerhard Schwerin schreibt:

Über [Hotel.de](http://Hotel.de) buchte ich zwei Doppelzimmer im *Hotel Adler* in Leipzig für die Zeit vom 1. bis 3.

Oktober dieses Jahres und erhielt eine schriftliche  
5 Buchungsbestätigung. Als wir in Leipzig ankamen,  
wusste man nichts von unserer Buchung und  
konnte auch keine Zimmer zur Verfügung stellen.

Ein Angestellter vermittelte uns Zimmer in einem  
anderen Hotel, allerdings zu einem Mehrpreis von insgesamt 76  
10 Euro, obwohl wir ausdrücklich auf Preisgleichheit bestanden  
hatten. Leider stellten wir die Preisdifferenz erst im Ersatzhotel  
fest. Meine Bitte, für die Preisdifferenz aufzukommen, wurde vom  
*Hotel Adler* mit fadenscheinigen Gründen abgelehnt. Auch das  
Beschwerdemanagement des Hotels gibt zu denken. Mein erstes  
15 Schreiben vom 4. Oktober sei dort nie angekommen, hieß es auf  
telefonische Rückfrage. Mein zweiter Brief vom 7. November ist bis  
heute unbeantwortet.

Das *Hotel Adler* antwortet:

Es gibt nichts Schlimmeres für ein Hotel, als seine Gäste  
20 ausquartieren zu müssen – und wenn die Gäste diese Situation so  
ausnutzen. Das Hotel ist verpflichtet, falls eine Ausquartierung  
nötig ist, drei Vorschläge in der gleichen Kategorie zu geben. Herr  
Dr. Schwerin war mit unseren Vorschlägen nicht einverstanden  
und hat sich selbst ein weit teureres Hotel ausgesucht. Wir  
25 bedauern diesen Vorfall sehr. Bei einem Telefonat zeigte er sich  
jedoch nicht einsichtig, dass wir unseren Verpflichtungen  
nachgekommen sind.

*Leserforum: Mailen Sie uns Ihre auf Reisen erlebten Ärgernisse an  
[reise@welt.de](mailto:reise@welt.de) (Reiseärger)*

*naar: [www.welt.de](http://www.welt.de), 19.12.2009*



## Tekst 11 Teures Ersatzhotel

---

- 1p 34 Welche Beschwerde über das *Hotel Adler* hat Dr. Gerhard Schwerin im Leserforum geäußert?
- A Das Hotel streite ab, die Buchung schriftlich bestätigt zu haben.
  - B Das Hotel weigere sich, den Mehrpreis des Ersatzhotels zurückzuzahlen.
  - C Das Hotelmanagement sei ihm gegenüber grob gewesen.
  - D Die Hotelangestellten hätten sich keine Mühe gegeben, ein Ersatzhotel zu finden.
- 1p 35 Welches Wort macht deutlich, dass das *Hotel Adler* wegen der Beschwerden von Gerhard Schwerin gereizt ist?
- A „ausquartieren“ (Zeile 20)
  - B „ausnutzen“ (Zeile 21)
  - C „verpflichtet“ (Zeile 21)
  - D „einverstanden“ (Zeile 23)
  - E „bedauern“ (Zeile 25)
  - F „einsichtig“ (Zeile 26)

---

### Bronvermelding

Een opsomming van de in dit examen gebruikte bronnen, zoals teksten en afbeeldingen, is te vinden in het bij dit examen behorende correctievoorschrift, dat na afloop van het examen wordt gepubliceerd.