

## Tipps für Verbraucher

### ✓ **Steuern inklusive!**

Beworbene Preise müssen bereits zu Beginn des Buchungsvorganges alle Steuern und Gebühren enthalten, die in jedem Fall zu zahlen sind.

### ✓ **Welche „Extras“ brauchen Sie?**

Falls Sie Extras wie Frühstück zur Übernachtung, aufzugebendes Fluggepäck oder eine 1-Weg-Miete des Autos wünschen, vergewissern Sie sich, ob dies im beworbenen Preis bereits inklusive ist. Falls nicht, suchen Sie nach einer Liste der Extras, so dass Sie gleich zu Beginn wissen, welche Zusatzkosten im Buchungsverlauf noch entstehen werden.

### ✓ **Nehmen Sie sich Zeit!**

Lesen Sie die Stornobedingungen, bevor Sie buchen. Oft können Reisen auch unmittelbar nach der Buchung nicht mehr kostenfrei oder kostengünstig storniert werden.

Überprüfen Sie nochmals die eingegebenen persönlichen Daten und die Details des Angebots, bevor Sie die Reise endgültig buchen.

### ✓ **Flexibler Reisezeitraum?**

Sind Sie bezüglich der genauen Reisedaten flexibel? Wenn nicht, dann stellen Sie sicher, dass die Option „flexible Daten“ beim Beginn der Onlinesuche nicht aktiviert ist.

### ✓ **Reiseversicherung - Wann sind Sie geschützt?**

Überlegen Sie sich, welchen Schutz Sie brauchen, und lesen Sie sich die Bedingungen der Versicherungen durch, die Sie ohnehin schon haben (z. B. über eine Kreditkarte). So vermeiden Sie eine nutzlose Doppelversicherung. Bevor Sie eine zusätzliche Reiseversicherung abschließen, lesen Sie die AGB.

### ✓ **Genau lesen!**

Gibt es voreingestellte Extras? Kostenpflichtige Zusatzleistungen, die schon angeklickt sind? Das ist in der EU nicht erlaubt! Bitte melden Sie solche Websites Ihrem EVZ. Wenn Sie vorausgewählte Extras nicht buchen möchten, deaktivieren Sie diese Kästchen.

### ✓ **Wie bezahlen?**

Beachten Sie, dass zusätzliche Kreditkartengebühren berechnet werden können. Ein entsprechender Hinweis muss während der Buchung angezeigt werden.

### ✓ **Gehen Sie auf Nummer sicher!**

Machen Sie Screenshots von jedem Buchungsschritt. So haben Sie Beweise in der Hand, wenn sich Probleme ergeben sollten.

### ✓ **Doppelt hält besser!**

Überprüfen Sie die Reisedaten nochmals ganz genau. Und zwar bevor Sie einen verbindlichen Vertrag abschließen, indem Sie auf den Button „kostenpflichtig buchen“, „jetzt kaufen“, oder ähnliches klicken. Kontrollieren Sie die Online-Buchungsmaske vom linken bis zum rechten Rand, von oben bis unten. Denn auch sofort nach der Buchung sind Änderungen der Daten - wenn überhaupt - in der Regel nur kostenpflichtig möglich.

Achtung, eine Buchung kann auch dann verbindlich sein, wenn Sie keine Konto- oder Kreditkartendaten eingeben mussten, bevor Sie den Buchungsbutton angeklickt haben.

### ✓ **E-Mails kontrollieren!**

Buchungsbestätigungen und andere wichtige Nachrichten werden Ihnen bei Onlinebuchungen E-Mail zugeschickt. Kontrollieren Sie daher zum Buchungszeitpunkt an Ihre E-Mails regelmäßig. Beachten Sie, dass Nachrichten auch im Spam-Ordner (Junk-Mail) landen können, anstatt im Posteingang.

**Heutzutage kann man einen Flug, ein Hotelzimmer oder ein Mietauto schon mit einem Mausklick buchen! Auch wenn das sehr einfach erscheint, achten Sie darauf, dass das Online-Angebot auch wirklich dem entspricht, was Sie möchten! Nehmen Sie sich die Zeit, Angebote von Online-Plattformen/-Reisebüros, von Fluglinien, Hotels oder Autovermietungen selbst zu vergleichen. Ein auf den ersten Blick verlockendes Schnäppchen ist nicht unbedingt ein wirklich gutes Angebot.**



Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union

Rat und Hilfe  
für Verbraucher  
in Europa



## Tipps für Unternehmer

- ✓ **Machen Sie es besser als die Konkurrenz.**
- ✓ **Verbraucher wollen ihre Entscheidungen bewusst und gut informiert treffen. Sorgen Sie also für eine transparente und umfassende Preisgestaltung.**

Nennen Sie Ihren Kunden gleich zu Beginn des Buchungsvorganges den Preis für die Reiseleistung inklusive aller Steuern und verpflichtenden Zusatzgebühren. Informieren Sie Ihre Kunden genau über den Umfang der angebotenen Leistung und stellen Sie klare Hinweise zu den Kosten optionaler Extras zur Verfügung. Diese sollten von Anfang an sichtbar sein und in Größe und Farbe dem Format Ihrer Website entsprechen.

Stellen Sie Ihren Kunden z. B. bei Buchungsbeginn ein Dropdown-Menü zur Verfügung, aus dem die Zusammenstellung des Endpreises ersichtlich ist. Sofern der Endpreis von persönlichen Daten, wie z. B. dem Alter des Fahrers bei Mietwagen, abhängt, muss auch dies so früh wie möglich im Buchungsverlauf berücksichtigt und angezeigt werden.

- ✓ **Sorgen Sie für einen schnellen und hilfreichen Kundendienst.**

Stellen Sie sicher, dass Ihr Kundenservice genauso effektiv und kundenfreundlich ist wie Ihr Online-Buchungsprozess. Fügen Sie den Link zur ODR-Plattform ein und beantworten Sie Anfragen zeitnah.

- ✓ **Nutzen Sie ein vertrauenswürdiges Gütesiegel.**

Ein seriöses Gütesiegel macht Ihre Website attraktiver, vertrauenswürdiger und empfehlenswerter.

- ✓ **Bekommen Sie zufriedene Kunden.**

Vergessen Sie nicht: Eine deutliche und umfangreiche Preisinformation wird Ihnen zufriedene Kunden verschaffen. Im digitalen Zeitalter werden diese nämlich auch die Erfahrungen mit Ihrer Website online anderen Verbrauchern mitteilen.

**Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) besteht aus 30 Europäischen Verbraucherzentren. Wir informieren Verbraucher über ihre Rechte und Pflichten innerhalb des Europäischen Binnenmarktes und unterstützen sie bei der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten mit einem Unternehmen im EU-Ausland, Island oder Norwegen. Jedes Jahr erhält das ECC-Net mehr als 25.000 Anfragen und Beschwerden bezüglich Reisebuchungen.**



Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union

Rat und Hilfe  
für Verbraucher  
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg