

## Screenshots

Das EVZ Österreich rät dazu, von jedem Buchungsschritt Screenshots anzufertigen. Im Streitfall können Sie damit belegen, welche Daten Sie bei der Buchungsanfrage eingegeben haben und welcher zu zahlende Endbetrag beim Buchungs-Button aufschien.

## Darauf sollten Sie beim Online-Buchen achten:

- **Servicegebühren.** Vergleichen Sie Angebote auf Onlineportalen auch direkt mit Angeboten der jeweiligen Fluglinien. Mitunter sparen Sie die von Zwischenhändlern verrechneten Servicegebühren.
- **Vertragspartner.** Wer ist Ihr Vertragspartner? Name, Adresse und Kontaktdaten zu kennen ist wichtig für allfällige Reklamationen, auch wenn Sie über einen Vermittler buchen.
- **Zusatzkosten.** Achten Sie auf den Endpreis. Zum günstigen Flugtarif können Extragebühren für Gepäck, Sitzplatzreservierung oder eine Versicherung kommen.
- **Stornierung.** Gebuchte Flüge können oft nicht oder nur kostenpflichtig storniert werden. Achten Sie während der Buchung auf die Storno-Bedingungen der Ticketvarianten.
- **Servicepakete.** Beachten Sie die genauen Formulierungen bei Rundum-Servicepaketen. Beispiel: "Bei Stornierung entfällt unser Bearbeitungsentgelt" ist kein Stornoschutz!
- **Versicherungen.** Nicht einfach mitabschließen; Laufzeit sowie Deckungsumfang genau prüfen. Vielleicht sind Sie bereits ausreichend versichert.

## Das EVZ Österreich rät

Vergleichen Sie sorgfältig die Preise und buchen Sie, wenn sich kein besonderer Vorteil ergibt, direkt bei der Fluglinie. Wenn Sie die Buchung dennoch über einen Vermittler abwickeln wollen, dokumentieren Sie jeden Schritt mit Screenshots. Dann kann im Streitfall genau nachvollzogen werden, welche Informationen wann und wo mitgeteilt wurden.

Europäisches Verbraucherzentrum, Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien  
info@europakonsument.at | www.europakonsument.at

## Brauchen Sie Hilfe?

Besonders wichtig ist die aktive Unterstützung von Verbraucherinnen und Verbrauchern bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche im europäischen Ausland. Um die Fallbearbeitung zu vereinfachen, bieten wir ein Onlineformular zur Einreichung Ihrer Beschwerde über unsere Website an. Sollten Sie unser Tätigwerden wünschen, füllen Sie bitte das „Grenzüberschreitende Beschwerdeformular“ aus ([www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at)). Für unser Einschreiten fallen keine Kosten an.

## Telefonische Beratung

Europa-Hotline 0043 (0)1 588 77 81

Montag – Freitag 9.00 – 15.00 Uhr

## Persönliche Beratung

Zusätzlich zur telefonischen Information ist gelegentlich eine persönliche Beratung notwendig, um Konsumenten bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche im europäischen Ausland zu unterstützen. Wir bitten hierfür um eine vorherige Terminvereinbarung unter Tel. (01) 588 770.

## Europakonsument Online

Auf [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at) finden Sie aktuelle Informationen zu grenzüberschreitenden Verbraucherangelegenheiten in deutscher und englischer Sprache. Der Europakonsument-Newsletter berichtet vorrangig über Konsumententhemen mit europäischem Bezug. Bei Interesse melden Sie sich einfach über die Website an und Sie werden regelmäßig und kostenlos mit den neuesten Meldungen versorgt.

## Impressum

Herausgeber und Medieninhaber VKI, Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien, ZVR-Zahl 389759993

Verlags- und Herstellungsort Wien

Foto Evlakhov Valeriy/Shutterstock.com

Druck Holzhausen Druck GmbH, 2120 Wolkersdorf

Printed in Austria



Co-funded by  
the European Union

Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa



Europäisches  
Verbraucherzentrum  
Österreich

Diese Broschüre entstand im Rahmen der „Action 670702 – ECC-NET AT FPA“, für welche das Europäische Verbraucherzentrum Österreich Förderungen aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014-2020) erhält.

Der Inhalt dieser Broschüre wurde vom Europäischen Verbraucherzentrum Österreich erstellt und liegt allein in dessen Verantwortungsbereich. Sie reflektiert weder die Ansichten der Europäischen Kommission noch der Agentur für Verbraucher, Gesundheit und Lebensmittel (Chafea) oder irgendeiner anderen Einrichtung der Europäischen Union. Die Europäische Kommission und die Agentur für Verbraucher, Gesundheit und Lebensmittel (Chafea) übernehmen keinerlei Verantwortung für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Broschüre zu entnehmen sind. Obwohl diese Broschüre mit größter Sorgfalt verfasst worden ist, kann der Verfasser dieser Broschüre für mögliche Irrtümer oder Unvollständigkeiten nicht haftbar gemacht werden.



Co-funded by  
the European Union



Reisen beginnen heute meist online. Speziell bei Flügen wird immer wieder von Schnäppchen aus dem Internet geschwärmt. Es gibt jedoch Stolpersteine.

### Wer ist mein Vertragspartner?

**Vergleichsplattformen.** Listen Informationen zum Preisvergleich auf und sind niemals Vertragspartner. Klickt man auf eines der Angebote, wird man zur Buchung auf eine andere Seite weitergeleitet (von einem Vermittler oder dem direkten Anbieter, z.B. der Fluglinie).

**Online-Reisebüro.** Bietet an, die Buchung für den Konsumenten bei der gewünschten Fluglinie abzuwickeln. Es ist nur für diese Vermittlung Ihr Vertragspartner und daher nur bei Problemen, die direkt mit der Buchung zusammenhängen, zu kontaktieren (z.B. Weiterleitung falscher Angaben). Reisebüros, ob online oder um's Eck, verrechnen für die Dienstleistung der Buchung Servicegebühren.

**Fluglinie.** Vertragspartner für den tatsächlichen Flug (Beförderungsvertrag). Wichtig ist das vor allem bei Änderungen der Reise. Airlines verlangen in der Regel, dass Buchungsänderungen oder Ticketpreisrückerstattungen über das Online-Reisebüro abgewickelt werden, bei dem gebucht wurde.

Das EVZ Österreich erhält oft die Rückmeldung von Konsumenten, dass Vermittler schwer erreichbar sind, lange nicht reagieren oder wenig hilfsbereit sind. Bei Direktbuchung bei der Airline sparen Sie daher mitunter nicht nur Servicegebühren, sondern auch Nerven.

### Beispiel

Ein Konsument möchte eine Flugreise machen. Er findet eine Website, die Flugpreise vergleicht und gibt seine Reisedaten an. Das Vergleichsportal zeigt daraufhin mehrere billige Angebote an und der Konsument wählt eines aus. Er wird auf die Seite eines Vermittlers weitergeleitet, der anbietet, zu einem besonders günstigen Preis die Buchung bei der Airline vorzunehmen. Der Konsument gibt seine Daten an und bezahlt via Kreditkarte. Er erhält eine Buchungsbestätigung per Mail, sowie alle wichtigen Informationen bezüglich des Fluges (Abflug- und Ankunftszeiten, Buchungsnummer etc.). Damit gilt: Die erste Website war ein Vergleichsportal, die zweite ein Vermittler.

Der Vertragspartner für die Reise selbst ist die Airline. Sollte also der Flug verspätet sein oder das Gepäck des Konsumenten verloren gehen, muss er sich an die Airline wenden.

### Wann ist die Buchung fix?

**„Bestätigung der Buchungsanfrage“.** Wenn man einen Flug über ein Online-Reisebüro bucht, erhält man üblicherweise zunächst eine Bestätigung der Buchungsanfrage. Der Vermittler hat verstanden, welchen Flug Sie gerne hätten und wird versuchen, diesen bei der Airline für Sie zu buchen. Zu diesem Zeitpunkt ist noch nicht klar, ob das klappt. Erst mit der „Buchungsbestätigung“ (inkl. e-Ticket- oder Buchungsreferenz-Nummer) ist es fix. Diesen Zwischenschritt können Sie vermeiden, wenn Sie direkt bei der Fluglinie buchen.

**„Buchungsbestätigung“.** Sobald die Fluglinie bzw. das Reisebüro Ihre Buchung (meist per Mail) bestätigt hat, entsteht ein Vertrag über die Flugbuchung, sodass man Anspruch auf ein Ticket und die gewünschte Beförderung hat. Eine solche Bestätigung beinhaltet eine e-Ticket- oder Buchungsreferenz-Nummer.

Achtung: Sie als Kunde sind an die online getätigte Buchungsanfrage gebunden, sobald Sie Ihre persönlichen Daten eingegeben und auf "Kostenpflichtig buchen" geklickt haben – nicht erst nach Eingabe der Kreditkartennummer oder mit Erhalt der Bestätigung!

### Doppelbuchung

Das EVZ Österreich wird häufig von Konsumenten kontaktiert, die unsicher sind, ob ihre Buchung bei einem Online-Reisebüro erfolgreich war, denn:

- Es dauert, bis Online-Reisebüros die Bestätigung der Buchungsanfrage senden oder in weiterer Folge eine Buchungsbestätigung.
- Die Mail wird übersehen, z.B. weil sie im Spam-Filter gelandet ist.
- Die Website des Vermittlers stürzt am Ende des Buchungsvorganges ab.

Konsumenten buchen dann aus Sorge, kein Ticket für den gewünschten Flug zu erhalten, ein zweites Mal. Da man allerdings bereits mit dem Absenden der Daten an die Buchungsanfrage gebunden ist, kommt es zu Doppel-

buchungen. Für eine der beiden Buchungen fallen dann naturgemäß Stornokosten an.

Um diese Situation zu vermeiden, sollte man Posteingang und Spam-Filter des Mail-Accounts kontrollieren und Ruhe bewahren. Auch hier können Sie bei Buchungen direkt bei der Fluglinie Nerven und mitunter sogar Stornogebühren sparen.

### Dateneingabe – Tippfehler vermeiden!

Achten Sie immer auf die korrekte Dateneingabe. Namen sind exakt so zu schreiben, wie sie im Ausweis vermerkt sind. Sonst können Umbuchungsgebühren anfallen, sofern eine Umbuchung überhaupt möglich ist. Vertippen Sie sich bei Ihrer Mail-Adresse, erhalten Sie das e-Ticket oder andere wichtige Informationen nicht.

### Irrtümliche Dauerversicherung

Folgende Punkte sind zu beachten:

- „Opt-in“: Das Angebot darf nicht vorausgewählt sein, sondern muss vom Verbraucher aktiv angeklickt bzw. ausgewählt werden können.
- Achten Sie darauf, ob alle wesentlichen Vertragsinformationen (Deckungsumfang, Kündigungsfristen, Prämien etc.) vorhanden sind und lesen Sie diese aufmerksam durch.
- Laufzeit: Deckt die Versicherung diese spezifische Reise oder gilt sie für ein Jahr?
- Bietet die Versicherung einen Mehrwert zu Ihrem bereits bestehenden Versicherungsschutz (z.B. via Europäische Krankenversicherungskarte, Kreditkarte, Freizeit-Unfallversicherung)?
- Laut Fern-Finanzdienstleistungsgesetz können Sie innerhalb von 14 Tagen vom Vertrag zurücktreten.

### Gebühren für Zusatzleistungen

Je nach Fluglinie und Ticketart gibt es Services, die bei Bedarf extra hinzugebucht werden können: aufzubehendes Gepäck, ein konkreter Sitzplatz, Online-Check-In am Vortag etc. Auch je nach Zahlungsart ändert sich mitunter der Gesamtpreis – inwiefern dies rechtlich erlaubt ist, hängt vom Einzelfall ab.