

# Doppelt gebucht



Bei Reisebuchungen im Internet lauern viele versteckte Fallen. Das Europäische Verbraucherzentrum gibt Tipps und hilft im Notfall weiter.

Frau Z. möchte ihren Urlaub auf Mallorca verbringen. Auf [www.ab-in-den-urlaub.de](http://www.ab-in-den-urlaub.de) findet sie ein verlockendes Angebot, sie ist sich aber noch nicht ganz sicher. Da die Reservierung 24 Stunden ab Versand der Buchungsbestätigung kostenfrei storniert werden kann, wähnt sich die Kundin auf der sicheren Seite und bucht. Kurz darauf findet Z. auf einem anderen Portal ein noch besseres Angebot und sie storniert die Reise bei [ab-in-den-urlaub.de](http://ab-in-den-urlaub.de) wie vorgesehen per E-Mail. Die kostenlose Stornierung wird ihr kurz darauf ebenfalls per Mail bestätigt. Umso erstaunter ist die Kundin, als sie später eine Mail erhält, in der ihr eine Mitarbeiterin von [ab-in-den-urlaub.de](http://ab-in-den-urlaub.de) zur gebuchten Mallorca-Reise gratuliert. Frau Z. ist verunsichert und weiß nicht, wie sie reagieren soll. Eine direkte Antwort ist sinnlos, da die Mail von einer Noreply-Adresse versendet wurde. Sie versucht es per Telefon, landet jedoch immer wieder in einer Warteschleife. Schließlich wendet Frau Z. sich Hilfe suchend an das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich. Dort gibt Dr. Barbara Forster, Expertin in Reisefragen, Entwarnung: „Die Bestätigungsmail über die kostenlose Stornierung ist an sich ausreichend und würde im Zweifelsfall als Beweismittel genügen. Wichtig ist einfach, die Mail aufzuheben.“ Die Juristin rät auch davon ab, beim Reiseanbieter im Ausland anzurufen, können dabei doch sehr hohe Kosten entstehen. „Notwendig ist es in diesem Fall nicht, aber wer sich damit besser fühlt, kann eine Bestätigung der kostenfreien Stornierung zusätzlich per Einschreiben fordern und die bisherige Korrespondenz mit der Firma beilegen.“

## Doppelbuchung

Die Erfahrung von Frau Z. ist kein Einzelfall. Die Woche für Woche gehen beim EVZ mehrere Beschwerden zu Onlinebuchungen von Urlaubsreisen ein. Betroffen sind fast immer Internet-Reisebüros. Dabei liegt der Fall nicht immer so eindeutig wie bei Frau Z. Häufig kommt es etwa zu sogenannten Doppelbuchungen. Diese entstehen z.B. dadurch, dass das Portal des Anbieters am Ende des Buchungsvorgangs plötzlich abstürzt und der Kunde vorerst keine Buchungsbestätigung erhält beziehungsweise glaubt, keine Bestätigung erhalten zu haben. Wer dann zu ungeduldig ist und es sofort erneut versucht,

## Reklamationen

Kunden ist oft nicht bewusst, mit wem sie letztlich einen Vertrag abschließen. Die Suche wird zum Beispiel bei einer Vergleichsplattform gestartet, die Anfrage vielleicht mehrmals weitergeleitet, etwa zu einem Online-Reisebüro oder direkt zu einer Fluglinie. Hier gilt: Bezüglich des Beförderungsvertrages (Flug) ist die Fluglinie der Vertragspartner. Werden Flug und Unterkunft zu einem Paketpreis gebucht, liegt eine Pauschalreise vor. Vertragspartner ist der Reiseveranstalter. Wichtig ist das vor allem bei Änderungen der Reise. Die Fluglinien verlangen häufig, dass

Buchungsänderungen oder Ticketpreiserstattungen über das Online-Reisebüro abgewickelt werden, bei dem gebucht wurde. Leider sind diese Vermittler oft sehr schwer erreichbar. Unser Tipp: Vergleichen Sie sorgfältig die Preise und buchen Sie, wenn sich kein besonderer Vorteil ergibt, möglichst direkt beim jeweiligen Vertragspartner. Sollte es im Zusammenhang mit einer Online-Reisebuchung zu Problemen kommen, hilft das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich weiter. Die Kontaktdaten finden Sie auf [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at) (Tel. 01 588 77 81).

hat am Ende unter Umständen zweimal dieselbe Reise gebucht. Dann fallen Stornokosten an. Barbara Forster rät deshalb dringend dazu, nicht sofort einen zweiten Buchungsversuch zu unternehmen beziehungsweise vorher wirklich genau zu überprüfen, ob nicht doch eine Bestätigung des Anbieters vorliegt. „Wir erleben es leider immer wieder, dass Mails in den Spamordner geraten und schlicht übersehen werden. Manche Anbieter senden die Bestätigung auch erst mit Verspätung.“

Unklar ist Konsumenten oft auch, ab welchem Zeitpunkt der Vertrag mit dem Internet-Reisebüro oder der Fluglinie als abgeschlossen gilt. Dies ist dann der Fall, wenn die Buchung bestätigt wird, was in der Regel per Mail geschieht. Der Kunde ist jedoch bereits dann an die Buchungsanfrage gebunden, wenn er die persönlichen Daten eingegeben und auf „Kostenpflichtig buchen“ geklickt hat, unabhängig davon, ob die Kreditkartennummer bereits eingetippt wurde oder nicht. Achten Sie bei der Dateneingabe unbedingt darauf, den Namen exakt so zu schreiben, wie er im Ausweis vermerkt ist. Manche Airlines nehmen es hier ganz genau, und dann werden höchst ärgerliche Umbuchungsgebühren fällig, sofern eine Umbuchung überhaupt möglich ist.

## Screenshots

Da es bei Internetbuchungen immer wieder zu Problemen kommt, raten die Experten des EVZ prinzipiell dazu, Screenshots anzufertigen. Denn nur so lässt sich im Zweifelsfall beweisen, dass beispielsweise nachträglich Gebühren verlangt wurden, die im Angebot gar nicht ausgewiesen waren. Laut Gesetz muss nämlich vor der Buchungsbestätigung per Button der zu zahlende Endbetrag aufscheinen.



Dieser Artikel entstand im Rahmen der Tätigkeiten des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).