

Kein Schnäppchen

Um 55 Euro nach New York – wer würde da nicht zuschlagen. Doch was, wenn sich das „Schnäppchen“ als Irrtum erweist und die Fluglinie den Transport verweigert? Das Europäische Verbraucherzentrum rät bei Billigstangeboten zur Vorsicht.



Ehepaar Z. hat ein supergünstiges Angebot im Internet entdeckt: Flug von Prag nach Cancun in der Business Class um knapp 38.000 Tschechische Kronen, umgerechnet rund 1.400 Euro. Da lohnt es sich, die Zugreise von Wien nach Prag in Kauf zu nehmen und auch gleich noch ein Wochenende in der „Goldenen Stadt“ anzuhängen. Die Hotels in Prag und Cancun sind schnell gebucht. Doch dann kommt das böse Erwachen. Die Fluglinie verweigert den Transport. Begründung: Beim Angebot habe es sich um einen Fehler gehandelt, der reguläre Preis betrage 400.000 Tschechische Kronen.

„Ein Fall wie der von Familie Z. kommt immer wieder vor“, sagt die Juristin Barbara Forster vom Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ), an das sich die Konsumenten Hilfesuchend gewandt hatten. „Error fares“ werden derartige fehlerhafte Preisauszeichnungen genannt, und Reisevermittler wie www.errorfarealerts.com haben sich längst darauf spezialisiert. Der Anbieter wirbt ganz unverblümt mit der Jagd auf Preisfehler wie zum Beispiel das Vergessen einer Null: „Unser Algorithmus durchsucht das Internet automatisiert danach und informiert dich bei Treffern sofort kostenlos per eMail. So kannst du extrem günstig reisen.“ Reiseexpertin Forster warnt davor, sich auf derartige Schnäppchen einzulassen. „Zwar ist der Anbieter prinzipiell dafür verantwortlich, Preise richtig anzugeben, doch manchmal ist eben auch der Hausverstand der Kunden gefragt. Wenn ich ziemlich sicher davon ausgehen kann, dass eine Null vergessen wurde, muss ich mir auch im Klaren sein, dass ich ein Risiko eingehe, wenn ich so ein Angebot buche“, sagt die Reiseexpertin. Auch der eingangs geschilderte Fall konnte außergerichtlich nicht gelöst werden. Der Flug nach Mexiko fiel ins Wasser.

Screenshots anfertigen

Barbara Forster rät dazu, sich vor der Buchung Gedanken darüber zu machen, ob möglicherweise ein Irrtum des Unternehmens vorliegt. Ein Indiz kann dabei sein, ob der Tiefpreis im Rahmen einer speziellen Rabattaktion angeboten wird oder wurde. „Ist der Irrtum so offensichtlich, dass er auch dem Konsumenten hätte auffallen müssen, kann das Unternehmen den entstandenen Vertrag anfechten“, sagt die Juristin. Ebenfalls nicht unerheblich ist, wie lange das Angebot Bestand hatte. „Ist der günstige Preis über einen längeren Zeitraum auf der Homepage ersichtlich, steigen die Chancen, wenn sich die Fluglinie später querstellt.“ Ein britisches Gericht gab etwa einem Konsumenten recht, der einen extrem günstigen Flug gebucht hatte. Die Airline weigerte sich, ihn zu diesem Preis zu transportieren, und berief sich darauf, dass ihm der Fehler hätte auffallen müssen. Der Konsument sah sich gezwungen, auf einen anderen Flug umzubuchen, klagte allerdings die Airline auf Schadenersatz für die entstandenen Mehrkosten. Der Kunde argumentierte, dass er aus beruflichen Gründen oft fliege und daher stets auf der Suche nach günstigen Angeboten sei. Da Fluglinien immer wieder sehr billige Tickets anböten, sei ihm der Preis zwar sehr günstig aber durchaus plausibel erschienen. Außerdem konnte der Konsument belegen, dass der Preis über mehrere Tage online gewesen war. Der Richter entschied zugunsten des Konsumenten, die Fluglinie musste ihm die Mehrkosten erstatten. Barbara Forster rät dennoch zur Vorsicht: „Das Urteil ist zwar erfreulich, aber nicht bindend für alle anderen Fälle. Es kommt auch immer auf die jeweiligen Details des Einzelfalls an.“ Die Verbraucherschützerin empfiehlt deshalb, bei der Buchung von „Schnäppchen“ sicherheitshalber Screenshots anzufertigen und diese, sollte das Angebot auch die folgenden Tage noch im Netz ersichtlich sein, zu wiederholen.

ten hätte auffallen müssen, kann das Unternehmen den entstandenen Vertrag anfechten“, sagt die Juristin. Ebenfalls nicht unerheblich ist, wie lange das Angebot Bestand hatte. „Ist der günstige Preis über einen längeren Zeitraum auf der Homepage ersichtlich, steigen die Chancen, wenn sich die Fluglinie später querstellt.“ Ein britisches Gericht gab etwa einem Konsumenten recht, der einen extrem günstigen Flug gebucht hatte. Die Airline weigerte sich, ihn zu diesem Preis zu transportieren, und berief sich darauf, dass ihm der Fehler hätte auffallen müssen. Der Konsument sah sich gezwungen, auf einen anderen Flug umzubuchen, klagte allerdings die Airline auf Schadenersatz für die entstandenen Mehrkosten. Der Kunde argumentierte, dass er aus beruflichen Gründen oft fliege und daher stets auf der Suche nach günstigen Angeboten sei. Da Fluglinien immer wieder sehr billige Tickets anböten, sei ihm der Preis zwar sehr günstig aber durchaus plausibel erschienen. Außerdem konnte der Konsument belegen, dass der Preis über mehrere Tage online gewesen war. Der Richter entschied zugunsten des Konsumenten, die Fluglinie musste ihm die Mehrkosten erstatten. Barbara Forster rät dennoch zur Vorsicht: „Das Urteil ist zwar erfreulich, aber nicht bindend für alle anderen Fälle. Es kommt auch immer auf die jeweiligen Details des Einzelfalls an.“ Die Verbraucherschützerin empfiehlt deshalb, bei der Buchung von „Schnäppchen“ sicherheitshalber Screenshots anzufertigen und diese, sollte das Angebot auch die folgenden Tage noch im Netz ersichtlich sein, zu wiederholen.

Faktor Zeit

Denn auch wer bereits eine Buchungsbestätigung per Mail erhalten hat, ist damit noch nicht auf der sicheren Seite: „Bei online geschlossenen Verträgen werden oft automatische Mails verschickt; das bedeutet jedoch noch nicht, dass das Unternehmen den individuellen Vertrag bereits geprüft hat. Bei einem offensichtlichen Preisfehler kann das Unternehmen den Vertrag bis zu drei Jahre später noch anfechten“, erläutert Forster. Konkret bedeutet das: Auch wenn

ein Flug bereits Monate im Voraus gebucht wurde, kann die Airline den Transport kurz vor dem Abflug noch verweigern. Ist der Preisfehler allerdings nicht offensichtlich und hat der Kunde im Vertrauen auf den Vertrag weitere Leistungen gebucht, etwa Hotel oder Mietwagen, wird der Anbieter mit einer Irrtumsanfechtung vor Gericht nicht durchdringen.

Acht Nächte um 153 Euro

Mit dem Phänomen fehlerhafter Preisauszeichnungen im Internet sieht sich das EVZ im Übrigen nicht nur im Zusammenhang mit Flugtickets konfrontiert. Auch bei elektronischen Geräten oder Hotelbuchungen kommt dies vor. Erst kürzlich hatte Barbara Forster einen deutschen Urlauber am Telefon, der über die Website eines Tourismusverbandes einen Urlaub für zwei Personen in Österreich gebucht hatte: acht Übernachtungen im 4-Sterne-Biohotel mitten in der Hauptsaison für sage und schreibe 153 Euro. Das Hotel hatte sich direkt an den Konsumenten gewandt und diesen darüber aufgeklärt, dass das Buchungssystem des Tourismusverbandes zum Buchungszeitpunkt gerade umgestellt worden sei und daher ein falscher Preis angeführt war. Normalerweise hätte der Gesamtpreis für diese Buchung demnach rund 1.500 Euro betragen. „Eine Preisdifferenz von über 90 Prozent und ein Tagespreis von 9,55 Euro pro Person sind in einem österreichischen 4-Sterne-Hotel in der Hauptsaison einfach illusorisch. Das hätte dem Konsumenten auffallen müssen, die Irrtumsanfechtung des Hotels war daher gerechtfertigt“, sagt EVZ-Juristin Forster.

Foto: Master1205/Shutterstock.com



Dieser Artikel 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.