

# Fehlstart vermeiden

**Flugbuchungen.** Im Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) häufen sich die Beschwerden über Buchungsplattformen. Die Hitliste der 10 größten Ärgernisse und die Konsequenzen daraus.

**1 Buchungsvorgang abgebrochen – Risiko Doppelbuchung.** Oft wird uns berichtet, dass die Website des Online-Reisebüros „abstürzte“ oder eine Fehlermeldung den Buchungsvorgang unterbrochen hat. Wer dann deswegen noch eine Buchung vornimmt, steht mitunter vor dem Problem, dass der ursprüngliche Buchungsversuch trotz Fehlermeldung erfolgreich war und die Buchungsbestätigung im Spam-Ordner gelandet ist. Dann steht man plötzlich mit zwei Tickets da und es ist schwierig, eine der Buchungen kostenfrei zu stornieren.

**2 Achtung! Buchungsanfrage oder Buchungsbestätigung?** Eine Online-Buchungsplattform ist ein Vermittler. Der angefragte Flug muss oft erst für Sie bei der Airline angefragt bzw. gebucht werden. Sie erhalten dann zunächst nur die Bestätigung Ihrer Buchungsanfrage. Das ist noch keine verbindliche Zusage! Ist der gewünschte Tarif doch nicht mehr verfügbar, schickt man Ihnen in weiterer Folge keine Buchungsbestätigung, sondern Vorschläge für teurere Tickets oder Tickets zu anderen Uhrzeiten. Fazit: Solange Sie keine ausdrückliche Buchungsbestätigung erhalten, können Sie nicht darauf vertrauen, dass ein Platz am angefragten Flug für Sie bei der Airline gebucht wurde.

**3 Ticketpreis ungewollt rückerstattet.** Noch tückischer ist dieser Fall, wenn der Reisepreis sofort von Ihrem Konto abgebucht bzw. überwiesen wurde. Dann geht man ja eigentlich davon aus, dass die Buchung – unabhängig von einer Buchungsbestätigung – geklappt hat. Bei der Zahlungsmethode „Sofortüberweisung“ ist das besonders brisant. Ist der Flug bei der Airline nicht mehr verfügbar, erstattet das Online-Reisebüro den Ticketpreis zurück. Diese Information wird nach unseren Erfahrungen aber nicht immer an den Kunden weitergegeben. Die böse Überraschung erfolgt dann beim (vergeblichen) Versuch, einzuchecken.

**4 „Service Fee“ und „Buchungsgebühr“.** Online-Vermittler sind erfinderisch bei der Verrechnung von Zusatzgebühren. Zu dem nach der ersten Suche

angezeigten Preis kommen normalerweise noch Gebühren hinzu. Und die können beträchtlich sein! Die Phantasie der Anbieter kennt da kaum Grenzen. Da heißt es aufpassen, denn diese Gebühren werden oft erst im letzten Buchungsschritt ausgewiesen. Pech gehabt, wenn man unaufmerksam war und erst bei Erhalt der Buchungsbestätigung entdeckt, dass sich der ursprünglich angezeigte Preis durch mitunter horrenden Gebühren deutlich erhöht hat.

**5 Tarifkonditionen unklar.** Die Tarifkonditionen sind die Bedingungen des konkreten Flugtickets. Je nachdem, welche Buchungsklasse und damit welchen Preis Sie gewählt haben, sind Stornierungen und Umbuchungen gar nicht oder nur gegen eine (mitunter saftige) Gebühr möglich. Auch die Gepäckbestimmungen variieren. Sofern man direkt auf der Website einer Fluglinie bucht, sind die Tarifkonditionen dort üblicherweise deutlich beschrieben. Bei Buchung über ein Online-Reisebüro sind diese Informationen nicht so transparent, da müssen Sie Eigeninitiative zeigen.

**6 Änderungswünsche, Stornierung durch den Passagier.** Stellen Sie sich vor, Sie haben sich bloß beim Namen verippt, möchten das Flugdatum ändern oder doch nicht fliegen. Einen Rechtsanspruch auf kostenfreie Änderungen oder einen kostenfreien Vertragsrücktritt gibt es bei Flugbuchungen nicht. Manche Fluglinien würden in Sonderfällen jedoch in Kulanz Korrekturen oder sogar Stornierungen ohne Zusatzgebühr oder kostengünstig vornehmen. Das Ersuchen um Kulanz stößt nach unserer Erfahrung beim Online-Reisebüro aber auf taube Ohren. Die Kundenfreundlichkeit einer Airline hilft Ihnen somit leider nicht.

**7 Flug annulliert – Umbuchung auf Ersatzflug.** Streicht eine Fluglinie einen Flug, haben Sie Anspruch, kostenlos auf einen Ersatzflug umgebucht zu werden. In der Praxis gibt es dazu meist mehrere Möglichkeiten. Daraus die für Sie beste zu wählen, setzt gute Erreichbarkeit Ihres Vertragspartners voraus. Und an diesem Punkt kann es kompliziert werden – etwa, wenn die Fluglinie für die Durchführung der

Änderung im Buchungssystem auf das Online-Reisebüro verweist und dieses nicht erreichbar ist. Bedauernswert, wer dann eine gefühlte Ewigkeit in der Warteschlange der Hotline verbringen muss (vielleicht sogar zu einem teuren Auslandstarif), an unzuständiges Personal gerät und auch auf E-Mails keine Reaktion erhält.

**8 Flug annulliert – Ticketpreiserstattung.** Statt eines Alternativflugs können Sie bei Annullierung durch die Fluglinie auch die Rückerstattung der Ticketkosten wählen. Vielleicht möchten Sie ja unter diesen Umständen gar nicht verreisen oder sich selbst eine andere Beförderung organisieren? Zunächst stellt sich wieder das Problem der Erreichbarkeit: Wie teilen Sie dem Online-Reisebüro mit, dass man für Sie bei der Fluglinie die Rückerstattung des Ticketpreises fordern soll? Auch hier fordern die Fluglinien, dass der entsprechende Antrag von jener Stelle eingebracht wird, über die das Ticket gebucht wurde, da auch der Zahlungsfluss auf diesem Weg abgewickelt wird. So richtig ärgerlich kann es werden, wenn die Airline dem Passagier die Rückerstattung bereits zugesagt und in die Wege geleitet hat, der Betrag beim Vermittler aber aus irgendwelchen Gründen hängen bleibt und sich niemand für die Lösung dieses Problems zuständig fühlt.

**9 Bearbeitungsgebühr.** Egal ob es um eine vollständige Rückerstattung des Ticketpreises nach Annullierung durch die Fluglinie oder eine teilweise nach Stornierung durch den Passagier geht, Online-Reisebüros verrechnen für die Weiterleitung des Kundenwunsches bzw. die Ausbezahlung der von der Airline erhaltenen Summe gern ein Bearbeitungsentgelt. Sie bekommen als Kunde in diesem Fall nicht jenen Betrag, den die Fluglinie eigentlich ausbezahlt.

**10 Getrennte Beförderungsverträge.** Ein Risiko sind Flugverbindungen mit Zwischenstopps. Denn einen Flug von A über B nach C oder von A nach B und retour nach A in einem Schritt bei einem Online-Reisebüro zu buchen, bedeutet noch nicht, dass hier ein Beförderungsvertrag für A-B-C bzw. A-B-A vorliegt. So



wäre das, wenn Sie die Strecke in einem Vorgang auf der Website einer Fluglinie buchen. Online-Reisebüros kombinieren jedoch oft Flüge von verschiedenen (Billig-) Airlines oder sogar von derselben Airline.

Läuft alles wie gebucht, merken Sie den Unterschied kaum. Wird ein Flugabschnitt annulliert oder kommt es zu einer Verspätung, dann wird es teuer! Sie haben dann z.B. keinen Anspruch darauf, kostenlos um-

gebucht zu werden, wenn Sie den Anschlussflug verpassen, oder die Kosten für den Rückflug erstattet zu bekommen, wenn Sie nach Annullierung des Hinflugs gar nicht an Ihr Reiseziel gelangen.



Interview mit **Dr. Barbara Forster**  
Juristin beim Europäischen Verbraucherzentrum Österreich  
Bearbeitet im EVZ u.a. Beschwerden über Flugbuchungen

## „Man muss wissen, worauf man sich einlässt.“

### Kann man bei den Online-Reisebüros bedenkenlos buchen?

Man muss einfach wissen, worauf man sich da einlässt. Wenn mit dem gebuchten Flug alles klappt, wunderbar! Und vielleicht hat man auch ein paar Euro gespart. Aber bei Flugausfällen, Verspätungen, verpassten Anschlussflügen und ähnlichen Problemen kann es ausgesprochen mühsam werden. Die Erfahrung aus vielen Beschwerdefällen zeigt, dass die Kunden oft endlos zwischen Airline und Vermittlungsplattform hin- und hergeschickt werden. Annullierungen und dergleichen sind oft gar nicht mehr das Problem der Konsumenten – die Art der Buchung führt dazu, dass man seinem Geld nachlaufen muss!

### Was raten Sie also?

Für den ersten Preisvergleich und einen Überblick über die möglichen Flugverbindungen sind die Plattformen hilfreich. Aber ich rate,

direkt auf der Website der Airline oder in einem Reisebüro vor Ort zu buchen. Ein kleiner Preisvorteil bei Buchung im Online-Reisebüro ist das Risiko von zukünftigen Problemen nicht wert.

### Ist das Buchen vor Ort nicht teurer?

Nicht unbedingt. Meistens kommt im Endeffekt die Buchung beim Internet-Reisebüro teurer, aufgrund diverser Zusatzgebühren. Das hat eine Erhebung von KONSUMENT in der heurigen April-Ausgabe gezeigt. Dazu kommt, dass man sich im Fall von Komplikationen mit mehreren Vertragspartnern herumschlagen muss.

### Ihr wichtigster Tipp fürs Buchen?

Es gilt vor allem das, was für alle Bestellvorgänge im Internet gilt: Egal ob Sie direkt bei der Fluglinie oder doch über einen Vermittler buchen – Sie sollten von jedem Buchungsschritt aus Beweisgründen entweder einen Screenshot

oder einen Ausdruck anfertigen. Nicht zuletzt: Denken Sie auch an das Reisebüro „ums Eck“. Wenn es mit einer dort gebuchten Reiseleistung ein Problem gibt, haben Sie bei Reklamationen normalerweise bessere Karten.

### Welche Hilfe können Sie anbieten?

Wir bemühen uns sehr, solche Beschwerden zu einem guten Ende zu bringen, und können dabei auch auf das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren zurückgreifen. Für eine erste Abschätzung der Ansprüche bei Flugproblemen gibt es übrigens ein praktisches Tool. Mit unserem Flight Calculator (<https://europa.konsument.at/de/page/flight-calculator>) können Sie schnell und einfach berechnen, welche Forderungen Sie in Ihrem konkreten Fall an die Fluglinie stellen können – bereits vor Ort am Flughafen oder auch danach zu Hause. Musterbriefe für Flugreisen gibt es auf unserer Website [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at).