

## **EVZ: Unerwartete Preissteigerungen während der Online-Reisebuchung**

Utl.: 10 Tipps für Konsumenten, wie man Zusatzkosten vermeiden kann

Reiseplanung beginnt heute meist nicht mehr im Reisebüro ums Eck, sondern online. Mit welcher Airline fliege ich am billigsten, über welche Plattform spare ich bei den Hotelkosten, welcher Mietwagenvermittler hat gerade eine Aktion? Nach langer Recherche entscheidet man sich also für das offensichtlich günstigste Angebot. Die Dateneingabe ist meist mühsam und zeitaufwendig. Dann folgt die böse Überraschung: Die Reise kostet kurz vor Buchungsende plötzlich deutlich mehr – wegen Aufschlägen für die Zahlung per Kreditkarte, wegen aufzugebendem Gepäck oder einfach wegen einer nicht näher definierten „Servicepauschale“ für den Reisevermittler. Das führt bei vielen Konsumenten zu großem Ärger. Alleine im Vorjahr hatte das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) in Österreich zu diesem Thema 190 Beschwerden.

Auch das EU-weite Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) kennt diese Problematik. Um herauszufinden, inwieweit der anfangs beworbene und angezeigte Preis bei Onlinebuchungen von Flug, Hotel, Mietwagen oder Timesharing auch dem tatsächlichen Endpreis entsprach, wurde eine Studie durchgeführt. 539 tatsächlich getätigte Onlinebuchungen wurden dabei untersucht (knapp die Hälfte davon alleine aus Österreich), zusätzlich Konsumenten befragt und von Experten Mystery Shopping zu diesem Thema durchgeführt. Insgesamt wurden 602 Problemfälle behandelt. 60 Prozent davon – das ist die weitaus größte Gruppe - betrafen Preiserhöhungen während der Onlinebuchung von Flügen. Das Ergebnis des Mystery Shopping bestätigte die für Verbraucher unbefriedigende Situation. In 77 von 100 Fällen wurden bei Flug-Onlinebuchungen zu Beginn des Buchungsprozesses die möglichen oder wahrscheinlichen Zusatzkosten nicht angezeigt. Erst nach weiteren Buchungsschritten und aufwendiger Dateneingabe – oft knapp vor dem Vertragsabschluss – tauchten dann Zusatzkosten fürs abzugebende Gepäck, eine Servicepauschale oder eine Gebühr fürs Zahlen mit Kreditkarte auf. Die Studie zeigt auch, dass diese Kreditkartengebühren für die Konsumenten das größte Ärgernis darstellen. EVZ-Juristin Dr. Barbara Forster: „Auffallend war bei der Studie, dass gerade bei der Buchung über Online-Reisebüros im letzten Buchungsschritt noch extrem hohe Gebühren hinzukommen. Wir raten Ihnen, das zu vermeiden, indem Sie direkt bei Airlines, Hotels oder Autovermietern buchen.“

### **10 Tipps gegen überraschende Preiserhöhungen**

Basierend auf der Studie hat das Netzwerk praktische Tipps für Konsumenten erstellt:

1. Ausgewiesene Preise müssen alle Steuern und Gebühren enthalten, die jedenfalls anfallen.
2. Überprüfen Sie, ob die von Ihnen gewünschten Extras im beworbenen Preis enthalten sind.
3. Nehmen Sie sich ausreichend Zeit für die Onlinebuchung und prüfen Sie Ihre Angaben aufmerksam auf Tippfehler.
4. Vergewissern Sie sich, dass die Funktion „flexible Reisedaten“ nicht voreingestellt ist.
5. Prüfen Sie genau, was durch eine angebotene Versicherung abgedeckt wäre.
6. Kästchen mit Zusatzleistungen dürfen laut EU-Recht nicht bereits vorab ausgewählt sein.
7. Werden Sie darauf hingewiesen, dass für die Zahlung mit Kreditkarte eine Gebühr verrechnet wird?
8. Machen Sie Screenshots von jedem Buchungsschritt.

9. Der Vertrag kommt durch einen Klick zustande. Bei Reisebuchungen gibt es kein kostenloses Rücktrittsrecht!
10. Kontrollieren Sie Ihre E-Mails, wichtige Informationen, wie die Buchungsbestätigung, könnten auch im Spamordner („Junk-Mail“) landen.

**Gut zu wissen:**

Zeitnah zur Studie des ECC-Net haben die Europäische Kommission und die für den Verbraucherschutz zuständigen Behörden in den Mitgliedstaaten eine Überprüfung von 352 Websites für Preisvergleiche und Reisebuchungen durchgeführt. Das EVZ Österreich hat berichtet:

<http://europakonsument.at/de/page/vergleichsportale-oft-falsche-angaben>

**SERVICE:** Die vollständige Studie des ECC-Net in englischer Sprache, sowie eine deutsche Zusammenfassung und eine Liste mit Tipps für Konsumenten und Unternehmer können Sie kostenlos herunterladen:

<http://europakonsument.at/de/news/preissteigerungen-bei-online-reisebuchungen>

**Rückfragehinweis:**

Europäisches Verbraucherzentrum

Öffentlichkeitsarbeit

Tel.: 01/588 77-256

E-Mail: [presse@europakonsument.at](mailto:presse@europakonsument.at)