

EVZ: Versteckte Gebühren bei Online-Flugportalen

Utl.: „Service Fee“ sorgt bei Konsumentinnen und Konsumenten für Ärger

In der Werbung versprechen Flugportale ihren Kunden den günstigsten Preis. Doch dieses Versprechen wird in der Praxis nicht immer gehalten. Alleine beim Europäischen Verbraucherzentrum Österreich (EVZ) gehen derzeit jede Woche rund 20 bis 30 Verbraucherbeschwerden ein. Der Grund: Zahlreiche Buchungs-Webseiten (darunter z.B. fluege.de, flugladen.at oder airline-direct.de) verrechnen am Ende des Buchungsvorgangs eine zusätzliche „Service Fee“. „Diese Gebühr wird häufig nur auf bestimmte Zahlungsmittel aufgeschlagen und ist am Beginn der Buchung nicht ersichtlich“, kritisiert EVZ-Juristin Dr. Barbara Forster. „Eine solche Vorgehensweise ist nicht nur intransparent, sondern widerspricht auch den rechtlichen Vorgaben.“

Ein typisches Beispiel aus der Beratungspraxis des EVZ: Bei der Buchung eines Fluges von Wien nach Barcelona hatte eine Konsumentin auf fluege.de zunächst die voreingestellte Zahlungsoption „fluege.de Mastercard“ ausgewählt. Als sie schließlich auf eine Zahlung per Visa Kreditkarte wechselte, stellte die Plattform eine zusätzliche Gebühr von 39,98 Euro in Rechnung. „Ein solches Vorgehen ist bei Online-Flugportalen leider gängige Praxis“, so Reiserechterspezialistin Forster. „Die Portale sind verpflichtet, mindestens eine kostenlose Bezahlmethode anzubieten. Oft handelt es sich dabei jedoch um Zahlungsmittel, die wenig bis kaum verbreitet sind. Für alle anderen Optionen fallen dann zusätzliche Gebühren an.“

Eine Gebühr, die nur auf bestimmte Zahlungsinstrumente angewendet wird, widerspricht dem 2009 in Kraft getretenen Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG). Manche Flugportale argumentieren, es handle sich bei der „Service Fee“ in Wahrheit um eine reguläre Buchungsgebühr, wie sie auch von Reisebüros verrechnet wird. „In diesem Fall müsste die Gebühr jedoch ohne Unterschied bei allen Buchungen anfallen“, erklärt Barbara Forster. „In unseren Augen handelt es sich hier um eine versteckte Kreditkartengebühr.“

EVZ unterstützt bei Forderung nach Rückerstattung

Servicegebühren sind für Konsumentinnen und Konsumenten ein großes Ärgernis. Manche übersehen die Gebühr kurz vor Abschluss der Buchung und fühlen sich im Nachhinein von höheren Kosten überrumpelt. Andere nehmen die „Service Fee“ bewusst in Kauf, selbst wenn das ursprüngliche Schnäppchen dadurch vielleicht sogar teurer ausfällt, als wenn derselbe Flug direkt bei der Airline gebucht worden wäre. „Am Ende des Buchungsvorgangs haben die Betroffenen bereits sämtliche Daten eingegeben und wollen den Prozess nicht noch mal von Neuem starten“, so Forster.

Wurde bei der Flugbuchung eine nicht klar ausgewiesene oder von der Zahlungsart abhängige Servicegebühr verrechnet, bietet das Europäische Verbraucherzentrum Hilfestellung bei der Rückerstattung dieser Kosten. Beschwerdefälle können dem EVZ – samt Dokumentation des Bestellvorganges mit Screenshots – via Onlineformular übermittelt werden: <http://europakonsument.at/de/page/beschwerdeformular>.

Eine Alternative zu Online-Portalen ist die Buchung direkt bei der Airline. Der Vorteil liegt nicht zuletzt darin, dass diese auch im Falle von Problemen (z.B. Änderung der Flugzeiten, Stornierung) meist leichter erreichbar sind. Forster: „Schlechte Erreichbarkeit zählt bei Flugportalen ebenfalls zu den häufigen Beschwerdegründen. Salopp formuliert: Die Portale bieten trotz ‚Service Fee‘ oft wenig Service.“

SERVICE: Informationen und Hilfestellung gibt das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich unter www.europakonsument.at oder unter 01/588 77 81.

Rückfragehinweis: Europäisches Verbraucherzentrum, Mag. Andrea Morawetz, Öffentlichkeitsarbeit. Tel.: 01/588 77-256, amorawetz@europakonsument.at