

PRESSEINFORMATION

Wien, 15. Jänner 2015

Europäisches Verbraucherzentrum gibt Tipps für die Online-Reisebuchung

Utl.: Doppelbuchung als häufiges Problem, EVZ bietet – aktuell auch auf Wiener Ferienmesse – kostenlose Unterstützung

Bei Reisebuchungen im Internet lauern viele versteckte Fallen. Dies zeigen auch die Beschwerdefälle, die Woche für Woche beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich eingehen. Betroffen sind nahezu immer Internetreisebüros. Häufig kommt es dabei zu sogenannten Doppelbuchungen. Diese entstehen etwa dadurch, dass das Portal des Anbieters am Ende des Buchungsvorganges plötzlich abstürzt und der Kunde vorerst keine Buchungsbestätigung erhält bzw. glaubt, keine Bestätigung erhalten zu haben. Wer dann zu ungeduldig ist und es sofort erneut versucht, hat am Ende unter Umständen zweimal dieselbe Reise gebucht und ist mit Stornokosten konfrontiert.

Bei Problemfällen wie diesen gibt das beim Verein für Konsumenteninformation (VKI) angesiedelte Europäische Verbraucherzentrum kostenlose Hilfestellung. EVZ-Juristin Dr. Barbara Forster rät grundsätzlich, Folgendes bei der Reisebuchung zu beachten:

- **Wer ist Vertragspartner?** Vielen Kunden ist nicht bewusst, mit wem sie den Vertrag abschließen. Ist es die Fluglinie, der Reiseveranstalter, das Hotel selbst? Wenn sich bei einem Preisvergleich kein besonderer Vorteil ergibt, buchen Sie am besten direkt beim Vertragspartner und nicht über eine Onlineplattform. Das kann bei späteren Problemen von Vorteil sein.
- **Liegt eine Buchung vor?** Falls Sie sich nicht sicher sind, ob z.B. wegen technischer Probleme eine Buchung tatsächlich abgeschlossen wurde, warten Sie vorerst lieber mit einem zweiten Versuch – auch wenn etwa eine kostenlose Stornierung telefonisch in Aussicht gestellt wird. Bestätigungsmails landen immer wieder im Spamordner oder werden vom Anbieter erst mit Verspätung gesendet.
- **Dokumentieren Sie:** Da es bei Internetbuchungen immer wieder zu Problemen kommt, ist es ratsam, Screenshots anzufertigen. Nur so kann man im Zweifelsfall beweisen, dass beispielsweise nachträglich Gebühren verlangt wurden, die im Angebot gar nicht ausgewiesen waren. Heben Sie auch Ihren E-Mail-Verkehr auf.

SERVICE: Weitere kostenlose Informationen und Beratung zum Thema Reisebuchung bietet das EVZ unter seiner Website www.europakonsument.at, unter 01/588 77 81 sowie zwischen 15. und 18. Jänner auf der Wiener Ferienmesse in der Halle B, Stand 533.

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