eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

Tipps zu Reisebuchungen über das Internet

Interessierte Internetnutzer brauchen mittlerweile für die Planung und Buchung einer Urlaubsreise nicht mehr das örtliche Reisebüro aufzusuchen. Bei dem umfangreichen Informations- und Serviceangebot im Internet ist nahezu für jeden etwas dabei. Nicht immer führt diese bequeme Vorgehensweise jedoch zu einem erholsamen Urlaub. Damit Sie nach einer Reisebuchung über das Internet keine unangenehmen Überraschungen erleben, haben wir nachfolgend für Sie einige Tipps zusammengestellt:

- **Planung und Vorbereitung einer Reise:**
  Bereits im Stadium der Planung einer Reise kann das Internet eine große Hilfe sein. Sie finden hier die verschiedensten Informationen, die Ihnen die Vorbereitung Ihres Traumurlaubs erleichtern können, so z.B.:

  ⇒ Beschreibungen von Reisezielen und Sehenswürdigkeiten
  ⇒ Gesundheitsfragen (Impfungen)
  ⇒ Organisatorische Unterstützung (Reisechecklisten, Routenplanung, örtliche Tourismusbüros)
  ⇒ Wetter am Urlaubsort
  ⇒ Einreiseformalitäten und Sicherheitsinformationen, z.B. über die jeweiligen Seiten der ausländischen Botschaften bzw. über das Auswärtige Amt (www.auswaertiges-amt.de).
  Auf der Internetseite des Auswärtigen Amtes kann außerdem eine Broschüre zur sicheren Reise- und Urlaubsplanung herunter geladen werden:
  http://www.auswaertiges-amt.de/www/de/infoservice/download/pdf/publikationen/reiseratgeber.pdf

  ⇒ Reiseversicherungen (Hinweise dazu, worauf Sie bei einer solchen Versicherung achten sollten, finden Sie z.B. bei Focus)

- **Seriöse Anbieter:**
  Auch der schönste Internetauftritt bietet keine Garantie dafür, dass die Reise zu Ihrer vollen Zufriedenheit abläuft. Eine Möglichkeit, sich abzusichern, ist natürlich, große Reiseanbieter mit einem guten Ruf zu bevorzugen. Möchten Sie aber das vielleicht reizvollere Angebot eines weniger bekannten Reiseveranstalters nutzen, so sollten Sie auf bestimmte Indizien achten, die für eine gewisse Seriosität des Anbieters sprechen:

  ⇒ Der Reiseveranstalter gibt auf der Internetseite (etwa im Impressum) seine vollständige Adresse an. Dies bedeutet eine Adresse mit Straßennamen, nicht etwa nur mit einer Postfachnummer. Zudem sollte der Geschäftsführer des Unternehmens genannt sein. Zu diesen Angaben ist jeder Internetanbieter gesetzlich verpflichtet, so dass das Fehlen dieser Angaben dafür spricht, dass dieser Anbieter es mit den Gesetzen nicht so genau nimmt.

  ⇒ Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters sind leicht zugänglich und transparent angelegt.

  ⇒ Über die allgemein gehaltenen Beschreibungen der Reise hinaus ist eine persönliche Beratung, z.B. am Telefon, möglich.

  ⇒ Die Homepage des Reiseveranstalters ist mit einem Gütesiegel gekennzeichnet. Einen Überblick über die in Deutschland empfehlenswerten Gütesiegel bieten die Initiative D21 (http://www.internet-guetesiegel.de/) und die Verbraucher Initiative (www.label-online.de) bzw. der Internetombudsmann (www.ombudsmann.de) auf ihren Internetseiten.

⇒ Das Online-Reisebüro ist Mitglied des Verbands Internet Reisevertrieb VIR (www.v-i-r.de), der im Jahre 2004 von den größten deutschen Online-Reisebüros gegründet wurde und sich den Themen Verbraucherschutz, Datensicherheit und Transparenz im Online-Reisemarkt widmet. Bedingung für die Aufnahme in diesem Verband ist, dass die Reisevermittler das durch den TÜV Süd vergebene Gütesiegel **s@fer-shopping** erhalten und sich im Rahmen einer 12-Punkte-Garantie für mehr Sicherheit im Netz verpflichtet haben.

⇒ Der Reiseveranstalter ist gegen Konkurs versichert. Hierzu sind in der Europäischen Gemeinschaft zwar alle Pauschalreiseveranstalter gesetzlich verpflichtet, aber noch immer kommen nicht alle ihren gesetzlichen Verpflichtungen nach. Vor einem Vertragsschluss können Sie dies aber online überprüfen (http://www.tip.de/register/rvr.html).

Fehlen ein Impressum oder die Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf der Homepage oder ist eine Buchung nur über eine teure Telefonnummer (z.B. 0900-) möglich, so sollten Sie eher zurückhaltend sein.

- **Online-Katalogangaben:**
  Angaben des Reiseveranstalters zu seinen Angeboten müssen wahr, deutlich und vollständig sein. Daher müssen auch Nachteile wie Baustellen und Lärm aufgeführt werden. Von den Veranstaltern wird deshalb oft eine spezielle „Verschlüsselung“ verwendet, die versteckte Hinweise auf die Nachteile der Unterkunft enthält (z.B. „zentrale“ oder „verkehrsgünstige Lage“ für Verkehrslärm). Angaben des Veranstalters sind für ihn bindend, auf Leistungsänderungen muss hingewiesen werden (möglichst vor der Buchung).
  Erwähnt der Veranstalter in der Online-Beschreibung besondere Gepflogenheiten oder Unannehmlichkeiten in dem betroffenen Urlaubsgebiet, so akzeptieren Sie diese bei einer eventuellen Buchung.

- **Pflichtangaben bei Pauschalreisen:**
  Bei Pauschalreisen bestehen spezielle Informationspflichten. So müssen potenzielle Kunden bereits in den Online-Katalogangaben unterrichtet werden über:

  ⇒ den Reisepreis, die geforderte Anzahlung und das Datum der Fälligkeit des Restbetrags
  ⇒ detaillierte Angaben zum Zielort, den Transportmitteln, der Reiseroute, der Unterkunft und den Mahlzeiten
  ⇒ die Mindestteilnehmerzahl und den Zeitpunkt, bis zu dem die Reise spätestens abgesagt werden kann
  ⇒ Pass- und Visavorschriften
  ⇒ vorgeschriebene gesundheitliche Maßnahmen im Urlaubsland, insbesondere Impfungen

  Der Veranstalter haftet wegen falscher Informationen auf Schadensersatz.

- **Preisangaben:**
  ⇒ Der Preis muss als Endpreis mit Mehrwertsteuer und sämtlichen Preisbestandteilen angegeben werden. Hierzu gehört auch die Bearbeitungsgebühr.
  ⇒ Nachträgliche Preiserhöhungen sind dann unzulässig, wenn die Reise innerhalb von vier Monaten nach Vertragsschluss angetreten werden soll. Bei Pauschalreisen ist ab dem zwanzigsten Tag vor der geplanten Abreise jede Preiserhöhung verboten. In anderen Fällen dürfen Preise nur dann erhöht werden, wenn sich die Beförderungskosten oder bestimmte Abgaben wie Flughafengebühren erhöht haben, oder wenn sie auf Wechselkursschwankungen beruhen.
  Bei einer Pauschalreise kann der Kunde zudem bei einer Preiserhöhung von mehr als 5% vom Vertrag zurücktreten.

- **Online-Buchung der Reise:**
  ⇒ Nicht alle Reiseveranstalter bieten die Möglichkeit an, die gesamte Buchung einer Reise über das Internet vorzunehmen. Gerade Pauschalreisen können teilweise nur wenige Wochen vorher oder als Last-Minute-Reise gebucht werden. Hierdurch sollen die Reisebüros, mit

denen die Reiseveranstalter zusammenarbeiten, vor der Online-Konkurrenz geschützt werden.

⇒ Die Online-Buchung einer Reise wird in mehreren Schritten durchgeführt und ist nicht immer einfach. Einige Reiseveranstalter bieten deshalb eine unverbindliche Probebuchung an, anhand derer Sie sich mit den Abläufen einer Buchung vertraut machen können.
Beispiele finden Sie bei der Lufthansa (www.lufthansa.com) oder bei L'TUR (www.ltur.de).

⇒ Wenn der Veranstalter einer Pauschalreise von Ihnen aufgrund einer Online-Buchung eine Anzahlung oder eine Restzahlung fordert, ist er verpflichtet, Ihnen als Beleg für seine Absicherung gegen Konkurs einen Sicherungsschein im Original auszuhändigen. Sie sollten daher grundsätzlich keine Zahlungen ohne Vorlage des Originals des Sicherungsscheines leisten. Auch bei kurzfristigen Buchungen (Last Minute) mit am Flughafen hinterlegten Reiseunterlagen, muss ein Sicherungsschein ausgehändigt werden. Nähere Informationen zu diesem Thema erhalten Sie beim Internetratgeber Recht.

⇒ Sollen die Zahlungen mit der Kreditkarte erfolgen, so gilt im Internet folgendes: Geben Sie niemals Ihre geheime PIN-Nummer an, sondern nur die Kartennummer und das Gültigkeitsdatum der Karte. Achten Sie darauf, dass die Übertragung Ihrer Daten gesichert ist, die Daten also verschlüsselt übertragen werden (z.B.: https://www...). Wenn Fehler bei der Abbuchung entstehen oder das Reiseunternehmen offensichtlich nicht oder nicht wie vereinbart leisten wird, können Sie die Zahlung in der Regel innerhalb von 4-6 Wochen widerrufen. Zu Einzelheiten sollten Sie sich bei Ihrer Bank informieren.

⇒ Sollte es zu einer Stornierung der Reise kommen, lassen Sie sich auf jeden Fall diese vom Hotel oder vom Reiseveranstalter schriftlich bestätigen. Nur so haben Sie die notwendigen Beweise, dass Sie nicht zur Zahlung des Reisepreises verpflichtet sind.

Weitere Informationen zu Vertragsschluss und Zahlungen über das Internet finden Sie auf unserer Internetseite.

Tipp:

Wenn bei der Onlinebuchung der Reise Probleme auftreten, bietet die Reiseschiedsstelle (www.reiseschiedsstelle.de) seit dem Frühjahr 2005 außergerichtliche Hilfe bei Beschwerde- und Streitfällen, die bei der Buchung im Internet entstehen. An die Reiseschiedsstelle können sich Verbraucher wenden, die bei einem der dem **Verband Internet Reisevertreib (VIR)** angeschlossenen Onlinereisebüros eine Leistung im Internet gebucht haben, sofern die Abwicklung der Buchung Anlass zu einer Beschwerde gegeben hat und die Beschwerde mit Ihrem Onlinereisebüro nicht zu ihrer Zufriedenheit gelöst werden konnte.

Stand dieser Informationen: Juli 2006
Für die Richtigkeit dieser Angaben kann trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernommen werden.

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland
Kontakt: Susanna Münstermann
info@ecommerce-verbindungsstelle.de
Abzurufen unter: www.ecommerce-verbindungsstelle.de