



Robert Müller/pixelto.de

# Online buchen

Es ist heutzutage gang und gäbe, touristische Dienste aller Art – von den Tickets über das Hotelzimmer bis zum Leihwagen – online zu buchen. Reisende aller Altersklassen und Art (Familien, Geschäftsleute oder Studenten) nutzen das umfangreiche Online-Angebot. Normalerweise kann man auf diese Weise sparen: dennoch sollte man Vorsicht walten lassen, um Probleme mit der Dienstleistung selbst oder mit der Art des Ankaufs – also dem e-commerce – vermeiden zu können.

## Die Wahl des Dienstes und der Vertrag

Um unangenehme Überraschungen zu vermeiden, sollte man unbedingt alle Angaben zum Angebot genau durchlesen:

- die Eigenschaften des angebotenen Dienstes
- die wirtschaftlichen Bedingungen (Preis, Aufschläge jeder Art, Buchungskosten, Zusatzspesen)
- zeitliche Auflagen oder Begrenzungen
- Pönalen für eventuelle Umbuchungen oder für kurzfristige Stornierungen (im Fachjargon als „No-Show“ bezeichnet, in etwa „nicht erscheinen“)

Auch die Vertragsbedingungen sollten immer sorgfältig gelesen werden; auch sollte man sich diese ausdrucken oder abspeichern. Ge-

hört zum Angebot auch eine Reiseversicherung, gilt dies auch für die Versicherungsbedingungen.

## Die Vormerkungsbestätigung und die Bezahlung mit Kreditkarte

Wenn man die Vormerkungsprozedur abwickelt, auf den „Kauf-Button“ klickt und die Daten für die Zahlung mit Kreditkarte eingibt, schließt man einen Vertrag ab. Für Dienste in den Bereichen Unterkunft, Transport, Verpflegung und Freizeit schließt die derzeitige Regelung des e-commerce die Möglichkeit eines Rücktritts vom Vertrag explizit aus, wenn besagte Dienste vom Anbieter zu einem bestimmten Datum oder in einem bestimmten Zeitraum angeboten werden. Ausgenommen sind lediglich jene Fälle, in denen der Vertrag selbst eine andere Regelung vorsieht (in diesem Fall sollte man diese Bedingungen genau durchlesen).

Kann man die Online-Buchung nicht erfolgreich abschließen, sei es aufgrund technischer Probleme, sei es aufgrund Problemen bei der Zahlung, oder erhält man die vorgesehene definitive Buchungsbestätigung nicht, sollte man unbedingt den Anbieter kontaktieren, bevor man eine zweite Online-Buchung macht. Die Stornierung einer erteilten Vor-Erlaubnis zur Abbuchung von der Kreditkar-

te im Falle eines gescheiterten Buchungsversuchs kann vom selben Anbieter verlangt werden.

## Online-Buchung von Fahrkarten und Tickets

Wer Fahrkarten oder Tickets online bucht, sollte die Vertragsbedingungen gut durchsehen, z.B. in Bezug auf erlaubte Anzahl und Gewicht der Gepäckstücke (Handgepäck und aufgegebenes Gepäck), auf die Möglichkeit, nachträglich die Namensangaben oder Zeiten der Reise zu ändern und eventuelle Zusatzkosten. Auch den Check-In kann man online machen; die Zeiten, in denen dies möglich ist, sind jedoch je nach Gesellschaft unterschiedlich, und bei manchen ist dieser Dienst kostenpflichtig.

## Online-Buchung von Hotelzimmern

Hotelzimmer kann man entweder direkt bei den einzelnen Hotels über eine sogenannte Online-Reise-Agentur buchen. Die Seiten der einzelnen Hotels bieten fast immer die Möglichkeit, sich direkt online über verfügbare Zimmer und deren Preise zu informieren, und meist kann man diese auch gleich buchen. Die Online-Reise-Agenturen bieten eine Art spezieller Suchmaschine, welche Beschreibungen der einzelnen Strukturen sowie deren Angebote anzeigt, meist nach günstigstem Preis sortiert. Von dort aus kann man auch direkt die Buchung vornehmen. Vielfach ist es eine Buchung über diese Agenturen günstiger als eine Direktbuchung oder

eine Buchung über traditionelle Reisebüros. Im Allgemeinen sind die Online-Portale heutzutage sicher; manche bieten auch Beistand im Problemfall an, und auf einigen findet sich das Feedback der Benutzer zu den einzelnen Strukturen. Da die Hoteliers manchen Online-Portalen ziemlich hohe Kommissionen zahlen müssen (höher als an die traditionellen Reisebüros), finden sich manchmal eine Art von Defensiv-Strategien, die man als Nutzer kennen sollte.

Das „Overbooking“ (also Mehrfachvergabe) wird systematisch angewandt, um die maximale Auslastung der Strukturen zu ermöglichen, da die Online-Portale die nicht verkauften Zimmer nur wenige Tage vorher „zurückgeben“. Daher kann es passieren, dass man im Hotel ankommt, und das Zimmer nicht verfügbar ist. Man hat dann das Recht, in einer alternativen gleichwertigen Struktur untergebracht zu werden. Auch sind die an die Online-Portale vergebenen Zimmer manchmal nicht die besten, und auch eventuelle Zusatzdienste (die für „reguläre“ Hotelgäste zur Verfügung stehen) könnten nicht verfügbar sein. Bei Änderungen nach der Buchung gibt es manchmal Schwierigkeiten, da die Kommunikationswege verlängert sind.

#### Wenn man online bucht – auch direkt auf der Website des Hotels – sollte man folgendes beachten:

- Bucht man Leistungen in einem Land mit einer anderen Währung, sollte man sicherstellen, dass man den genauen Endpreis in Euro inklusive aller Zusatzkosten und Spesen kennt.
- Die Buchungsbestätigung sollte immer ausgedruckt werden: kontrollieren Sie alle

angegebenen Daten genau, insbesondere Datum der Ankunft und Datum der Abreise.

- Rufen Sie ggf. das Hotel an, um sicherzustellen, dass die Reservierung auch dort angekommen ist.
- Sollte die Reservierung nicht angekommen sein, kontaktieren Sie zuerst die Online-Hilfe, um nachzufragen, ob die Reservierung im System aufgenommen wurde.

Nur wenn dies nicht der Fall ist, können Sie eine neue Online-Buchung vornehmen.

- Wenn Ihre Kreditkarten-Gesellschaft mitteilt, dass der Preis für die erste Nacht angelastet wurde (sog. „No-Show-Garantie“), überprüfen Sie, ob dies auch in den Bedingungen vereinbart wurde; kontrollieren Sie auch, ob es sich um eine tatsächliche Abbuchung oder nur um eine Vor-Erlaubnis zur Abbuchung handelt.
- Überlegen Sie, ob es notwendig ist, eine Polizza zur Abdeckung eventueller Stornopönalen abzuschließen.
- Lesen Sie eventuelle Internet-Rezensionen anderer Gäste: diese sind jedoch immer mit Vorsicht zu betrachten, und sollten niemals das alleinige Kriterium für die Wahl eines Hotels darstellen.
- Wenn sich das Hotel im Ausland befindet, und man auch den Flug buchen möchte, ist es meist günstiger, bei einem Tour Operator ein Reisepaket zu erwerben, als die beiden Dienstleistungen getrennt zu buchen. Auch wenn die Kosten gleich hoch sind, garantiert die Buchung eines Reisepakets, also einer Pauschalreise, den VerbraucherInnen mehr Rechte. Außerdem beinhalten die Pauschalpakete meist eine Versicherungspolizza, die sonst getrennt erworben muss und dabei meist teurer ist.

Hat ein Hotel mehr Zimmer „verkauft“ als vorhanden sind („Overbooking“), besteht die Verpflichtung, den Kunden in einem anderen Hotel derselben oder einer besseren Kategorie unterzubringen. Meistens wird das Overbooking nicht als Grund für die Änderung zugegeben, normalerweise ist von „plötzlichen Umständen“ die Rede. Welche Rechte hat nun der Kunde?

In erster Linie ist der Kunde nicht verpflichtet, die vorgeschlagene alternative Unterkunft anzunehmen: man kann auch die geleistete Anzahlung zurückverlangen, wenn eine Nichterfüllung der Vertragspflichten von Seiten des Hotels gegeben ist (evtl. können man auch den Ersatz der erlittenen Schäden verlangen).

In einem solchen Fall ist es ausschlaggebend, ob die Anzahlung als Akonto, als Angeld oder als Reugeld geleistet wurde: je nach Art der Anzahlung muss das Hotel bei Overbooking entweder den Betrag der geleisteten Anzahlung (Akonto), das doppelte dieses Betrages (Angeld) oder eine vorher vereinbarte Summe (Reugeld) erstatten. Wurde die Art der Anzahlung im Vertrag nicht genau festgelegt, geht man davon aus, dass diese als Akonto geleistet wurde.

#### Akzeptiert der Kunde hingegen die Umbuchung, kann er folgendes verlangen:

- dass die Unterbringung in einer Struktur derselben oder einer höheren Qualitätsstufe erfolgt, wobei die Behandlung (Halbpension, Übernachtung mit Frühstück) der vereinbarten entsprechen muss; es dürfen dabei keine Zusatzkosten angelastet werden;
- dass auch Familienmitglieder oder Angehörige der Reisegruppe im neuen Hotel untergebracht werden, auch wenn diesen die Unterkunft im ursprünglichen nicht verwehrt wurde;
- dass der Transport zur neuen Unterkunft auf Kosten des Hotels erfolgt und auch von diesem organisiert wird (z.B. ein vom Hotel gerufenes und bezahltes Taxi).

Akzeptiert der Kunde die Unterbringung in einer Struktur einer niedrigeren Qualitätsstufe, hat er das Anrecht auf Erstattung der Preisdifferenz im Verhältnis zur Qualität.

Für den Fall einer Streitigkeit in Sachen Hotelbuchung zahlt es sich auf jeden Fall aus, einen außergerichtlichen Schlichtungsversuch zu unternehmen.



## Das Projekt „INFORMACON“

### 5 Verbraucherverbände stärken gemeinsam Ihre Rechte!

[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it) - [www.adoc.org](http://www.adoc.org) - [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it) - [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it) - [www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it)

Vom Ministerium für Wirtschaftliche Entwicklung gefördertes Projekt

**i** Inforeihe:  
Projekt Informacon