

Flugreisen

Fr, 14.05.2021 - 11:57

Warum man Flüge nicht unbedingt auf Online-Plattformen buchen sollte

Flug annulliert – noch immer kein Geld zurück? Besonders viel Geduld brauchen jene VerbraucherInnen, die bei Online-Plattformen gebucht haben, denn oft werden sie endlos zwischen Fluggesellschaft und Buchungsportal hin- und hergeschickt. Das Europäische Verbraucherzentrum Italien erklärt, mit welchen Schwierigkeiten die VerbraucherInnen bei der Buchung auf Online-Plattformen besonders häufig konfrontiert sind.

Heidi und Susanna haben einen Flug gebucht: Heidi direkt bei der Fluggesellschaft, Susanna bei einem Buchungsportal. Der Flug wurde annulliert. Nach EU-Fluggastrechten kann der Passagier bei einer Flugannullierung zwischen der vollständigen Ticketerstattung und der kostenlosen Umbuchung auf einen Ersatzflug wählen. Heidi und Susanna wählen beide die Ticketerstattung. Heidi kontaktiert die Fluggesellschaft und bekommt die vollständige Erstattung des Ticketpreises. Susanna versucht dies auch, allerdings verweist die Fluggesellschaft sie an das Buchungsportal, da die Rückerstattung laut Fluggesellschaft bereits an das Buchungsportal übermittelt wurde. Susanna versucht, das Online-Buchungsportal zu kontaktieren und stellt fest, dass es sehr mühsam ist, mit dem Vermittler Kontakt aufzunehmen. Nach mehreren Versuchen wird ihr Antrag endlich in die Wege geleitet, später folgt dann die böse Überraschung: Susanna wurde nicht der gesamte Betrag erstattet, da das Buchungsportal eine **Bearbeitungsgebühr** für den Erstattungsantrag verrechnet hat.

Die Erfahrungen aus diesem fiktiven Beispiel kennen die Expertinnen des Europäischen Verbraucherzentrums Italien aus dem Beratungsalltag nur zu gut. Von den Bearbeitungsgebühren abgesehen, gibt es noch weitere Stolpersteine, die bei der Online-Flugbuchung bei Buchungsplattformen auftreten können:

- **Unklare, fehlende oder irreführende Informationen**

Bei der Flugbuchung auf der Internetseite der Fluggesellschaften sind die Informationen zur Buchung in der Regel transparent erklärt. Anders sieht es jedoch bei den Online-Buchungsportalen aus: So teilen einige Portale den VerbraucherInnen weder die Buchungsnummer der Fluggesellschaft, noch die Tarifkonditionen der Buchung oder den effektiven Leistungserbringer mit.

- **Getrennte Beförderungsverträge**

Manche Portale kombinieren einzelne Flüge verschiedener Fluggesellschaften, wobei getrennte Beförderungsverträge mit der jeweiligen Fluggesellschaft abgeschlossen werden. Bei zwei getrennten Beförderungsverträgen erhält man zwei Buchungsnummern: Beim Verpassen eines Anschlussfluges besteht kein Anspruch auf eine kostenlose Umbuchung, da die jeweilige Fluggesellschaft nur für die einzelne Teilstrecke verantwortlich ist. Auch im Falle einer Annullierung muss nur der der tatsächlich annullierte Flug erstattet werden.

- **Unzureichende Unterstützung für VerbraucherInnen und schlechte Erreichbarkeit**

Bei Buchungen über Online-Portale ist es oft schwer, einen (kompetenten) Ansprechpartner zu finden. Telefonisch sind die Plattformen in der Regel nicht oder nur gegen Bezahlung horrender Gebühren erreichbar, E-Mail-Adressen sind nicht veröffentlicht und die Online-Kontaktformulare oft so gut versteckt, dass sie kaum jemand findet.

Außerdem scheinen Buchungsportale auch vom **Preis** her nicht wirklich billig(er) zu sein: Ein vom Europäischen Verbraucherzentrum Österreich und dem Verein für Konsumenteninformation (VKI) durchgeführter Preisvergleich kommt zu einem eindeutigen Ergebnis: In den meisten Fällen ist es sogar billiger, bei der Fluggesellschaft zu buchen.

Tipps zur Online-Flugbuchung

Vor der Buchung sollten **Verfügbarkeit und Preise überprüft** werden. Online-Portale können einem die Suche vereinfachen, allerdings sollte man sich von den vermeintlichen Schnäppchen nicht blenden lassen und die Preise auch direkt auf der Seite der Fluggesellschaft überprüfen. Wenn die Buchung bei Online-Portalen tatsächlich billiger sein sollte, überlegt man sich besser, ob diese vermeintliche Preisersparnis lästige und mitunter teure Komplikationen wert ist. „Die vielen VerbraucherInnen, die auch ein Jahr nach Ausbruch der Coronavirus-Pandemie noch immer auf die Rückerstattung der auf Online-Plattformen gebuchten Flüge, die während der ersten Welle der Pandemie annulliert wurden, warten, können dies nur bestätigen“, schließt Milena Favretto, Beraterin beim Europäischen Verbraucherzentrum, ab.

Sie haben eine Frage oder Beschwerde zum Thema Urlaub und Reisen?

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien hilft Ihnen kostenlos weiter.

Kontaktieren Sie uns unter 0471 980939 oder info@euroconsumatori.org!