



# Urlaub selber buchen

Es ist heute relativ einfach, einen Urlaub „im Alleingang“ zu organisieren. Man benötigt nur einen mit dem Internet verbundenen Computer um online auf eine wirklich reiche Auswahl an Transportdiensten, Unterkünften und touristischen Diensten aller Art zugreifen zu können und sich über diese zu informieren. In vielen Ferienzwecken betreiben die örtlichen Tourismus-Organisationen eigene Portale, auf denen man Informationen über die Sehenswürdigkeiten, die Naturschauspiele, die Infrastrukturen, die angebotenen Dienste und die Angebote für Freizeitaktivitäten und kulturelle Veranstaltungen finden kann.

Andere Webseiten, die ausschließlich kommerzieller Art sind, sind hingegen dem Online-Verkauf der einzelnen Dienste gewidmet; sie können dem jeweiligen Anbieter gehören (wie einem einzelnen Hotel oder einer bestimmten Fluglinie) oder von einem Vermittler betrieben werden (wie z.B. Expedia oder Lastminute).

Wer seinen Urlaub online bucht, sollte in erster Linie klar vor Augen haben, wie dieser Urlaub genau beschaffen sein soll. Außerdem sollte man stets vor dem Mausklick genauestens überprüfen, welchen Dienst man kauft,

vom wem man ihn kauft und zu welchen Bedingungen. Die Erfahrung des Reisebüros oder des Reiseveranstalters muss nämlich durch die Genauigkeit und die Sorgfalt des Verbrauchers ersetzt werden. Dies gilt vor allem auch in Hinblick auf die Pflicht, sich über Pässe, Visas, Gesundheitsauflagen und andere Formalitäten und Dokument, die für die Reise notwendig sind, zu informieren und diese zu besorgen.

Man sollte daher die verschiedenen Angebote sorgfältig vergleichen, und dabei immer die Vertragsbedingungen jedes Dienstes genau durchlesen. Besondere Vorsicht ist bei „unschlagbar günstigen“ Angeboten angesagt: solche Angebote könnten bestimmten Begrenzungen unterliegen, oder es könnten später noch Zusatzkosten auftauchen.

Man sollte sich stets daran erinnern, dass die Online-Verträge mit dem Klick auf „kaufen“ als abgeschlossen gelten; zeitgleich wird auch zumeist die Abbuchungserlaubnis für die Kreditkarte erteilt. Man sollte daher nie voreilig klicken! Mit der Bestätigung der Transaktion wird der Vertrag sowohl für den Verbraucher als auch für den Anbieter bindend. Man sollte immer alle Informationen zum Vertrag sowie den Vertrag selbst sorgfältig abspeichern.

Viele spezialisierte Portale und Suchmaschinen erlauben es den Reisenden, die Angebote nach verschiedenen Kriterien zu finden und zu vergleichen, z.B. nach Preis, Datum oder Anzahl der verfügbaren Plätze. Solche Webseiten können z.B. Flugsuchmaschinen, Hotelsuchmaschinen oder spezielle Online-Reiseagenturen sein. Bei vielen solcher Seiten kann man die einzelnen gewünschten Dienste miteinander kombinieren und kaufen (man spricht hier auch vom „dynamic packaging“); man kauft z.B. Flug, Unterkunft und Leihauto von verschiedenen Anbietern mit einer einzigen Transaktion an. Außerdem gibt es natürlich die Möglichkeit, jeden Dienst direkt vom jeweiligen Anbieter mit einer getrennten Transaktion zu erwerben: den Flug über die Seite der Fluglinie, das Hotelzimmer über den Webauftritt des Hotels, die Reiseversicherung auf der Homepage der Versicherungsgesellschaft, usw.

## Die „dynamischen Reisepakete“

Im Gegensatz zu den klassischen Pauschalreisen oder Reisepaketen (der Verbraucherschutz-Kodex definiert diese als „eine von einem Veranstalter organisierte, bestimmte Kombination von Diensten, die zu einem pauschalen Preis verkauft werden“) fehlt bei den dynamischen Reisepaketen die Figur des

„Organisators“. Hier wählt der Verbraucher selbst die gewünschten Dienste und kombiniert diese untereinander nach seinem Wunsch.

## Welche Rechte haben Reisende in diesem Bereich?

In erster Linie hat man Anspruch auf eine vollständige und korrekte Information, und zwar schon in der Vorvertragsphase, über:

- die Identität des Anbieters
- die Eigenschaften der vorgemerkten Dienste (z.B. die genaue Adresse des Hotels und die Kategorie desselben, mit Angabe aller kostenfreien/kostenpflichtigen Zusatzdienste)
- die Kosten und Spesen aller Art (inklusive eventueller Kommissionen für die Zahlung mit Kreditkarte).

Auch hat man Anrecht auf die Information über alle Voraussetzungen, die es zu erfüllen gilt, um in den Genuss der gebuchten Dienste gelangen zu können, einschließlich:

- notwendige Reisedokumente
- eventuelle obligatorische Gesundheitsprophylaxe
- die wichtigsten Zollbestimmungen, usw.

Außerdem hat man stets das Recht, keine unfairen Handelspraktiken erleiden zu müssen, wie z.B. irreführende Werbung, die dazu verleiten könnte, eine Wahl zu treffen, welche die Bedürfnisse und Erwartungen der Reisenden nicht korrekt widerspiegelt.

Die Haftung des Organisators bei den dynamischen Pakten besteht nicht in direkter Form in Bezug auf die exakte Ausführung des Vertrags durch die einzelnen Anbieter der Dienste (Fluglinie, Hotel, usw.), sondern in summarischer Form in Bezug auf fahrlässige Ausführung des Mandats, also wenn bei der Wahl der Anbieter, der Ausführung der Buchungen und der Informationsweitergabe an die Reisenden nicht die notwendige Sorgfalt angewandt wurde.



## Die Verwendung der Kreditkarte

Normalerweise werden für Online-Zahlungen nur Kreditkarten und Prepaid-Karten akzeptiert (also keine Debit-Karten). In einigen Fällen braucht es die Kreditkarte nur für die Vor-Erlaubnis zur Abbuchung, ohne dass diese tatsächlich erfolgt; dies findet man z.B. häufig bei Hotels, welche die Kartennummer nur als Garantie für den Preis der ersten Nacht („no-show“) verlangen.

Manchmal passiert es, dass eine Transaktion aufgrund technischer Probleme oder mangelnder Verfügbarkeit auf der Kreditkarte usw. nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, und dass die Beträge, für welche die Vorerlaubnis zur Abbuchung erteilt werden, dennoch blockiert werden. Je nach Kreditkarten-Gesellschaft liegt die automatische Verfallsfrist der Vorerlaubnis zwischen 10 und 40 Tagen; in solchen Fällen ist es daher ratsam, direkt den Online-Anbieter zu kontaktieren, damit dieser die Beträge wieder „freigibt“.

## Probleme vermeiden

Eine Reiseversicherung schützt vor all jenen Ereignissen, die unerwartet den regulären Ablauf einer Reise stören und Schäden verursachen können. Die Polizza deckt die in solchen Fällen anfallenden zusätzlichen Kosten ab und garantiert angemessenen Beistand.

Je nach Zielort, Dauer der Reise, Zeitraum zwischen Buchung und Reiseantritt sowie den persönlichen Umständen des Reisenden und seiner Familie (Gesundheitszustand, familiäre Pflichten, Beschäftigungssituation, usw.) sollte man daher erwägen, ob eventuell unvorhergesehenen Ereignisse eintreten können (beispielsweise die Unmöglichkeit,

die Reise zum gebuchten Datum anzutreten), die zur Zahlung von erheblichen Zusatzkosten führen könnten. Ein medizinischer Notfall im Ausland kann je nach Zielland und bestehender Versicherungsdeckung deutlich unterschiedliche Kosten mit sich bringen. Man sollte daher genau überlegen, ob man eine Multi-Risiko-Polizza, eine Polizza nur für den Fall des Nichtantritts, nur eine für das Gepäck oder gar keine Polizza benötigt; dabei gilt es immer zu bedenken, welche Ereignisse den Ablauf der Reise wesentlich beeinträchtigen könnten.

Schlussendlich sollte man immer alle verfügbaren Informationen über das Zielland sammeln. Wesentliche Unterschiede bestehen zwischen den Ländern der Europäischen Union (hier sind die Freiheiten, Garantien und Beistandsformen durch das Recht auf Bewegungsfreiheit der EU-BürgerInnen gewährt) und Drittländern, für welche man sich über die örtlichen Vorschriften und Gegebenheiten (wie z.B. notwendige Visa für die Einreise, Beschränkungen bei der Einfuhr von Bargeld oder Gütern, Pflichtimpfungen, usw.) genau informieren sollte.

Sehr nützlich ist die Website [www.viaggiaresecuri.it](http://www.viaggiaresecuri.it), die vom Außenministerium betrieben wird, und auf welcher man eventuelle offizielle Reisewarnungen (also die Warnung, nicht in ein bestimmtes Land zu reisen) oder Gesundheitswarnungen einsehen kann. Auch sollte man sich auf der Seite [www.dove-siamonelmondo.it](http://www.dove-siamonelmondo.it) registrieren, damit man im Fall von wichtigen Mitteilungen erreicht werden kann und bei einer örtlichen „Krise“ Beistand erhält.



## 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