



### Traumurlaub nur einen Mausklick entfernt?

In den letzten Jahren hat der Online-Tourismus einen wahren Boom erlebt. Die Angebote wurden immer vielfältiger und sprechen ein breites Publikum an. Egal ob einfacher Flug oder All-Inclusive, alles wonach sich das Urlauberherz sehnt, ist in Reichweite der Computermaus. Längst haben die professionellen Anbieter ihr Online-Marketing angepasst, um noch mehr Leute zum Buchen zu bewegen. Doch kann man wirklich bedenkenlos beim erstbesten Angebot zugreifen?

Worauf muss man aufpassen, wenn man seinen Urlaub online bucht?

### Die Bedrohungen

Beim E-Booking können einige Probleme auftauchen. Nicht jedes Problem ist gleich eine Betrugsmasche. Nichtsdestotrotz ist es besser, wenn man sich notfalls auf eine vertrauenswürdige Agentur verlassen kann.

**Probleme beim Online-Buchen von Flugtickets oder Hotels:** Sie haben zwar dafür bezahlt, doch man lässt Sie nicht ins Flugzeug einsteigen, bzw. ins gebuchte Hotel einchecken... Es kann sein, dass es sich lediglich um ein Missverständnis handelt. Leider gibt es jedoch auch Betrugsmaschen, die Sie so auflaufen lassen. Besser ist es, sich Reservierungen frühestmöglich bestätigen zu lassen, indem man die Fluggesellschaft oder das Hotel anruft.

**Angebote, die zu verlockend sind:** Allzu tiefe Preise können leider böse Überraschungen parat halten. Wenn Sie glauben, das Angebot des Jahrhunderts abgesehen zu haben, versichern Sie sich zum Beispiel, dass das gewünschte Hotel noch Zimmer zur geplanten Reisezeit frei hat.

**Steigende Preise:** Seit Sie die Booking-Seite das letzte Mal besucht haben, ist der Preis für Flug/Hotel stark angestiegen. Aus mehr oder weniger nachvollziehbaren Gründen...

**Falsche Verfügbarkeiten:** Die Angabe der Verfügbarkeit eines Hotels auf einem Booking-Portal ist nicht allgemeingültig. Sie geht in der Regel auf einen Vertrag zwischen Portal und Hotel zurück und beschränkt sich auf eine im Vorfeld festgelegte Anzahl von Zimmern - nicht aber auf das gesamte

Hotel. Falls das Booking-Portal also angibt, das Hotel sei ausgebucht, rufen Sie besser direkt in der Unterkunft an, um sicher zu gehen. Die Kontaktdaten finden Sie bestimmt anhand einer einfachen Google-Suche oder in den Gelben Seiten des jeweiligen Landes.

**Gefälschte Bewertungen:** Wenn alle Bewertungen eines Hotels überaus positiv sind, ist das nicht unbedingt ein gutes Zeichen. Die Bewertung hängt auch stark von der Hotelklasse ab: In Hotels der Luxusklasse werden Gäste selbst Details streng bewerten, während in günstigen Häusern eher der Gesamteindruck zählt. Lassen Sie sich deshalb von einigen negativen Kommentaren zu Punkten, die für Sie irrelevant sind, nicht abschrecken. Auf einigen Seiten können Sie die Bewertungen entsprechend Ihrem Profil (junges Paar / Familie mit Kindern,...) sortieren, um für Sie relevante Bewertungen zu lesen.

**Downgrading:** Aufgrund einer Überbuchung oder eines Fehlers von Seiten des Veranstalters wird Ihnen ein Zimmer / Hotel zugeteilt, das weit unter der von Ihnen gebuchten Kategorie liegt.

**Verweigerung des Flugs aufgrund eines Passproblems oder ähnlichem:** Das Bestimmungsland fordert einen Reisepass, der nach Ihrer Abreise noch mindestens 6 Monate gültig ist... Aber niemand hat Ihnen das gesagt! Wer ist dafür verantwortlich?

# Was man überprüfen muss

## Online-Reiseagentur

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, eine Reise online zu buchen. Man kann sich an eine klassische Reiseagentur wenden, die ihren Kunden auch die Online-Buchung anbietet.

Auch Fluggesellschaften haben Reise-Angebote, Hotel inklusive, die direkt mit dem Flugticket gebucht werden können.

Man kann sich auch an eine Online-Reiseagentur wenden. In diesem Fall sollte man sicherstellen, dass sie die gesetzlichen Verpflichtungen erfüllt und über einen verlässlichen Kundenservice verfügt. Diskussionsforen und Reiseblogs können bei der Auswahl helfen: Wie zufrieden waren andere Kunden bei diesem Anbieter?

## Reservierungs-Formalitäten und eventueller Reiserücktritt

Vor Buchung der Reise sollte man sich die allgemeinen Geschäftsbedingungen durchlesen, auch um zu wissen, was im Falle eines Reiserücktritts zu beachten, bzw. zu bezahlen ist. Falls nicht anders angegeben, muss man davon ausgehen, dass es kein Rücktrittsrecht für Unterkunft, Transport, Mietwagen, Verpflegung oder Ausflüge gibt, falls diese an ein festes Datum gebunden sind.

Allerdings wird die Option „(kostenfrei) stornierbar / änderbar“ oft angeboten. Viele Booking-Seiten für Hotels erlauben es, gebuchte Zimmer kostenfrei bis X Tage vor Anreise zu stornieren.

Bei Reiseagenturen muss man hingegen die genauen Stornierungsgründe angeben: Krankheit, berufliche Verpflichtung, höhere Gewalt,... Klären Sie ab, unter welchen Umständen Sie eine Strafgebühr bezahlen müssen, wenn Sie die Reise absagen oder verlegen.

Manche Agenturen sind lediglich Vermittler, die Ihnen die einzelnen Verträge der tatsächlichen Veranstalter vorlegen. Und auch diese beschäftigen manchmal Sub-Unternehmer... Kein Wunder also, dass man zwischen all den Verträgen den Überblick verliert.

Um sich ein Bild von der Vertrauenswürdigkeit einer Online-Agentur zu machen, kann man die Seite [www.trustpilot.fr](http://www.trustpilot.fr) besuchen.

Manchmal ist es günstiger, Flug, Hotel und Mietwagen separat zu buchen, anstatt alles über ein Portal, vor allem wenn letzteres keinerlei Verantwortung für die einzelnen Leistungen übernimmt.

Auch der Veranstalter selbst behält sich manchmal das Recht vor, eine Reise unter bestimmten Bedingungen und innerhalb einer bestimmten Frist abzusagen. Besser ist es, dies im Voraus zu wissen, und dementsprechend einen Alternativplan parat zu haben.

Während der Online-Buchung sollten Sie sorgfältig alle von Ihnen eingegebenen Informationen (Namen, persönliche Anschrift, Passnummer, Reisedaten) auf Fehler überprüfen. Sie im Nachhinein zu verbessern kann teuer werden.

Nachdem Sie Ihre Buchung bestätigt haben, sehen Sie in Ihrem Posteingang nach, ob Sie eine Bestätigungs-E-Mail erhalten haben und drucken Sie diese aus.



## Versicherungen

Reiseagenturen und Booking-Portale bieten oft Versicherungen an, die zugleich die Stornierung, den Flug und unvorhergesehene Unannehmlichkeiten während der Reise abdecken. Reise-Assistance wird ebenfalls oft angeboten. Diese ist zwar wichtig, jedoch sollten Sie prüfen, ob Sie nicht 2 Mal für dasselbe Risiko versichert sind... Einige Kreditkarten bieten eine Globalversicherung für Ihre Reisen an, und dies zu einem einmaligen Jahrestarif. Wenn Sie

regelmäßig verreisen, ist dies vielleicht die praktischste Lösung.

Falls Sie einen Mietwagen buchen, lesen Sie die Versicherungsbedingungen sorgfältig durch. Ist die Abdeckung nicht ausreichend, so kann ein kleiner Schaden Sie teuer zu stehen kommen... Auch hier kann die Kreditkarte nützlich sein.

## Realistische Fotos?

Werbeposter vom Ferienort sind oft idyllisch. Aber sind sie auch realistisch? Finden Sie es noch vor Ihrer Abreise heraus. Und auch wenn die Fotos von Hotel, Zimmer und Pool der Wahrheit entsprechen, wie sieht es mit der direkten Hotelumgebung aus? Um dies herauszufinden, können Sie Bewertungsportale

wie zum Beispiel Tripadvisor, lokale Touristikseiten oder Google Streetview zu Rate ziehen. Je mehr Sie sich im Vorfeld informieren, umso weniger werden Sie bei der Ankunft am Feriendomizil überrascht sein. Außerdem können Sie so schon von zu Hause aus Aktivitäten und Ausflüge planen.

## Die notwendigen Reisedokumente

Für manche Länder brauchen Sie einen Reisepass oder ein Visum. Diese müssen Sie vor Reiseantritt beantragen. (Achtung, die Auslieferung kann einige Wochen dauern.) Ansonsten werden Ihnen die Einreise in Ihr Zielland sowie die Rückerstattung der

Reisekosten verweigert. Wenn Sie bereits einen Reisepass haben, überprüfen Sie, ob das Gültigkeitsdatum den Ansprüchen Ihres Reiselands gerecht wird.

## Größe und Gewicht Ihres Gepäcks

Einige Fluggesellschaften erlauben nur ein Handgepäckstück in der Kabine und verlangen eine

hohe Gebühr für weiteres Gepäck. Seien Sie also achtsam.

## Maßnahmen im Falle von Verspätung oder Annullierung des Flugs

Nicht alle Gesellschaften haben die gleiche Politik im Fall einer Flugverspätung oder -annulierung. Falls Sie selbst Ihre Reise organisieren, sollten Sie sicherstellen, dass die Konsequenzen einer

Verspätung oder Annullierung abgedeckt werden und/oder tragbar bleiben. Lesen Sie dazu die Passagierrechte.

## Das Hotel

Das Hotel ist wahrscheinlich der Ort, an dem Sie während Ihres Urlaubs die meiste Zeit verbringen werden. Bevor Sie also einchecken, sollten Sie sich bei der Wahl des Hotels absichern. Hat Ihnen Ihre Reiseagentur genügend Infos dazu vermittelt? Versuchen Sie trotzdem, weitere Informationen über

andere Kanäle zu erhalten. Buchungs- oder Bewertungs-Webseiten können hierbei eine große Hilfe sein. Vielleicht ist auch einer Ihrer Facebook-Freunde bereits in dem Hotel zu Gast gewesen? Fragen Sie doch einfach mal... wer weiß?

## Die Rechtsmittel im Fall einer Beschwerde

Bestenfalls müssen Sie nicht darauf zurückgreifen. Falls Ihr Traumurlaub sich jedoch in einen Albtraum verwandelt, ist es gut, zu wissen, an wen Sie sich

wenden können. Und vor allem, welcher Richter im Streitfall eine Entscheidung treffen muss.



## Wie man sich schützen kann:

1. Der direkte Kontakt: Rufen Sie im Hotel an, in dem Sie Ihren Urlaub verbringen möchten. Stellen Sie Ihre Fragen direkt am Telefon.
2. Benutzen Sie mehrere Informationskanäle: Begnügen Sie sich nicht einzig und allein mit den Informationen, die Sie von einer Online-Agentur erhalten. Versuchen Sie, dasselbe Hotel auf anderen Booking-Seiten zu finden und vergleichen Sie Hotelinformationen und Zimmerpreise.
3. Besondere Bedürfnisse: Nehmen Sie Kontakt zum Transportunternehmen und/oder zum Hotel auf, um sicher zu stellen, dass man Ihren speziellen Bedürfnissen (Schwangerschaft, körperliche Beeinträchtigung, Reisen mit Kleinkind,...) entgegenkommt.
4. Stornierung: Wenn Sie Zweifel bezüglich der Vertrauenswürdigkeit Ihrer Online-Agentur bekommen, sollten Sie frühestmöglich Ihre Buchung stornieren, um die Kosten gering zu halten.
5. Sammeln Sie Beweise, falls Ihr Aufenthalt schlecht verläuft. Möglichst viele Fotos und Zeugenberichte zum Beispiel helfen dabei, ein Dossier zu erstellen, mit dem Sie eine Schadenserstattung reklamieren können.

**Sollten Sie Fragen zum Thema Online-Betrug oder zur Internetnutzung generell haben, kontaktieren Sie die BEE SECURE Helpline:**



### Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)

Wenn Sie online bei einem in Luxemburg ansässigen Unternehmen einkaufen und sich über Ihre Rechte informieren oder über einen Betrug beschwerten möchten, kontaktieren Sie die ULC.

[www.ulc.lu](http://www.ulc.lu)



### Centre Européen des Consommateurs (CEC)

Wenn Sie online in einem anderen Land der EU einkaufen und sich über Ihre Rechte informieren oder über einen Betrug beschwerten möchten, kontaktieren Sie das CEC.

Tel. 26 84 64-1 [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)



### Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR)

Wenn Sie bei Ihrem Telekommunikationsanbieter eine Beschwerde eingereicht haben, können Sie sich, bei einer nicht zufriedenstellenden Lösung des Problems, kostenfrei an die Schlichtungsstelle des ILR wenden.

[www.ilr.lu/consommateurs](http://www.ilr.lu/consommateurs)



### Police Grand-Ducale

Sie wollen Anzeige wegen Betrugs erstatten?

Schreiben Sie eine E-Mail an [contact@police.etat.lu](mailto:contact@police.etat.lu) und informieren Sie sich über die genaue Prozedur.

[www.police.lu](http://www.police.lu)



powered by



Unveränderte nichtkommerzielle Vervielfältigung und Verbreitung ist ausdrücklich erlaubt.  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/de/>

Herausgeber: BEE SECURE · B.P. 707 · L-2017 Luxembourg  
Tel.: (+352) 247-86427 · Fax.: (+ 352) 46 41 86  
bee-secure@snj.lu · www.bee-secure.lu

