

Reiseversicherungen notwendig?

Sie sollten sich grundsätzlich über Reiseversicherungen informieren, nicht alle Policen sind sinnvoll und notwendig.

TIPP

Achten Sie auf voreingestellte Häkchen auf der Homepage – diese sind unzulässig.

Eine Reisekrankenversicherung fürs Ausland sollte in jedem Fall dabei sein.

Bei Reiserücktrittsversicherungen kommt es auf die Versicherungsleistungen an.

Nähere Informationen und Beratung zu Reiseversicherungen gibt es bei der Verbraucherzentrale.



Weitere Hinweise

- Nutzen Sie sichere Verbindungen (mit https beginnende Internetseiten und dem kleinen Vorhängeschloss in der Adresszeile).
- Lassen Sie sich Zeit und lesen Sie alles in Ruhe durch bevor Sie weiterklicken. Durch Anklicken werden AGB Vertragsbestandteil. Gerade dort stehen mitunter nachteilige Regelungen.
- Angeblich günstige Angebote sind oft keine Schnäppchen – auf Zusatzkosten achten.
- Buchungen im Internet sind nicht per se billiger als Buchungen im Reisebüro.
- Hotelbewertungen können gefälscht sein, aber durchaus auch Orientierung bieten. Benutzen Sie aber unbedingt unterschiedliche Bewertungsportale, um sich ein umfassenderes Meinungsbild zu verschaffen.
- Aktualisieren Sie Ihr Betriebssystem, die Software und den Virenschutz.

Wir beraten Sie gern
persönlich, telefonisch
und per E-Mail zu
ausgewählten Themen.

Dieses Faltblatt wird gefördert durch:



Zentrales Service-Telefon und Internet

Öffnungszeiten und Terminvereinbarungen unter

→ (05 11) 9 11 96-0

→ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/beratungsstellen

Unsere Beratungsstellen

Aurich, Braunschweig, Celle, Göttingen, Hannover, Lüneburg, Oldenburg, Osnabrück, Peine, Stade, Wilhelmshaven, Wolfsburg

Verbrauchertelefon

→ 0900 1 7979-02 Verbraucherrecht

(1,50 € pro Minute – gültig aus dem deutschen Festnetz, sekundengenaue Abrechnung; aus den Mobilfunknetzen gelten die Tarife der jeweiligen Anbieter)

E-Mail-Beratung

→ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/onlineberatung

Bücher-Shop

→ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/ratgeber

→ (05 11) 9 11 96-0

verbraucherzentrale

Niedersachsen

Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.

Herrenstr. 14
30159 Hannover
Tel.: (05 11) 9 11 96-0
Fax.: (05 11) 9 11 96-10

info@vzniedersachsen.de
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de
www.facebook.com/vzniedersachsen
www.twitter.com/VZNiedersachsen

Impressum: Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.; Stand: 11/2014



verbraucherzentrale

Niedersachsen

REISEBUCHUNGEN IM INTERNET

Fallen und Tricks

Reisen buchen im Internet wird immer beliebter. Es geht bequem und einfach, das Angebot ist groß und die Preise lassen sich schnell vergleichen. Bei Reisebuchungen im Netz lauern jedoch Fallen. Ein schneller Klick und ein Vertrag ist geschlossen. Das kann teuer werden, **denn bei Reise- und Beförderungsverträgen besteht grundsätzlich kein Widerrufsrecht!** Damit Sie keine bösen Überraschungen erleben, sollten Sie vor Reisebuchungen einiges beachten:

WER IST IHR VERTRAGSPARTNER?

Bei **Pauschalreisen** ist der Reiseveranstalter Ihr Vertragspartner. Planen Sie Ihren Urlaub ganz **individuell** und buchen einzelne Leistungen, z. B. von Airlines oder Hoteliers, dann haben Sie mehrere Vertragspartner. Dies kann beispielsweise dazu führen, dass die Zimmerbuchung bestehen bleibt, obwohl der Flug ausgefallen ist.

Nutzen Sie **Online-Reiseportale**, kommt ein weiterer Akteur ins Spiel. Das Portal wird in der Regel als Vermittler tätig. Dieser ist nur für Gestaltung und Aktualisierung seiner Homepage und die sorgfältige Partner-Auswahl verantwortlich, nicht aber für die Reiseleistungen.



Prüfen Sie, ob und welche Gebühren das Portal nimmt. Solche Kosten werden gerne versteckt! Ein Vergleich von Reiseportalen hilft weiter, z. B. von der Stiftung Warentest. Ist für Sie unklar, wer Ihr Vertragspartner ist, lassen Sie die Finger von einem Vertragsabschluss.

Internetanbieter sind zu **vorvertraglichen** Informationen verpflichtet und müssen Sie über ihre Identität informieren: Dazu gehören Handelsname, Niederlassungsort, Telefon- und ggf. Telefaxnummer, E-Mail-Adresse sowie Anschrift und Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt.

Manche Internetauftritte lassen diese Angaben bzw. klaren Informationen vermissen. Seriöse und verbraucherfreundliche Anbieter geben gleich auf der Startseite deutlich an, wer Vertragspartner ist oder verlinken unübersehbar zu diesen Angaben.

Angaben zum Betreiber der Website finden Sie im Impressum. Dort müssen Name/Firmenname, die Anschrift der Niederlassung/der Sitz der Gesellschaft aufgeführt sein.



WELCHE LEISTUNGEN SIND VOM ANBIETER ZU ERBRINGEN?

Überprüfen Sie bei **Pauschalreisen** das Reiseziel (den Reiseverlauf), Unterbringung und Verpflegung, das Transportmittel, den Reisepreis, Pass- und Visumserfordernisse; bei Flugreisen: Reiseziel, Hinflug- und Rückflugdaten. Die Airlines informieren ihre Kunden meist auch über Pass- und Visumserfordernisse.

Als **Individualreisender** müssen Sie sich selber über die einzelnen Leistungen umfassend informieren.



Achten Sie auf eindeutige und vollständige Beschreibungen der Leistungen. Benötigen Sie z. B. ein behindertengerechtes Hotelzimmer, fragen Sie vorab per Mail nach und bitten um schriftliche Bestätigung. Kommt keine Rückmeldung, nehmen Sie von der Buchung Abstand.

Buchungsablauf transparent?

Der Anbieter muss Sie darüber informieren, mit welchen Mitteln er Eingabefehler vor Abgabe der Vertragserklärung erkennen und berichtigen kann.

Achten Sie deshalb auf Hinweise, wie und wann der Buchungsvorgang abgebrochen werden kann, ohne dass ein Vertrag zustande kommt bzw. Kosten entstehen! Denn häufig wird bei Buchungsabbruch behauptet, der Vertrag sei schon geschlossen worden.



Geben Sie korrekte Daten an, z. B. Name laut Pass. Bei Unklarheiten buchen Sie besser nicht. Alle einzelnen Buchungsschritte sollten Sie speichern bzw. ausdrucken. Dies gilt auch für die AGB.

Buchungsbestätigung erhalten?

Achten Sie bei jeder Reisebuchung darauf, dass Sie eine Buchungsbestätigung erhalten. Bei Internet-Buchung kommt diese und beispielsweise das elektronische Ticket meist per Mail.



Prüfen Sie die Bestätigungen auf Richtigkeit! Checken Sie regelmäßig den Spamfilter und stellen Sie kein automatisches Löschen ein. Nehmen Sie die Mail-Adresse des Anbieters in Ihr Adressbuch auf.

Bei Pauschalreisen – online oder beim Reisebüro vor Ort – muss der Reiseveranstalter Ihnen vor Reiseantritt einen Sicherungsschein aushändigen. Dieser schützt Sie bei Insolvenz des Reiseveranstalters. Erst nach Aushändigung des Sicherungsscheins müssen Sie den Reisepreis zahlen, dazu gehört auch die Anzahlung. Achten Sie darauf, dass der Sicherungsschein auch während des geplanten Reisezeitraumes gültig ist, ggf. können Sie auch beim Versicherer nachfragen.

WELCHE KOSTEN BZW. ZUSATZKOSTEN FALLEN AN?

Bei Flug- oder Reisebuchungen muss Ihnen bereits zu Beginn des Buchungsvorgangs der Preis genannt werden, der am Ende tatsächlich gezahlt werden muss (Endpreis). Zusatzkosten sind oft auf der Homepage bzw. im Kleingedruckten versteckt oder werden durch komplizierte Buchungsformulare verschleiert.

Vorsicht bei „Billigangeboten“: Anfangs scheint der Preis noch sehr günstig, nach und nach kommen dann hohe Zusatzkosten hinzu, z. B. für Gepäck, Einchecken, Bezahlen mit Karte bei gängigen Karten, Transfer und Mindestverzehr. Achtung: Airlines schreiben z. B. ein „Online-Check in“ vor. Wird dieser „Check in“ nicht beachtet, kommen hohe Kosten für den Ausdruck der Bordkarte (ein Blatt Papier) am Flughafen dazu.



Achten Sie auf Zusatzkosten. Checken Sie Details, z. B. wie viele Gepäckteile dürfen Sie mitnehmen? Welche Vorgaben für Maße des Gepäckstücks bestehen? Ansonsten drohen Ihnen hohe Kosten bei Überschreitungen.

Stornierungs- oder Umbuchungskosten?

Unvorhersehbare Situationen können eine teure Stornierung der Reise erforderlich machen.



Checken Sie, ob und wann eine kostengünstige oder kostenlose Stornierung oder Umbuchung der Reise möglich ist bzw. welche Kosten anfallen. Klären Sie, ob eine Umbuchung auf eine andere Person ohne bzw. nur gegen geringe Gebühr möglich ist. Steht eine Stornierung bereits im Raum, nehmen Sie von einer Buchung Abstand.