

Internet-Reiseportale täuschen Verbraucher

EU beklagt zahlreiche Rechtsverstöße bei Flug- und Hotelbuchungen: Preise werden verschleiert und Versicherungen aufgedrängt

Brüssel – Die Rechte europäischer Verbraucher werden von Reiseportalen im Internet massenhaft missachtet. Das ist das Ergebnis einer EU-weiten Untersuchung, die am Montag von der Europäischen Kommission in Brüssel vorgestellt wurde, und an der sich die nationalen Verbraucherschutzbehörden beteiligt hatten. Demnach hätten 2013 nur 170 von 552 untersuchten Websites, die Flug- und Hotelbuchungen abwickeln, europaweit geltende Konsumentenrechte vollumfänglich umgesetzt – etwas weniger als ein Drittel.

In Deutschland beteiligten sich das Bundesamt für Verbraucherschutz, die Wettbewerbszentrale sowie die Verbraucherzentrale (vzbz) an der Aktion. Dabei seien 33 Angebote von 30 Internetseiten überprüft worden. In nur 19 Fällen seien die Ver-

braucherschutzrechte zu einhundert Prozent gewahrt gewesen. Die Verbraucherzentrale teilte ergänzend mit, sie habe insgesamt sechs Verfahren eingeleitet. In zwei Fällen habe es außergerichtliche Einigungen gegeben, in den restlichen sei Klage erhoben worden. Diese Klagen richteten sich gegen drei Fluggesellschaften sowie eine Flug-Suchmaschine.

Die dabei kritisierten Praktiken passen in das Raster der häufigsten Verstöße, die von der Kommission ermittelt wurden. So würden die tatsächlichen Endkosten einer Reisebuchung zu spät oder nicht deutlich genug angezeigt. Dies sei auf einem Viertel der untersuchten Portale der Fall gewesen – und war auch Grundlage einer Klage der Verbraucherzentrale gegen Germania, die vor dem Landgericht Berlin erfolglos blieb.

52 15.09.14
Germania hatte die Zusatzkosten für einen Sitzplatz erst im vierten Buchungsschritt angegeben. Die Richter in Berlin sahen das als zulässig an. Eine andere Fluggesellschaft, Condor, unterlag hingegen vor dem Landgericht Frankfurt. Die Verbraucherschützer hatten ihr vorgeworfen, Kunden Reiseversicherungen aufgedrängt zu haben. Condor legte Berufung ein.

Moniert wird ferner, dass die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ intransparent seien. „Das ist ein Unding“, sagte der Europaabgeordnete Hans-Peter Mayer (CDU). „Solche Praktiken sind längst verboten, das ist den Anbietern schon lange bekannt.“ Die SPD-Abgeordnete Evelyne Gebhardt nannte die Befunde fürchterlich. Sie forderte vor dem Hintergrund transnational operierender Reiseportale, dass „euro-

päisches Recht auch europäisch durchgesetzt werden“ müsse. Die Durchsetzung des Verbraucherschutzes liegt in der Hand der EU-Mitgliedsstaaten.

Laut Kommission hat die Untersuchung schon zu einer Verbesserung der Lage geführt. Anfang April hätten fast zwei Drittel der beanstandeten Websites nachgebessert. Der Rest verhandele mit den jeweiligen nationalen Verbraucherschutzbehörden oder habe sich bereits zu Korrekturen verpflichtet. Sechs Firmen hätten ihren Betrieb eingestellt. Ihre Namen wurden nicht genannt. Die Identitäten der restlichen Unternehmen blieben ebenfalls im Dunkeln. Die Kommission bestätigte nur, dass auch Branchengrößen untersucht wurden, also auch Anbieter wie Opodo, Expedia oder Trivago. **JAVIER CÁCERES**