



PRESSEINFORMATION

Europaweite Aktion zeigt Missstände bei Reiseangeboten im Internet auf BVL setzt Verbraucherrechte bei Online-Anbietern von Flügen und Hotel-Unterkünften durch

Als Teilnehmer an der europaweiten Aktion „Sweep“ hat das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) Internetseiten geprüft, die Reisedienstleistungen anbieten, und dabei viele Verstöße gegen Verbraucherschutzvorschriften aufgedeckt. Häufig wurde der Endpreis nicht wie vorgeschrieben ausgewiesen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) nicht ausreichend zugänglich und transparent gemacht. Derzeit arbeitet das BVL zusammen mit den Partnerbehörden aus anderen EU-Mitgliedstaaten daran, die grenzüberschreitenden Verstöße abzustellen.

Bei der als „Sweep“ bezeichneten und von der Europäischen Kommission koordinierten Maßnahme des europäischen Behördennetzwerks zum Schutz der Verbraucherrechte werden Internetangebote gezielt auf bestimmte Rechtsverstöße hin überprüft. Die jüngste Aktion im Jahr 2013 konzentrierte sich auf die Vermittlung und das direkte Angebot von Reisedienstleistungen wie Flüge und Unterkünfte in Hotels.

In Deutschland prüften das BVL, der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) und die Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs e.V. (Wettbewerbszentrale) insgesamt 30 derartiger Internetseiten. Dabei wurden 33 Reiseangebote kontrolliert. Die vom BVL untersuchten Seiten betrafen ausschließlich Anbieter mit Sitz im Ausland, während der vzbv und die Wettbewerbszentrale Internetseiten von deutschen Anbietern unter die Lupe nahmen. Die geprüften Internetseiten wurden mit Hilfe von Suchmaschinen ausgewählt, unter anderem durch die Suche nach häufig genutzten und beliebten Anbietern.

Bei nahezu allen vom BVL untersuchten Internetseiten wurden Verstöße gegen verbraucherschutzrechtliche Regelungen festgestellt. Beispielsweise wurden anfallende (Zusatz-)Kosten oft nicht korrekt angegeben. Auch die AGB waren häufig nicht transparent oder nur schwer

zugänglich – so wurden die AGB der Fluganbieter teilweise nur in einer fremden Sprache oder nicht in druckbarer Version bereitgestellt. Lückenhafte Kontaktangaben des Händlers oder erschwerte bzw. fehlende Beschwerdemöglichkeiten stellten weitere Verstöße dar.

Das BVL hat die zuständigen Behörden im jeweiligen EU-Mitgliedsland aufgefordert, alle erforderlichen Durchsetzungsmaßnahmen zu treffen, um unverzüglich eine Einstellung der Verstöße zu bewirken. Ein Verfahren konnte bereits erfolgreich abgeschlossen werden. Die noch bestehenden Verstöße werden vom BVL in Zusammenarbeit mit den europäischen Partnerbehörden konsequent weiter verfolgt.

Da heutzutage viele Online-Reiseanbieter mit günstigen Preisen werben, empfiehlt das BVL, die Angebote sorgfältig zu prüfen. Insbesondere sollten Verbraucher darauf achten, dass bis zum letzten Schritt der Buchung keine versteckten Zusatzkosten anfallen.

Hintergrund

Im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes ist das BVL nach dem EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetz Deutschlands zentrale Verbindungsstelle für die europäische Zusammenarbeit. Zugleich ist es die zuständige Behörde für die grenzüberschreitende Verfolgung von unlauteren Geschäftspraktiken und missbräuchlichen Klauseln in Verbraucherverträgen sowie die Einhaltung des Verbraucherschutzes im elektronischen Geschäftsverkehr und im Fernabsatz zu Lasten einer Vielzahl von Verbrauchern. Des Weiteren bietet das BVL mit dem Portal 21 Empfängern grenzüberschreitender Dienstleistungen Informationen sowohl zu den rechtlichen Rahmenbedingungen als auch zum Verbraucherschutz in Europa.

Hinweise für die Redaktionen

Weitere Informationen zum "Sweep" finden sich auf der Homepage der Europäischen Kommission (http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweeps_en.htm). Das BVL gibt aus rechtlichen Gründen selbst keine Namen von Unternehmen der Öffentlichkeit preis.