



Buchungsportale für den Urlaub

Flug

Mietwagen

Unterkunft

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Inhalt

Reisebuchungsportale | 03

Vorteile von Buchungsportalen | 04

Nachteile von Buchungsportalen | 05

Flug | 10

Mietwagen | 14

Private Unterkünfte | 18

Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl · Tel.: + 49 (0) 78 51.991 48 0
Fax: + 49 (0) 78 51. 991 48 11 · **E-Mail:** info@cec-zev.eu · **Web:** www.cec-zev.eu · Stand: Dezember 2019 · **Bildnachweise:** S. 2, 4, 7, 24, 26 © Pexels.com, S. 21 © Shutterstock

Registergericht: Amtsgericht Freiburg | **Registernummer:** VR 370391; **Vorstand:** Dr. Martine Mériageu · © Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

Diese Broschüre ist aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union finanziert (2014-2020). Der Inhalt gibt die Ansicht des EVZ Deutschland wieder und hierfür übernimmt es auch die Verantwortung. Es kann nicht angenommen werden, dass diese Broschüre den Ansichten der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union entspricht. Weder die Europäische Kommission noch die CHAFEA übernehmen Verantwortung für eine mögliche Verwendung dieser Broschüre.



Wer sich seine Reise selbst zusammenstellen möchte, sieht sich einem unendlichen Angebot gegenüber: für Flüge, Mietwagen, Unterkünfte.

Buchungsportale können im Internet bei der Suche hilfreich sein: Sie bieten einen schnellen Überblick. Die Buchung kann in Ruhe von zu Hause erledigt werden.

Die beste Wahl sind Buchungsportale nicht automatisch: Weder nennen sie immer den günstigsten Preis noch den besten Anbieter. Es besteht sogar die Gefahr, dass Sie ausgetrickst werden:

durch unübersichtliche Preise, irreführende Bewertungen oder künstlichen Zeitdruck.

Wir helfen Ihnen im Dschungel der Online-Buchungsportale einen klaren Kopf zu behalten.



Informieren Sie sich auch direkt beim Anbieter, der Airline, dem Hotel oder dem örtlichen Reisebüro. Die Preise könnten dort günstiger sein.



Reisebuchungsportale

Wer ist der richtige Ansprechpartner?

Reisebuchungsportale sind Marktplätze im Internet, auf denen Sie vor allem Flüge, Hotels, Privatunterkünfte oder einen Mietwagen buchen können.

Grundsätzlich gilt: Bei Problemen mit der Buchung wenden Sie sich an den Betreiber der Plattform. Er ist Ihr Ansprechpartner. Seine Anschrift sollten Sie auf der Webseite im Impressum finden.

Wenn jedoch etwas mit der von Ihnen gebuchten Reiseleistung nicht stimmt, ist das in aller Regel nicht Sache des Betreibers des Buchungsportals. Stattdessen wenden Sie sich an denjenigen, mit dem Sie den Vertrag über die Reiseleistung geschlossen haben. Ist

zum Beispiel der Flug verspätet, wäre dies die Fluggesellschaft; bei dem nicht verkehrssicheren Mietwagen der Autovermieter. Das gilt selbst dann, wenn Sie über das Buchungsportal bezahlt haben.



Wenn Sie über ein Buchungsportal mehrere unterschiedliche Reiseleistungen buchen, z. B. Flug + Hotel, kann der Vermittler zum Pauschalreiseanbieter werden. Ausführlich dazu in der Broschüre des BMJV „[Neue Rechte für Reisende](#)“.

Vergleichsportale

Die Preise für dieselbe Leistung können auf verschiedenen Plattformen unterschiedlich sein. Deshalb sind Vergleichsportale wie beispielsweise trivago oder momondo nützlich: Sie bieten eine Übersicht darüber, welche Ange-

bote zum Beispiel für ein bestimmtes Hotel bestehen.

Wer buchen möchte, wird von dort auf ein Buchungsportal oder direkt zum Anbieter weitergeleitet.



Die Vorteile von Buchungsportalen

- Sie geben einen guten ersten Überblick über die Lage auf dem Markt, die Angebote, Preise und Verfügbarkeit.
- Wenn das Angebot riesig oder unübersichtlich ist, lässt sich die Auswahl durch Filter eingrenzen. So finden Sie schneller das, was Ihnen wichtig ist. Das kann der Preis, die Entfernung eines Hotels zum Stadtzentrum, die Ausstattung, das Nichtraucherzimmer oder anderes sein.
- Wer es will, kann sich ein Kundenkonto einrichten. Das ermöglicht eine schnelle Buchung, weil die erforderlichen persönlichen Daten bereits hinterlegt sind.
- Da viele internationale Buchungsportale eine Webseite in deutscher Sprache haben, lassen sich Fragen oder Reklamationen wegen der Buchung leichter klären.
- Auch kleine, unbekanntere Anbieter, auf die Sie sonst nie gestoßen wären, sind im Internet auffindbar.
- Mitgliederprogramme bieten besondere Vergünstigungen, wie zum Beispiel Rabatte oder zusätzliche Leistungen.
- Möglich sind auch großzügigere Regelungen zur Stornierung durch den Kunden.

Wichtig zu wissen

Wie bei allen Reiseleistungen gilt auch bei der Buchung über Online-Buchungsportale: Es gibt **kein 14 tagesiges Widerrufsrecht**.

Buchungsportale haben ihre Tücken

Da die Betreiber der Buchungsportale Provisionen erhalten für die über ihre Plattform geschlossenen Verträge, unternehmen sie so einiges, um zu Geld zu kommen.

Künstlicher Druck

Die Webseite vermittelt den Eindruck, dass die Nachfrage besonders groß oder das Angebot sehr begrenzt ist. Typisch hierfür sind Sätze wie: „Nur noch drei Zimmer auf dieser Seite verfügbar“ oder der Hinweis, in den letzten Stunden hätten sich viele Leute das Angebot angeschaut. Wenn dann auch noch zu lesen ist „Sie haben es

verpasst“ glaubt man: Ich muss sofort buchen, sonst gehe ich leer aus. Aber das ist ja der Trick.

Fragwürdige Ranglisten

Die am Anfang aufgelisteten Angebote sind nicht unbedingt die für Sie besten. Gern werden weit oben zum Beispiel Hotels platziert, die auf dieser Plattform preiswerter sind. Weiter unten folgen jene Unterkünfte, die woanders günstiger sind. Auch die Höhe der Provision, die der Betreiber des Portals für eine Buchung verdient, kann über die Reihenfolge entscheiden.



Filtern Sie nach den Kriterien, die Ihnen wichtig sind. Folgen Sie nicht blind der Empfehlung des Portals.

Vergleichen Sie die Angebote auf verschiedenen Buchungsportalen!

Schwierige Preisvergleiche

Nur auf den allerersten Blick ist es leicht, die Preise zu vergleichen. Denn bei Reiseleistungen kommt es auf jede Einzelheit an. Bei einem Flug könnte das seine Dauer oder die Abflugszeit sein. Beim Mietwagen die (Sonder-) Ausstattung oder beim Hotel die Frage, unter welchen Bedingungen der Kunde kostenlos stornieren kann. Hier hilft nur

eines: schauen Sie genau nach und klären Sie vorab, was Ihnen wichtig ist!

Noch schwieriger wird der Preisvergleich, wenn **zusätzliche Kosten** erst während der Buchung angezeigt werden. Das kann zum Beispiel eine „Servicegebühr“ sein oder die Bereitstellungskosten für den Mietwagen an einem bestimmten Ort.

Auch zusätzliche Leistungen, für die aggressiv geworben werden, können den von Ihnen am Ende zu zahlenden Preis in die Höhe treiben. Wenn es zum Beispiel um Reiseversicherungen geht, klären Sie zuerst, ob Sie jenen Versicherungsschutz überhaupt benötigen und was für Sie sinnvoll ist.



Irreführende Bewertungen

Positive Rezensionen können gekauft werden und dienen so der Täuschung. Ob eine Bewertung ehrlich und glaubwürdig ist, lässt sich nur schwer erkennen.

Vertrauen Sie Ihrem Gefühl und seien Sie kritisch; vor allem bei sehr langen Rezensionen oder übertriebenen Lobpreisungen. Die Anzahl der Bewertungen kann eine Rolle spielen: Sind es nur wenige und fallen alle uneingeschränkt positiv aus, sind Zweifel angebracht. Wenn es viele Rezensionen gibt, achten Sie nicht nur auf die Gesamtbewertung, sondern werfen Sie einen Blick auf die Einzelheiten.

Möglicherweise wurde etwas scharf kritisiert, was für Sie völlig unwichtig ist. Auch veraltete Bewertungen können verfälschen. Hilfreich sind aktuelle Videos und Fotos von Urlaubern.



Überprüfen Sie vor der Buchung eines Hotelzimmers die „Check-In“ Zeiten auf dem Buchungsportal mit denen beim Hotel. Nehmen Sie sich die Zeit und sehen Sie sich Bewertungen genauer an.

Tipps für die Buchung

auf einem Online-Portal

1 Buchen Sie in Ruhe

Nehmen Sie sich Zeit. Lesen und rechnen Sie alles in Ruhe durch.

2 Vergleichen Sie Preise

Vergleichen Sie die Preise und Bewertungen bei unterschiedlichen Anbietern.

3 Löschen Sie Cookies

Die verwendeten Endgeräte oder Browser können zu unterschiedlichen Produkten und Preisen führen. Deshalb lohnt es sich,

- den Browserverlauf zu löschen
- den Inkognito- oder Privat-Modus des Browsers zu aktivieren
- Gegenchecks auf anderen Geräten zu machen (Smartphone statt PC oder umgekehrt)

4 Warten Sie ab

Wenn der Buchungsvorgang ins Stocken gerät oder abbricht: Wiederholen Sie nicht sofort die Buchung! Warten Sie stattdessen erst einmal ab oder setzen Sie sich - wenn möglich - telefonisch mit dem Portal in Verbindung. Gelegentlich kommt die E-Mail mit der Buchungsbestätigung verspätet. Schauen Sie auch in den Spam-Ordner.

5 Schaffen Sie Beweise

Machen Sie Screenshots bevor Sie Ihre Buchung absenden. Vor allem auch dann, wenn es bei der Buchung zu Ungereimtheiten kommt.





Gut zu wissen

Wenn der Flug ausfällt oder sich verspätet, muss die Fluggesellschaft sicherstellen, dass die Fluggäste rechtzeitig informiert werden. Dies gilt unabhängig davon, ob über die Airline oder ein Portal gebucht worden ist.



Flug

Wer ist Ihr Ansprechpartner?

An das Portal wenden Sie sich bei Fragen zur Buchung. Wenn Ihnen zum Beispiel zusätzliche Kosten berechnet wurden, Sie den Flug stornieren oder umbuchen möchten. Die Adresse finden Sie auf der Webseite in der Regel unter „Kontakt“ oder im „Impressum“.

An die Airline wenden Sie sich, wenn es um die Durchführung des Fluges geht. Falls Sie beispielsweise wegen Überbuchung nicht mitgenommen wurden, das Gepäck verloren gegangen ist oder Sie Entschädigung wegen einer erheblichen Flugverspätung fordern. Das gilt auch, wenn die Buchung über ein Portal erfolgte.



Steigende Preise

Wer kennt das nicht: Am Ende ist der Flug bei der Buchung erheblich teurer als am Anfang angegeben. Preistreiber sind vor allem zusätzliches Gepäck, die Reservierung eines bestimmten Sitzplatzes oder die Verpflegung an Bord. Sogar das Bezahlen kann extra kosten.

Manche Buchungsportale versprechen günstigere Flüge denjenigen, die eine – allerdings kostenpflichtige – Mitgliedschaft oder ein „Jahres-Abo“ abschließen. Ob sich das wirklich lohnt,

hängt nicht nur von der Anzahl der Flüge ab, die man sich leisten möchte. Noch wichtiger ist, ob die „günstigeren Preise“ nicht doch noch über denen anderer Anbieter liegen.



Bevor Sie buchen, gehen Sie direkt auf die Webseite der Airline. Vielleicht ist der Flug dort am Ende sogar günstiger.

Tipps für die Buchung

auf einem Flugportal

1 Planen Sie sorgfältig

Achten Sie auf Zwischenstopps und die Zeiten zum Umsteigen. Buchen Sie zusammenhängende Flüge. So bleiben Ihre Rechte als Fluggast gewahrt, falls Sie zum Beispiel den Anschlussflug verpassen.

3 Sichern Sie Beweise

Machen Sie Screenshots oder Fotos, falls aufgrund technischer Probleme der Online-Check-In der Fluggesellschaft nicht funktioniert. Denn häufig kostet das Einchecken am Schalter extra. Dies Geld können Sie leichter zurückfordern, wenn Sie den Fehler der Airline beweisen können.

2 Nehmen Sie es genau

Geben Sie die Namen des Fluggastes genau so an wie im Reisepass oder Personalausweis. Anderenfalls besteht die Gefahr, dass Sie nicht mitfliegen dürfen. Wenn Sie über ein Buchungsportal gebucht haben, muss der Namen auch hierüber geändert werden. Das kann zusätzlich kosten!

4 Falls Sie stornieren

Wenn Sie Ihren Flug nicht antreten und stornieren, können Sie sich die im Flugpreis enthaltenen Steuern und Gebühren in voller Höhe erstatten lassen. Der Reisevermittler darf Ihnen für die Stornierung nichts berechnen.



Bedenken Sie!

Je mehr Unternehmen zwischen-
geschaltet sind, desto schwieriger
ist es, bei Problemen den richtigen
Ansprechpartner zu finden. Schnell
sitzen Sie dann zwischen allen Stühlen.





Mietwagen

Viele Wege führen zum Mietwagen

- **Vermittler** kommen häufig ins Spiel, wenn ein Mietwagen im Ausland gebucht wird (z. B. Autoeurope, Car-delmar, autovermietung.adac.de). Buchung und Zahlung erfolgen im Voraus beim Vermittler. Er reserviert das Fahrzeug für den Reisenden und stellt eine Reservierungsbestätigung (Voucher) aus. Der Vertrag kommt vor Ort mit dem Autovermieter zustande.
- Direkt beim **Mietwagenunternehmen**, sei es vor Ort oder über das Internet.
- **Preisvergleichsportale** (z.B. billiger-mietwagen.de) stellen eine Übersicht über die Preise zusammen. Wer ein passendes Angebot gefunden hat, kann entweder an ein Buchungsportal oder direkt an den Autovermieter weitergeleitet werden.



Wer ist Ihr Ansprechpartner?

Das Buchungsportal ist zuständig, wenn Sie die Buchung ändern wollen, beispielsweise die Mietdauer verlängern oder zusätzlich eine/n Fahrer/in eintragen möchten.

Manche Extras (Navi, Kindersitz oder Schneeketten) können oft nur vor Ort in der Mietstation hinzugebucht werden. Das erhöht die Miete. Teurer könnten es auch durch lokale Steuern und sogenannte Standortzuschläge werden.

Bei Ärger mit dem Mietwagen wenden Sie sich in jedem Fall an Ihren Vertragspartner, die Autovermietung. Wenn Sie über einen Vermittler gebucht haben, kann der Ihnen bei der Kontaktaufnahme behilflich sein.

Nehmen Sie bei einer Panne mit dem Wagen so schnell wie möglich Kontakt

zu dem Vermieter auf. Bei einem Unfall ist zusätzlich unbedingt auch die Polizei zu verständigen.

Häufige Kundenbeschwerde ist übrigens, dass die Kreditkarte nachträglich belastet wurde wegen angeblicher Schäden am Fahrzeug. Deshalb ist ein Protokoll bei der Rückgabe wichtig.

Machen Sie auch Fotos, sowohl bei der Anmietung, als auch bei der Rückgabe.



Wenn Sie das Fahrzeug in der Mietstation abholen, gilt der dort von Ihnen unterschriebene Vertrag.

Tipps für die Buchung eines Mietwagens

1 Buchen Sie Vollkasko

Schließen Sie bereits bei der Buchung eine Vollkaskoversicherung ohne Selbstbeteiligung ab. Lassen Sie sich später beim Abholen des Fahrzeugs keine ungewollten Zusatzversicherungen aufdrängen.

3 Klären Sie Details

Beachten Sie Kilometer- und Länderbegrenzung sowie Zusatzfahrer- und Tankregelung. Klären Sie vor der Buchung auch, welche Kosten für Extras wie Kindersitz, Navigationsgerät, Hotelzustellung und Winterreifen auf Sie zu kommen.

2 Achten Sie auf die Stornobedingungen

Denken Sie daran, dass es bei der Onlinebuchung eines Mietwagens kein Widerrufsrecht gibt. Klären Sie daher vor der Buchung, unter welchen Bedingungen Sie, am besten kostenlos, stornieren können.

4 Informieren Sie sich

Unsere Broschüre „Mit dem Mietwagen durch Europa“ gibt ausführliche Infos über das Mieten eines Fahrzeugs.







Private Unterkünfte

Dafür spricht:

Es besteht die Möglichkeit, eine ganze Wohnung mit voll ausgestatteter Küche zu mieten. Gezahlt wird in der Regel pro Nacht und nicht pro Person. Das macht es auch für größere Gruppen attraktiv.

Viele Urlauber finden private Unterkünfte persönlicher und charmanter. In einer authentischen Wohngegend und vielleicht sogar unter einem Dach mit dem Vermieter fällt es leichter Kontakt zu Einheimischen zu knüpfen.

Gründe dagegen:

Gäste müssen sich anpassen, wenn sie beim Vermieter wohnen. Immer wieder kommt es vor, dass Vermieter noch im

letzten Moment absagen oder erst bei der Ankunft mitteilen, dass beispielsweise die Reinigung extra zu bezahlen ist. Es besteht das Risiko, dass die Unterkunft nicht der Beschreibung entspricht oder gar nicht existiert. Gelegentlich ist sogar von Diebstahl oder unerlaubte Überwachung durch Kameras zu lesen.

Zunehmend Widerstand regt sich auch bei den Anwohnern im Viertel:

- Wenn Gäste eine Wohnung zur Party-Zone machen und die Hausgemeinschaft belästigen.
- Weil normaler Wohnraum verloren geht und die Mieten dadurch für die Einheimischen unerschwinglich werden.



So finden Sie seriöse Anbieter

Werfen Sie einen Blick in die Bewertungen und die Beschreibung der Unterkunft. Vertrauen schaffen auch viele Fotos.

Vorsicht bei solchen Angeboten:

- Meiden Sie Schnäppchen, wenn Sie die komplette Miete oder eine hohe Kaution lange im Voraus zahlen sollen.
- Seien Sie vorsichtig, wenn eine traumhaft gelegene und luxuriös eingerichtete Wohnung spottbillig ist.

In Kontakt mit dem Vermieter:

- Achten Sie darauf, dass die Buchung und alles andere nur über die Plattform stattfinden. Das gilt vor allem für das Bezahlen!
- Weigern Sie sich, Geld mit Western Union oder MoneyGram zu versenden. Denn so lässt sich verschleiern, wohin das Geld wirklich geht.
- Wie kommen Sie an die Schlüssel? Spielen Sie nicht mit, wenn die Übergabe auf einem Parkplatz erfolgen, oder der Schlüssel gegen Bargeld mit der Post an Sie verschickt werden soll.

Checkliste

- Kann die Adresse stimmen, gibt es dort ein Wohnhaus?**

Geben Sie die Adresse bei Google Earth ein.

- Ist bereits irgendwo vor dem Angebot gewarnt worden?**

Kopieren Sie den Anzeigentext und geben Sie ihn in die Suchmaschine ein.

- Sind die Fotos echt?**

Nutzen Sie die umgekehrte Bildersuche bei Google. Betrüger verwenden gern dieselben Fotos für verschiedene Angebote.



Seriöse Vermieter bei Airbnb finden

Die Buchungsseite www.airbnb.com lockt viele Betrüger an. So können Sie das Risiko mindern:

- Nur über **verifizierte** Vermieter buchen. Diese haben das „Verifizierte Identifikation“-Abzeichen im Profil.
- Prüfen, ob z. B. das Facebook- oder Google-Konto, mit dem sich der Vermieter angemeldet hat, **wirklich echt** ist.
- Erfahrene und gut bewertete Gastgeber erhalten die Angabe „**Superhost**“.

- Airbnb bietet einen kostenlosen Fotoservice an. Sicherheit geben also Fotos, die als „**verified photo**“ gekennzeichnet sind.

Immer wieder sind im Internet **gefälschte Webseiten** im Umlauf, die den offiziellen Airbnb-Seiten stark ähneln. Deshalb über das eigene Airbnb-Profil und die offizielle Plattform buchen! Niemals bei **verdächtigen Links** vertraulichen Daten eingeben!

Achten Sie auf das Kürzel „https“ vor der Web-Adresse. Fehlt das „s“, besteht die Gefahr, dass Sie sich auf einer unsicheren oder sogar gefälschten Seite bewegen.



Angebot gefunden?

Denken Sie auch hieran:

- **Belegungskalender** sind nicht immer auf den neuesten Stand. Klären Sie, ob die Unterkunft tatsächlich frei ist.
- Schauen Sie beim **Preis** genau hin. Zusätzliche Kosten können entstehen für die Reinigung, weitere Gäste oder die Währungsumrechnung. Oft fällt eine **Servicegebühr** an. Sie kann je nach Anbieter bis zu 20 Prozent betragen.
- In manchen Regionen zahlen Urlauber **Kurtaxe**.
- Falls eine **Kaution** verlangt wird: Ist die Höhe für Sie akzeptabel?
- Klären Sie, unter welchen Bedingungen Sie stornieren können, falls Sie die Reise nicht antreten können. Verfällt möglicherweise die von Ihnen gezahlte Kaution oder wird sie Ihnen erstattet?
- Fragen Sie nach allem was Ihnen wichtig ist! Darf das Haustier mit? Wie erhalten Sie die Schlüssel? Dürfen Sie auch noch spät ankommen? Gibt es Parkplätze?



Tipps für die Buchung einer privaten Unterkunft

1 Zwei Wege zur Buchung

Entweder Sie fragen eine Buchung an. Dann wird sich der Vermieter melden und erst danach legen Sie sich verbindlich fest.

Oder Sie entscheiden sich für die Sofortbuchung. Dann erhalten Sie spätestens binnen 24 Stunden die Bestätigung. Aufgepasst: Gelegentlich sind mit Häkchen kostenpflichtige Zusatzangebote voreingestellt. Buchen Sie nur Leistungen, die Sie auch wirklich wollen.

2 Screenshots machen

Machen Sie sicherheitshalber auch Screenshots von der Buchung. Bewahren Sie die Buchungsbestätigung auf.

Ein Profil erstellen?

Auf manchen Vermittlungsportalen muss man sich vor der Buchung registrieren lassen. Gelegentlich ist die Verifizierung durch ein Facebook- oder Google-Konto möglich.

Es kann auch vorkommen, dass die Kopie des Ausweises verlangt wird. Dies ist bedenklich, denn solch persönlichen Daten könnten missbraucht werden. Wer seine Daten nicht herausgeben möchte, sollte dies auch nicht tun und den Anbieter meiden.

Wer es dennoch nicht lassen kann:

- Kopie muss ganz klar als Kopie erkennbar sein (z. B. in schwarz-weiß).
 - Daten schwärzen, die für die Identifizierung nicht nötig sind.
-



Tipps beim Bezahlen

der Unterkunft über Buchungsportale

1 **Bezahlen Sie nur über das Buchungsportal**

3 **Auch PayPal und paydirekt gelten als sichere Bezahlsysteme**

2 **Zahlen Sie bestenfalls mit Lastschrift oder Kreditkarte**

4 **Vermeiden Sie Sofortüberweisungen und Bargeldtransfers**

Zweckentfremdung

Die dunkle Seite der Vermietung privaten Wohnraums:

Seit 2018 gehen viele Städte gegen die Zweckentfremdung von Wohnraum vor. Deshalb braucht eine Genehmigung, wer eine ganze Wohnung vermieten will.

Soweit bekannt, brauchen Urlauber zwar (noch) keine Strafen zu fürchten, wenn sie eine nicht genehmigte Woh-

nung nutzen. Auszuschließen ist allerdings nicht, dass Sie die Räume verlassen müssen.



Prüfen Sie, ob das Inserat eine Registrierungsnummer hat oder erkundigen Sie sich beim Gastgeber nach der Erlaubnis.



Wichtig zu wissen

Bei Reisebuchungen gibt es kein Widerrufsrecht.

Pläne können sich ändern

Wenn der Gast storniert

Je nach Vertragsbedingungen und dem Zeitpunkt der Absage können Stornierungskosten fällig werden. Dies gilt auch bei Krankheit. Eine rechtzeitig abgeschlossene Reiseversicherung hilft. Ersparte Aufwendungen, zum Beispiel für Reinigung oder anderweitige Vermietung der Unterkunft, sind zu berücksichtigen.

Der Gast sollte damit rechnen, dass die bei der Buchung gezahlten Servicegebühren nicht erstattet werden. Hinzu kommt, dass einige Portale bei Stornierung zusätzlich eine Bearbeitungsgebühr verlangen.

Wenn der Vermieter storniert

Die Plattformen informieren darüber, was zu tun ist, wenn der Vermieter die Unterkunft nicht mehr zur Verfügung stellt.

Üblicherweise erhält der Gast über die Plattform eine vollständige Erstattung und Hilfe bei der Suche nach einer Ersatzunterkunft. Auch was Mehrkosten für die Ersatzunterkunft betrifft, zeigen sich Portale in einigen Fällen kulant.

.....
Für Mieter und Vermieter gilt – die Stornierung muss über die Plattform erfolgen.



Gut zu wissen

Denken Sie an kulturelle Unterschiede. In Südeuropa zum Beispiel spielt sich das Leben nachts auch auf der Straße ab. Mit Lärm ist zu rechnen. Solche Unannehmlichkeiten gelten nicht als Mangel.

Mängel der Unterkunft

Unterkunft nicht wie vereinbart

Nicht nur Schimmel oder verschmutzte Räume, auch eine zu kleine Wohnung, oder auch fehlende Ausstattung sind als Mangel anerkannt.

Was versprochen wurde, ist einzuhalten.

Fordern Sie den Vermieter schriftlich (Brief oder E-Mail) auf, die bestehenden Mängel zu beseitigen und setzen Sie ihm eine Frist. Informieren Sie zudem auch das Vermittlungsportal. Machen Sie vorsorglich Fotos. Das gilt auch, wenn während Ihres Aufenthalts

etwas kaputt gehen sollte. Warten Sie nicht erst, bis die Reise vorbei ist.

Beseitigt der Vermieter den Mangel nicht, haben Sie das Recht, einen Teil des gezahlten Geldes zurückzufordern.

.....

Beispiel: Airbnb

Wenn Sie über Airbnb gebucht haben, melden Sie Mängel unbedingt dem Portal innerhalb von 24 Stunden nach dem vereinbarten Check-in. Die Überweisung an den Vermieter wird dann geblockt.

.....



Schadensfall und Haftung

Wer schuldhaft einen Schaden verursacht, haftet dafür. Das ist beim Mieten einer Ferienwohnung nicht anders als im Hotel.

Eine private Haftpflichtversicherung ist sinnvoll. Prüfen Sie vor der Reise, ob Ihre Versicherung dann Schutz bietet. Wenn nicht, sollten Sie Ihren Versicherungsschutz erweitern.

Übergabeprotokoll

Machen Sie mit dem Vermieter ein Übergabeprotokoll. So haben Sie etwas in der Hand, wenn Sie für Schäden verantwortlich gemacht werden, die Sie nicht verursacht haben. Übrigens: Ihre Haftpflichtversicherung prüft, ob die Ihnen gegenüber erhobene Forderung berechtigt ist.

Schäden durch Vermieter


Wenn Sie zu Schaden kommen oder verletzt werden, etwa durch eine lockere Tür, die aus den Angeln bricht, muss der Gastgeber dafür geradestehen.


Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

 Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl

 +49 (0) 78 51.99 14 80

Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort
erreichbar. Dienstag bis Donnerstag
von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr.

★ Kehl

Rund um die
Uhr über unser
Beschwerdeformular.
Nutzen Sie den Button
auf unserer Website
www.evz.de

 
FRAGEN +
BESCHWERDEN

★ Standorte des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Unter dem Dach des

Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union

