



## Europaweite Aktion zeigt Missstände bei Reiseangeboten im Internet auf

**Europaweite Aktion zeigt Missstände bei Reiseangeboten im Internet auf** 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. Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) Rochusstraße 65 53123 Bonn Dienstsitz Bonn Telefon: 02 28/61 98-0 Telefax: 02 28/61 98-120 URL: <http://www.bvl.bund.de/>  [http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n\\_pnr\\_562566](http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pnr_562566) width="1" height="1">

### Pressekontakt

Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)

53123 Bonn

[bvl.bund.de/](http://bvl.bund.de/)

### Firmenkontakt

Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)

53123 Bonn

[bvl.bund.de/](http://bvl.bund.de/)

Ziele des BVL Das BVL versteht sich als Dienstleister für Verbraucher, die auf die Sicherheit der Lebensmittel in Deutschland vertrauen, und für die Wirtschaft, die in einem fairen Wettbewerb Produkte von hoher Qualität auf den Markt bringen will. Verbraucher und Wirtschaft werden den Erfolg des BVL daran messen, ob es gelingt, kritische Entwicklungen für die Lebensmittelsicherheit so früh zu erkennen, dass vor Ausbruch einer Krise wirksame Gegenmaßnahmen getroffen werden können. Das hoch gesteckte Ziel des BVL ist es, Reaktion durch Prävention zu ersetzen. Mit seiner Zuständigkeit für die Schnellwarnsysteme, für die Koordinierung einer bundeseinheitlichen Lebensmittelüberwachung und für die Zulassung von Pflanzenschutzmitteln, Tierarzneimitteln und gentechnisch veränderten Organismen besitzt das BVL alle Voraussetzungen, Synergien beim Einsatz präventiver Maßnahmen zu nutzen, auszubauen und neu zu schaffen. Genauso wichtig wie die organisatorischen Voraussetzungen sind aber das Engagement und die Kompetenz der Menschen, die im BVL arbeiten. Sie übernehmen täglich die Verantwortung dafür, dass Entscheidungen schnell und unter sachgerechter Berücksichtigung konkurrierender Handlungsziele getroffen werden. Wenn in den Medien zukünftig weniger über Lebensmittelkrisen oder Probleme mit Pflanzenschutzmitteln, Tierarzneimitteln oder gentechnisch veränderten Organismen zu berichten ist, wird man mit Recht sagen, dass das BVL seine Aufgaben gut erledigt hat.