

Opodo Warnhinweise und Servicepauschalen wettbewerbswidrig?

Immer wieder werden Verbraucher, welche Dienstleistungen wie Reisen über das Internet bestellen, im Rahmen eines Bestellvorganges von Internetanbietern mit Warnhinweisen dazu gedrängt, Zusatzleistungen zu bestellen. Zudem werden Kunden am Ende des Bestellvorganges mit zusätzlichen Servicepauschalen belastet. Das Landgericht Berlin hatte nun eine Klage einer Verbraucherzentrale zu entscheiden, wo es um die Wettbewerbswidrigkeit solcher Geschäftspraktiken ging.

Der Internet-Reisevermittler Opodo hatte seine Kunden im Rahmen des Buchungsvorgangs die Option angeboten, eine Reiserücktrittsversicherung abzuschließen. Bei Ablehnung dieser Zusatzleistung, mussten Kunden ausdrücklich auf den angebotenen Versicherungsschutz verzichten und erklären, dass sie im Versicherungsfall alle Kosten selbst bezahlen. Wenn der Kunde den angebotenen Reiseschutz weiter ablehnte, öffnete sich erneut Fenster, in dem Opodo vor hohen Stornokosten und täglich mehr als 500.000 Flugverspätungen warnte. Dabei wurde die Reiseversicherung erneut angeboten. Der Verbraucher musste im nächsten Schritt des Bestellvorgangs dann zwischen zwei Buttons wählen, auf welchen jeweils groß "Weiter" zu lesen war. Diese unterschieden sich nur in dem kleingedruckten Zusatz „Ich möchte abgesichert sein“ bzw. „Weiter ohne Versicherung“, welcher von Verbrauchern leicht zu übersehen war.

Darüber hinaus waren die von Opodo angebotenen Reisepreise nur zu erhalten, wenn die Dienstleistung mit einer American Express Karte bezahlt werden konnte. Das erfuhren die Kunden erst nach Eingabe ihrer persönlichen Daten im dritten Buchungsschritt. War dies nicht der Fall, wurden zusätzliche Serviceentgelte berechnet.

Dieses Geschäftsgebaren war nach der Rechtsauffassung des Bundesverbands der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbändenach (vzbv) wettbewerbswidrig. Sie mahnte Opodo ab und verlangte Unterlassung. Nachdem Opodo die Angabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung verweigerte, führte die vzbv eine gerichtliche Klärung herbei.

Entscheidung des Gerichts

Wie die vzbz mitteilt, hat das Landgericht Berlin mit Urteil vom 29.07.2014 - Az. 15 O 413/13 ([Pressemitteilung vzbv](#))- entschieden, dass Opodo seinen Kunden nicht durch eine irreführende Buchungsgestaltung und unseriöse Warnhinweise zum Abschluss von Reiseversicherungen verleiten darf und eventuell anfallende Servicepauschalen in den Flugpreis einrechnen muss.

Der Reisevermittler baue mit der Warnung vor hohen Folgekosten eine Drohkulisse auf, welche mit der Realität nicht übereinstimme. Der Hinweis auf die vielen Flugverspätungen sei irreführend, weil Passagiere bei längeren Verspätungen auch ohne Versicherung gesetzliche Ansprüche gegen die Fluggesellschaft hätten. Dies sei wettbewerbswidrig.



Das LG Berlin untersagte Opodo zudem, die Gesamtpreise der ausgewählten Flüge am Buchungsbeginn zu niedrig auszuweisen. Diese müssten eventuell anfallende Serviceentgelte bereits enthalten.

Fazit

Vorsicht beim Anbieten von Reisedienstleistungen im Internet! Opodo muss in Zukunft Serviceentgelte bereits im Rahmen des Angebots als Gesamtpreise ausweisen. Auch darf der Internet-Reisevermittler seine Kunden nicht wie bisher zum Abschluss einer Reiseversicherung drängen. Dies ist nach der Auffassung des LG Berlin wettbewerbswidrig.

Das Urteil der Berliner Richter ist ohne weiteres auf die Angebote anderer Internetdienst-Anbieter übertragbar. Das Transparenzgebot verbietet die Hinzufügung von Serviceentgelten am Ende eines Bestellvorgangs genauso wie die Beeinflussung von Verbrauchern mit einer unfairen Masche.