Opodo verliert Streit um Gestaltung eines Buchungsvorgangs

Verbraucher, die über das Internet Reisen oder Flüge buchen, werden regelmäßig dazu angehalten, Zusatzleistungen wie beispielsweise Versicherungen zu bestellen. Außerdem werden Kunden am Ende des Bestellvorgangs oft mit zusätzlichen Servicepauschalen belastet. Der BGH hatte über einen Buchungsvorgang bei opodo.de zu entscheiden.

Auf der Reiseplattform opodo.de war im Jahr 2013 im Rahmen des Buchungssystems für Flüge der Ablauf so gestaltet, dass die Buchung eines Fluges nur fortgesetzt werden konnte, wenn sich der Kunde durch Anklicken einer der aufgeführten Optionen für oder gegen eine Versicherung entschied. Bei Ablehnung solch einer Versicherung, öffnete sich ein Fenster, in dem Opodo vor hohen Stornokosten warnte und nochmals auf die erhältliche Versicherung hinwies. Der Kunde musste sodann zwischen zwei Buttons wählen. Einer davon war orange unterlegt und trug die Aufschrift "Weiter - ich möchte abgesichert sein", der andere war nicht farblich unterlegt und war mit der Aufschrift "Weiter ohne Versicherung" gekennzeichnet.

In einem weiteren Buchungsschritt wurde der Kunde zur Auswahl eines Zahlungsmittels aufgefordert. Bei der Wahl einer anderen Zahlungsart als der voreingestellten erhöhte sich der zuvor ausgewiesene Flugpreis um ein zusätzliches Zahlungsentgelt und eine Servicegebühr.

Der Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (vzbv) hält die Gestaltung des Buchungsvorgangs bezüglich der Auswahl der Versicherungsleistung und das zusätzliche Entgelt, das erst bei Auswahl des Zahlungsmittels angezeigt wird, für wettbewerbswidrig und mahnte das Internet-Reiseportal ab.

Das LG Berlin gab dem Verband Recht (wir berichteten). Opodo legte Rechtsmittel ein - weder die Berufung noch die Revision hatten jedoch Erfolg.

Die Entscheidung des BGH

Auch der BGH ist der Auffassung, dass Opodo wettbewerbswidrig handelte - Urteil vom 29.09.2016 - Az. I ZR 160/15.

Die Karlsruher Richter meinen, die Mitteilung der Kosten der Reiserücktrittsversicherung in der angegriffenen Gestaltung des Buchungsvorgangs stehe nicht im Einklang mit dem Gebot der Klarheit, Transparenz und Eindeutigkeit. Denn ist der Buchungsvorgang derart gestaltet, dass der Verbraucher, der eine Zusatzleistung zuvor bereits abgewählt hat, im weiteren Verlauf über die erneute Notwendigkeit der Abwahl dieser Leistung getäuscht wird, so sei der Verbraucher nicht in der Lage, eine bewusste und informierte Entscheidung zwischen mehreren Buchungsmöglichkeiten zu treffen.

Zudem muss eine Servicepauschale, die Kunden bei der Flugbuchung nur bei Verwendung einer bestimmten Kreditkarte erlassen wird, in den dargestellten Endpreis eingerechnet werden. Ansonsten ist ein effektiver Preisvergleich für den Verbraucher nicht möglich.

Fazit

Verbraucher müssen über eine Reiseversicherung frei entscheiden können und dürfen nicht dazu gedrängt werden. Der angegebene Endpreis eines Fluges muss die für eine bestimmte Zahlungsart erhobenen Zusatzkosten bereits enthalten.