

ÖAMTC warnt vor Screen-Scraping – Vorsicht bei Online-Flugbuchung

Besser direkt bei Airline oder im Reisebüro buchen

Zwei Wochen Sommerurlaub in Griechenland, die Flüge bequem online von zu Hause aus gebucht – diese Form der Urlaubsplanung nutzen in diesen Tagen viele Mitglieder des Mobilitätsclubs. "Reise-Plattformen bieten eine gute Übersicht über Reisen verschiedener Anbieter und fungieren als Reise-Vermittler. Doch teilweise wird online verschleiert, wer im Falle einer Buchung der tatsächliche Vertragspartner ist", erklärt ÖAMTC-Juristin Verena Pronebner. "Einige Online-Vermittler setzen die sogenannte Screen-Scraping- oder Crawling-Technik ein: Dabei greift ein Computerprogramm auf eine Datenbank eines Dritten zu und stellt deren Inhalte als eigene dar."

Screen-Scraping-Buchungen kommen zustande, Flugreisende müssen sich aber erneut am Flughafen registrieren

"Dieses Vorgehen der Reise-Plattformen ist oft zulässig", stellt ÖAMTC-Expertin Pronebner klar. "Viele Airlines gestatten eine solche Nutzung ihrer Online-Inhalte aber nur bestimmten Partner-Plattformen." Das Problem: Einige Plattformen halten sich nicht daran und nutzen die Daten der Airlines ohne vertragliche Grundlage. Meist merkt der Reisende die Technik nicht und geht davon aus, direkt bei der Airline oder einem bevollmächtigten Vertreter zu buchen. "Oft ist unklar, wer der Vertragspartner für den Kunden ist – die Reiseplattform oder die Airline selbst", erklärt die Expertin des Mobilitätsclubs. "Die Folge ist, dass man sich am Flughafen für den Datenabgleich erneut für den Flug registrieren muss – und zwar mit ausreichend zeitlichem Vorlauf. Die Kunden werden von der Airline zwar vorab darauf hingewiesen, dass sie 90 Minuten vor Abflug am Flughafen sein sollen. Aber wir befürchten, dass auch dieser Zeitpuffer bei den derzeitigen Kontrollen zu knapp bemessen ist, sodass man im schlimmsten Fall wegen eines verspäteten Check-Ins nicht befördert wird."

Auch Kostenerstattung kann schwierig sein – Tipps für Flugbuchung

Wurde über einen Vermittler gebucht, ist im Falle einer Flugstornierung eine Kostenerstattung oft nur schwer oder gar nicht möglich – das hat die Erfahrung der ÖAMTC-Rechtsberatung im vergangenen Jahr deutlich gezeigt. "Gemäß EU-Recht ist die Airline verpflichtet, nach einer von ihr veranlassten Stornierung den Ticketpreis voll zurückzuerstatten – und dies binnen sieben Tagen", sagt Pronebner. "Ist jedoch ein Vermittler im Spiel, liegen der Fluglinie oft keine oder falsche Daten vom Kunden vor."

Wer demnächst eine Flugreise buchen möchte, sollte also unbedingt darauf achten, wo er bucht und wer genau sein Vertragspartner ist. Weitere Tipps:

- Direkt buchen: "Am sichersten ist es, direkt bei der Airline, über deren Website oder App, oder auch im Reisebüro zu buchen"; rät die ÖAMTC-Juristin.
- Nachhaken: Hat man über eine Online-Plattform gebucht und man ist sich nicht sicher, ob Screen-Scraping-Software im Spiel war, sollte man unbedingt sicherstellen, dass die Buchung zustande gekommen ist – und gegebenenfalls rechtzeitig nachfragen.
- Zeit einplanen: "Bei Buchung über eine Online-Plattform sollte man auf Nummer sicher gehen und mit großem Zeitpuffer am Flughafen sein. So ist man nicht nur für den Fall einer neuen Registrierung gewappnet, sondern kann auch ohne Hektik den Sicherheitscheck durchlaufen und sämtliche Corona-Auflagen rechtzeitig erfüllen", empfiehlt Expertin Pronebner abschließend.

Bei Fragen können sich Mitglieder kostenlos an die ÖAMTC-Rechtsberatung wenden – für Notfälle sind die Juristen des Mobilitätsclubs 24/7 erreichbar, Infos unter www.oeamtc.at/rechtsberatung.

Auf Nummer sicher geht man auch bei Buchung einer Reise in einem der ÖAMTC-Reisebüros – Infos unter www.oeamtc.at/reisen.