

**Zeitschrift:** Zenit  
**Band:** - (2012)  
**Heft:** 2

**Artikel:** Keine Angst vor dem Internet-Reisebüro  
**Autor:** Müller, Martin  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-820750>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 22.11.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Keine Angst vor dem Internet-Reisebüro

Surfen auf dem Internet gehört heute für viele ältere Menschen zum Alltag. Dabei stossen sie auch auf attraktive Urlaubsangebote aller Art. Hier ein paar wichtige Tipps für das Buchen von Reisen per Mausklick.

VON MARTIN MÜLLER\*

Endlich genug Zeit, um all die schönen Seiten des Lebens zu entdecken: die Welt bereisen, Sonne tanken, ferne Kulturen entdecken! Viele Seniorinnen und Senioren geniessen das Reisen. Und immer mehr von ihnen entdecken das Internet als den geeigneten Kanal, um ihre Ferien zu buchen. Sei es, weil sie so das passendste Angebot finden oder weil sie günstiger an ihr Wunschziel gelangen.

Mailen schätzt und beherrscht eine Mehrheit der über 60-jährigen Schweizerinnen und Schweizer als moderne Kommunikationsform, und auch das Surfen im Internet ist für viele längst keine Hexerei mehr, beispielsweise auf dem SBB-Fahrplan. Vor dem Einkaufen via Internet schrecken aber viele zurück: sei es aus Angst, auf Betrüger hereinzufallen, oder aus Furcht, technisch einen Fehler zu machen, oder einfach wegen des ungunstigen Gefühls, seinem Vertragspartner nicht in die Augen schauen zu können.

Die Angst ist grösstenteils unbegründet. Sicher mag es einfacher scheinen, die Vertrauenswürdigkeit des Reisebüros an der Ecke einzuschätzen als jene einer unbekannteren Internetfirma. Indes ist die Zahl jener Ferienbuchenden, die von einem Internetreisebüro gezielt hereingelegt wurden, verschwindend klein. Der Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Beat Dannen-

berger, kennt in den letzten Jahren nur ein oder zwei ganz kleine Anbieter, die Geld kassierten, ohne die versprochenen Reisen durchzuführen. Als Faustregel gilt: Wer über eine renommierte Vermittlungsseite wie ebookers.ch oder expedia.com zu einem Anbieter gelangt, kann auf dessen Seriosität vertrauen.

Der Mut zum Buchen via Internet wird belohnt. Entweder mit einem besonders günstigen Preis – Badeferien, Hotels und Städtereisen sind im Internet in aller Regel billiger zu haben als im Reisebüro. Oder mit einem

## HIER FINDEN SIE GUTE WWW-ANGEBOTE

Wer im Internet den billigsten Tarif finden will, darf den Aufwand nicht scheuen. Es gibt nicht «die beste Seite», um Ferien zu buchen: Nirgendwo gibt es alle Möglichkeiten mit einem Klick auf einen Blick. Sie kommen nicht darum herum, mehrere www-Portale miteinander zu vergleichen.

### Badeferien/Pauschalreisen

Direktundehrich.ch, Etrips.ch, Reisehit.ch, Tbooker.de, Travel.ch

### Städtereisen

Wer Reise und Hotel zusammen bucht, ist bei Portalen wie ebookers.ch oder expedia.com am besten bedient; beide bieten auch telefonische Beratung an.

### Ferienhäuser

Interchalet.com, Interhome.ch, Novasol.ch, Vacando.ch

# VBL REISEPROGRAMM SOMMER UND HERBST 2012



© Dampfbahn Furka-Bergstrecke

## **Oper «Il Barbiere di Siviglia» Schloss Hallwyl, CHF 145.– pro Person**

Samstag, 28. Juli 2012 und Freitag, 3. August 2012

Carfahrt und 2. Sitzplatzkategorie, Abendvorstellung mit kurzer Führung Schloss Hallwyl

## **Tellspiele Interlaken, CHF 89.– pro Person**

Sonntag, 12. August 2012 Nachmittagsvorstellung

Samstag, 18. August 2012 Abendvorstellung

Carfahrt und 1. Sitzplatzkategorie

## **Wellness, Wein und Dampf im Wallis, CHF 395.– pro Person**

2 Tage, Samstag, 25. bis Sonntag, 26. August 2012

Basis Doppelzimmer, Übernachtung im \*\*\*\*Hotel und Alpentherme Lindner in Leukerbad inkl. freie Benützung der hoteleigenen Thermalbäder, Sauna und Dampfbad, Mittagessen in Gletsch mit anschliessender Dampfbahnfahrt von Gletsch nach Oberwald, Weindegustation im Weinkeller des Schweizer Winzers 2011, Diego Mathier, Ausflug auf den Gemmipass mit Mittagessen

## **Weinreise Salgesch mit Furka Dampfbahn, CHF 405.– pro Person**

2 Tage, Samstag, 29. bis Sonntag, 30. September 2012

Basis Doppelzimmer, Vollpension, Übernachtung im \*\*\*Hotel Valaisia in Crans-Montana, Dampfbahnfahrt von Realp nach Oberwald, Weindegustation im Weinkeller des Schweizer Winzers 2011, Diego Mathier, Ausflug auf den Gemmipass mit Mittagessen

## **TOP Wellnesshotel 1'500m<sup>2</sup> Pertisau Tirol, CHF 725.– pro Person**

5 Tage, Sonntag, 14. bis Donnerstag, 18. Oktober 2012

Basis Doppelzimmer, Vollpension mit Halbtagesausflügen Innsbruck u. Kufstein

## **Weinreise Tessin mit Bootsfahrt, CHF 385.– pro Person**

2 Tage, Samstag, 20. bis Sonntag, 21. Oktober 2012

Basis Doppelzimmer, Vollpension, Mahlzeiten in Grotto's, Schmugglermuseum

Abfahrten ab Luzern, Buchrain, Emmenbrücke, Gisikon-Root, Küsnacht, Rotkreuz, Stans und z.T. Sursee.

### **INFORMATIONEN, RESERVATIONEN**

vbl carreisen

Tribtschenstrasse 65, 6005 Luzern

Telefon 041 369 66 44, Mail [carreisen@vbl.ch](mailto:carreisen@vbl.ch)

[www.vblcarreisen.ch](http://www.vblcarreisen.ch)

WIR FAHREN EXTRA FÜR SIE

**vbl** carreisen



geeigneteres Angebot, das man dank der immensen Auswahl im Internet findet: Die Wanderferien von Anbieter Y sind vielleicht nicht günstiger als jene von Anbieter X, wo man bislang immer gebucht hatte, aber die Tagesetappen kürzer oder die medizinische Betreuung besser.

Respekt vor dem Ferienbuchen im Internet soll man indessen schon haben, denn der Prozess vom Vergleichen übers Auswählen bis zum Buchen hat durchaus seine Tücken. Tourismus-Ombudsmann Dannenberger nennt das versehentliche «Scrollen» als Beispiel. Einige Webseiten sind technisch so konstruiert, dass sich Eingaben in Textfelder verändern, wenn man mit der Maus am rechten Rand herunterfährt («scrollt»).

Das ist ein Problem, wenn man beispielsweise im Kalender-Fenster zunächst das Flugdatum ausgewählt hat und dann mit der Maus weiter nach unten fährt, um das Flugziel auszuwählen – plötzlich hat sich auch das Datum geändert. Wer nicht täglich im Internet surft, ist sich solcher Fallen oft nicht bewusst. Dagegen hilft nur: Jede Eingabe kontrollieren, bevor man einen Buchungsschritt weitergeht.

Viele Leute sind sich nicht bewusst, dass ein Mausclick reicht, um einen Vertrag abzuschliessen. Ob man nun den Flug nach Madeira versehentlich für den falschen Monat bucht oder ob man sich nur informieren und gar nicht wirklich buchen wollte, spielt keine Rolle: Wer seine persönlichen Daten eingibt und auf «OK» oder «jetzt buchen» drückt, geht auch ohne Unterschrift einen rechtsgültigen Vertrag ein. Und der lässt sich oft gar nicht oder nur mit hohen Kosten wieder ändern oder annullieren. Ein generelles Rücktrittsrecht gibt es entgegen der landläufigen Meinung nicht.

Problematisch sind Internetbuchungen für Leute mit besonderen Bedürfnissen. Selbst wenn ein Hotel in einer Internet-Pauschalreise als «rollstuhlgerecht» angepriesen wird – ist es auch der Transfer-Bus vom Flughafen? Auch wer etwa auf spezielle Ernährung angewiesen ist oder auf medizinische Betreuung, sollte sich nicht

blind auf solche Versprechen in Online-Angeboten verlassen, sondern sich mit einer Mail-Anfrage an den Anbieter über die zentralen Punkte vergewissern. Im Zweifelsfall lohnt sich der Gang ins spezialisierte Reisebüro, damit die schönsten Tage des Jahres nicht bereits am Flughafen enden.

**Tipps für Online-Buchungen: zuerst prüfen, dann klicken**

- Prüfen Sie, bei wem Sie buchen: Suchen Sie im Internet nach Erfahrungsberichten anderer Touristen. Testen Sie, wie der Anbieter auf Anfragen reagiert. Achten Sie darauf, dass er eine Kundengeldabsicherung hat, damit Ihre Reise auch garantiert ist, wenn er in Konkurs geht.
- Kontrollieren Sie das Angebot: Sind Reiseroute, Transportmittel, Unterbringung und Verpflegung genau umschrieben?
- Vermeiden Sie Probleme mit der Fluggesellschaft: Stellen Sie sicher, dass die Namen aller Mitreisenden genau so geschrieben sind wie im Pass.
- Nehmen Sie sich Zeit und überprüfen Sie vor dem Klick auf das OK-Feld nochmals, ob alle Angaben korrekt sind und Ihren Wünschen entsprechen.
- Drucken Sie wichtige Buchungsschritte aus, damit Sie im Fall von Problemen nachweisen können, wozu Sie Ja gesagt haben.
- Übermitteln Sie Konto- oder Kreditkartendaten nur über eine verschlüsselte Verbindung («https» in der Adresszeile und ein Bügelschloss rechts unten im Browser).
- Drucken Sie Anschrift, Mailadresse und Telefonnummer des Anbieters aus. Und nehmen Sie Kopien der Auftrags-, Reservations- und Buchungsbestätigung mit auf die Reise.

\* Martin Müller ist Redaktor beim Beobachter und Autor des Ratgeberbuchs «Surfen ohne Risiko – Sicherheit, Rechte und persönlicher Schutz im Internet» (Beobachter-Buchverlag).