

Foto: Michael Matthey (Keystone)



Ärger mit Booking.com: Familie zahlt Gepäckaufpreis von über 700 Franken

Schock am Schalter Bruno Meier hatte den Flug nach Thailand mit zusätzlichem Gepäck gebucht. Doch am Flughafen weiss die Airline nichts davon. Ein Jurist ordnet ein – und gibt Tipps.

Bernhard Kislig

Bruno Meiers Ferien beginnen unerfreulich: Als er mit seiner Frau und den beiden Kindern am Flughafen Zürich das Gepäck abgibt, fordert ihn das Personal am Check-in-Schalter auf, 760 Franken zu bezahlen. Andernfalls müsse die Familie die Reise ohne Gepäck antreten.

Meier, wir haben seinen Namen geändert, denn er möchte in diesem Artikel nicht erkennbar sein, bezahlt den Aufpreis, obwohl er die drei Wochen in Thailand über Booking.com (Booking) gebucht hat – mitsamt Hotel, Flug und vier grossen Koffern. Doch davon will am Flughafenschalter niemand etwas wissen, denn im System der zuständigen Airline Condor erscheint die Buchung ohne Gepäck.

Meier öffnet die Booking-App auf seinem Smartphone. Dort findet er die Bestätigung, dass das Gepäck für den Flug gebucht ist. Die Condor-Angestellten jedoch sagen, diese Angabe sei nicht korrekt. Laut Meier stand zur gleichen Zeit ein Paar mit demselben Problem am Schalter.

Beim Rückflug fällt am Flughafen Bangkok mit 424 Franken für die Koffer ein etwas geringerer Betrag an. Hinzu kommen jedoch Ärger, Aufwand für die Mailkorrespondenz und Telefonspesen.

Bei der Airline liegt keine Gepäckreservation vor

Meier verhandelt von Thailand und später von der Schweiz aus mit verschiedenen Stellen über eine Rückerstattung. Doch die Airline und Booking bleiben hart. Die Gründe: Der Airline liegt keine Reservation für das Gepäck vor. Und Booking verweist dar-

auf, man habe ihm noch vor Abflug per E-Mail mitgeteilt, dass das Zusatzgepäck aus der Buchung gestrichen worden sei.

Leider ist diese E-Mail im Spam gelandet, wo Meier sie nicht bemerkt hat. «Ich hätte auch nie damit gerechnet, dass wenige Tage vor Abflug nur das Gepäck storniert wird», sagt er.

Doch selbst, wenn er die E-Mail gesehen hätte, wäre ihm der Ärger wohl nicht erspart geblieben. Denn darin erwähnt Booking das Gepäck mit keinem Wort. Stattdessen ist nur von einer «Rückerstattung» die Rede – dies mit dem kryptischen Hinweis, dass «erstattete Teile gegebenenfalls noch in den Buchungsinformationen sichtbar» seien.

Klickt man auf den Link in der E-Mail, erscheint heute noch die Bestätigung, dass sowohl beim Hinflug als auch beim Rückflug jeweils vier Gepäckstücke von bis zu 20 Kilogramm inbegriffen sind. Nach Abzug der Rückerstattung bezahlte Meier unter dem Strich einen Aufpreis von mehr als 700 Franken.

Bei Booking.com sind zwar manchmal Flüge einige Franken günstiger als bei einer Buchung direkt bei den Airlines. Doch Meier wird bei seiner nächsten Reise trotzdem über einen anderen Anbieter buchen.

«Bei uns melden sich monatlich mehrere Fluggäste, die mit Booking Probleme hatten», sagt Simon Sommer, Jurist beim Portal Cancelled.ch, das die Rechte von Flugreisenden vertritt. Laut Sommer sind keine anderen Fälle mit Gepäckproblemen bekannt. In der Regel gehe es um Änderungen der Abflugzeit oder Flugannullationen. So komme es vor, dass die Kundschaft vergeblich am Flug-

Booking.com

Ihre Erstattung ist auf dem Weg

Hallo [Name]

in Bezug auf Ihre Flugbuchung nach **Bangkok** wurde eine Rückerstattung in Höhe von **468,08 CHF** gesendet. Bitte beachten Sie, dass der Rest Ihrer Buchung weiterhin gültig ist.

Weitere Informationen finden Sie unten.

Ihre Rückerstattung

Wir haben die Rückerstattung am **Do., 17. Apr** über Ihre ursprüngliche Zahlungsmethode gesendet. Es dauert in der Regel **2-5 Werktage**, bis sie auf Ihrem Konto erscheint.

Gesamte Rückerstattung <small>Inklusive Steuern</small>	468,08 CHF
---	-------------------

In der Mail von Booking ist nur von einer Rückerstattung die Rede, die Stornierung des Gepäcks wird gar nicht erwähnt. Screenshots: Privat

Gepäck

Gesamtanzahl an inbegriffenen Gepäckstücken für alle Reisenden

Flug nach Bangkok

- 4 kleine Taschen
Muss unter den Sitz vor Ihnen passen
- Kein Handgepäck inbegriffen
- 4 aufgegebene Gepäckstücke
Max. Gewicht: 20 kg

[Gepäck pro Reisenden anzeigen](#)

Flug nach Zürich

- 4 kleine Taschen

Ausschnitt aus Meiers Buchung: Vier Gepäckstücke à 20 Kilogramm sind berücksichtigt.

hafen stehe, weil die E-Mail von Booking im Spamordner gelandet und übersehen worden sei.

Wer die Benachrichtigung per Mail übersehe, sei rechtlich

chancenlos, sagt Sommer. Wenn aber Booking die Passagiere zu spät oder gar nicht benachrichtige, könnten Betroffene eine Entschädigung durchsetzen. Und

selbst bei berechtigten Forderungen zeige Booking manchmal wenig Einsicht, wenn die Kundschaft nur via Chat interveniere.

Jurist: «Die Kommunikation war klar mangelhaft»

Bei Booking sind vier Parteien involviert: der Fluggast, Booking, die Airline und die Vermittlerin Gotogate, mit der Booking zusammenarbeitet. Das erschwert die Kommunikation bei Problemen. «Die Fluggesellschaft verfügt bei Buchungen via Booking häufig nicht über Kontaktinformationen der Passagiere», so Sommer. Somit informiere die Airline bei Änderungen die Vermittlerin Gotogate und nicht direkt die Fluggäste.

Die Koordination zwischen den verschiedenen Stellen könnte auch im Fall von Bruno Meier das Problem gewesen sein. Jedenfalls erklärt ihm Gotogate per Mail: «Aufgrund eines technischen Fehlers konnte das Gepäck nicht zur Buchung hinzugefügt werden.»

Jurist Sommer hat im vorliegenden Fall die E-Mails von Booking gesichtet. Sein Fazit: «Die Kommunikation war klar mangelhaft, der Ärger der betroffenen Familie ist verständlich.» Dass sich das Portal in solchen Fällen als blosser Vermittler verstehe, sei bekannt, «jedoch darf man an einen Vermittler durchaus den Anspruch stellen, korrekt und vollständig zu informieren».

Fluggesellschaften informieren unterschiedlich über Buchungsänderungen. Wer direkt bei einer Airline bucht, erhält die Hinweise oft nicht nur per Mail, sondern auch via Pushnachricht in der App und per SMS. Auf diese Weise lassen sich unangenehme

Überraschungen beim Reiseantritt weitgehend ausschliessen.

Booking geht in einer ersten Stellungnahme nicht auf einzelne Punkte ein und lässt manche Fragen unbeantwortet. Summarisch empfiehlt das Unternehmen, die App und den Mailzugang – einschliesslich des Spamordners – regelmässig auf Aktualisierungen zu prüfen.

Booking will Vorfall prüfen und zahlt Entschädigung

Mit den erwähnten E-Mails konfrontiert lenkt Booking.com jedoch rasch ein. Die Hotel- und Flugvermittlerin teilt Bruno Meier umgehend mit, dass sie ihm den Aufpreis für das Gepäck plus eine Entschädigung von 500 Euro überweist.

In einer Stellungnahme gegenüber dieser Redaktion bedauert Booking den Vorfall, der «nicht unserem Anspruch an Kundenservice entspricht». Das Unternehmen will noch im Detail prüfen, wie es dazu gekommen ist.

Bruno Meier ist zufrieden mit dieser «grosszügigen» Lösung. Bemerkenswert findet er nur, dass Booking erst auf Nachfrage dieser Redaktion kulant reagiert hat.

Simon Sommer rät bei Buchungen über Booking.com, die App der zuständigen Airline zu installieren. In der Regel könne man sich zudem mit der Buchungsreferenz über die Website der zuständigen Fluggesellschaft einloggen. Dort ist es möglich, die persönlichen Kontaktdaten einzugeben. Wenn die Kontaktangaben bei der zuständigen Airline erfasst sind, erhalten Reisende aktuelle Informationen zu ihrem Flug aus erster Hand – häufig auch per SMS.