

**Charterflotte am  
Steg. Wie kommt  
der Kunde günstig  
zum guten Schiff?**

# SEGELFERIEN AUS DEM NETZ

*Die Zahl der in- und ausländischen INTERNET-CHARTERAGENTUREN nimmt stark zu. Doch nicht alles, was online auf den ersten Blick beeindruckt, entpuppt sich später auch als erste Wahl. Worauf Kunden achten sollten*

## EMPFEHLUNG

### Wozu Juristen und die Experten der CHARTER-VERBÄNDE bei Online-Buchungen raten

**B**ücher, Elektronik, Dienstleistungen, Flugtickets, ja sogar Lebensmittel erstehen die Deutschen mehr und mehr direkt über das Internet statt über die klassischen Verkaufskanäle. Warum dann nicht auch die Chartersyacht per Mausclick mieten? Das ist schnell gemacht: Ein paar Bootsanbieter im Zielrevier gegoogelt, die Eckdaten des Törn in eine Suchmaske von Chartercheck, Charterboot24, 1aYachtcharter, Smartcharter, happyCharter oder ähnlichen Webagenturen eingegeben, durch die Ergebnislisten scrollen, schon hat man das Schiff zum günstigsten Preis gefunden. Dann noch schnell die Flüge gebucht, fertig! Binnen eines Abends ist beim Glas Wein vor dem PC der nächste Chartertörn in trockenen Tüchern.

Zurzeit kommen praktisch monatlich neue Charterportale auf den Markt, wie zuletzt Yachtico, die französische Seite Globe-sailor, die österreichische Zizoo oder die spanische Nautal. Optisch modern, werben sie mit einer Auswahl von Tausenden von Yachten zu niedrigsten Preisen.

Die herkömmlichen Agenturen, mit Kundenverkehr und Ständen auf den großen Wassersportmessen, haben ebenfalls massiv in ihre Web-Präsenz investiert. Scansail, Master Yachting, Argos, Barone, Sarres – allerorten wurden Webseiten erweitert. Sie liefern den Kunden teils sehr gute Infos über Schiffe und Reviere, die Verfügbarkeiten der Boote sind teils abrufbar, und mitunter kann direkt gebucht werden. Insofern sind viele „normale“ Agenturen längst auch Online-Agenturen. Der Markt wandelt sich.

Doch nicht alles, was im Netz glänzt, ist auch Gold, wie jüngst erst die Stiftung Warentest herausfand, als deren Prüfer Reiseportale unter die Lupe nahmen. Anbieter wie Fluege.de wurden von den Verbraucherschützern wegen unerlaubter, versteckter Gebühren gerüffelt, und unschlagbar günstig waren die Preise im Web auch nicht mehr.

Wie aber sieht es in der Charterbranche aus? Einer der ersten reinen Online-Anbieter hierzulande war die Münchner Firma Chartercheck. Nach fast sechs Jahren am Markt berichtet Geschäftsführer Martin Kötje von seinen Erfahrungen: „Yachtcharter ist eine kompliziertere Materie als Autoverleih oder Hotel- und Flugbuchung. Es gibt viel mehr Nachfragen der Kunden. Die wollen intensiver begleitet werden. Sie einfach nach der

Buchung an den Veranstalter abgeben, ohne weiteren Kontakt, das klappt nicht.“ Auch deshalb ist Chartercheck heute auf Messen, bietet Absicherung der Zahlungen – und ist damit eigentlich schon gar keine reine Online-Agentur mehr.

**D**ennoch lockt der elektronische und damit kostengünstige Vertriebsweg immer neue Anbieter an, zuletzt besonders aus dem südeuropäischen Raum. Das Ergebnis ist ein kunterbunter Mix; im World Wide Web tummeln sich klassische und reine Online-Anbieter wie auch die Flottenbetreiber selbst, um Boote an den Segler zu bringen. Zwischen ihnen zu unterscheiden ist nicht immer einfach, allein schon aufgrund der Fülle der Offerten. Wer bei der Internetsuche Begriffe wie Yachtcharter mit einem potenziellen Törnziel kombiniert, erhält seitenlange Ergebnislisten unterschiedlichster Anbieter.

Und in der Masse verstecken sich auch schwarze Schafe. So betrog in den vergangenen Jahren eine auf Mallorca ansässige Agentur, geführt von einem deutschen Geschäftsführer, mehrfach Kunden, indem sie Anzahlungen nicht an die Charterbasen weiterleitete. Die Segler mussten vor Ort ihr Schiff ein zweites Mal bezahlen. Erst als im konkreten Fall die YACHT nachfragte oder ein Anwalt eingeschaltet wurde, war alles angeblich ein Versehen, und das Geld wurde rasch erstattet.

Alles in allem aber sind Betrugsfälle von Internet-Agenturen nicht häufiger an der Tagesordnung als in der normalen Charterbranche. Man denke nur an die zuletzt spektakulären Vorkommnisse bei Salt Yachtcharter oder die Pleite von Ecker Yachting.

Weitere Fälle kennen die deutschen Charterverbände VDC (Vereinigung Deutscher Yachtcharterunternehmen) und AKC (Arbeitskreis Charter) des Bundesverbands Wassersportwirtschaft (BVWW). „Wir hatten unter anderem Anbieter, die bei der Preisdarstellung gegen geltendes Recht verstießen, weil die Nebenkosten nicht im ersten Preisbeispiel enthalten waren“, so Jan Hegerfeld, Vorsitzender des VDC. Gegen solche Firmen werde per Abmahnung vorgegangen. Nicht immer mit Erfolg: „Manchmal verbergen sich hinter den Portalen keine deutschen Firmen, trotz entsprechendem Impressum, sondern es stellt sich heraus, dass eine ausländische Holding verant- →



**RECHTSANWALT DR. HEYKO WYCHODIL**  
„Es macht durchaus Sinn, über deutsche Charteranbieter zu buchen. Sitzt die Vermittlerfirma im Ausland, handelt sich der Kunde zahlreiche juristische

Nachteile ein. Denn wenn es zu Problemen kommt, rechnen sich Rechtsstreitigkeiten außerhalb Deutschlands fast nie.“



**JÜRGEN TRACHT, GESCHÄFTSFÜHRER DES BVWW**  
„Mit Hilfe gutgemachter Webseiten suggeriert mancher Anbieter den Kunden eine große Marktbedeutung, die aber nicht immer vor-

handen ist. Sich zu informieren, wer genau hinter einem Angebot steht, ist nicht unzeitgemäß, sondern bringt ein Stück Sicherheit.“



**JAN HEGERFELD, VDC-VORSITZENDER**  
„Gute Charteragenturen sichern die Anzahlungen ihrer Kunden ab. Darüber hinaus sind sie bei Flugbuchungen behilflich, sie organisieren Transfers, gehen auf

Sonderwünsche ein und sind auch nach dem Törn noch Ansprechpartner. Das können viele Online-Anbieter nicht leisten.“

wortlich ist. Der ist dann nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand beizukommen.“

Dem BVWW sind hingegen nur wenige Fälle bekannt, in denen explizit Online-Agenturen Ärger gemacht hätten. „Man kann nicht sagen, dass wir in diesem Bereich große Probleme haben. Richtig ist allerdings, dass manche Webseiten optisch sehr gut gemacht sind, viele Infos enthalten und dadurch beim Kunden der Eindruck entsteht, es handle sich um eine große etablierte Firma. Dabei steht in Wirklichkeit hinter dem Online-Auftritt ein winziges Büro mit nur wenigen Kontakten in die Branche“, so Jürgen Tracht, Geschäftsführer des BVWW. So etwas kann sich nachteilig auswirken.

**E**in anderer Fallstrick der Online-Charter betrifft das Angebot einzelner Eigneryachten. Vor allem in Griechenland und Spanien entstanden Web-Portale wie das von Nautal, die nicht nur Flotten professioneller Betreiber offerieren, sondern auch Schiffe von Privatleuten. Die wollen auf diesem Wege meist ihre Betriebskosten fürs Boot senken oder einfach etwas Geld nebenbei verdienen.

Im Zweifel entsprechen solche Schiffe nicht dem Standard, sind nicht ordnungsgemäß gewartet, und vor Ort gibt es oft kein technisches Personal, das kleine Defekte schnell reparieren könnte. Fällt ein solches Schiff wegen eines Defektes aus, steht häufig kein Ersatz bereit. Bekannt sind auch Fälle, in denen Schiffe zwar offensichtlich in schlechtem Zustand waren, Reklamationen aber dennoch abgelehnt wurden.

Wie gesagt, vor solcherlei Problemen ist man auch nicht bei der Buchung über klassische Charterfirmen gefeit. Doch ist die Chance, eine zumindest teilweise Kostenersatzung zu erhalten, bei einem Ein-Mann-Unternehmen oft deutlich niedriger als bei einem alteingesessenen größeren Anbieter. Noch dazu, wenn die Charteragentur trotz perfekt designtem deutschem Online-Auftritt keine deutsche Firma ist.

„Wer bei einem Anbieter mit Sitz in Spanien, Griechenland oder Kroatien einen Vertrag abschließt, muss sich beim Streit um eine einbehaltene Kautionszahlung oder Regressforderungen wegen Defekten an Bord im jeweiligen Land einigeln. Vor ausländischen Gerichten ist das in wirtschaftlicher Hinsicht aber fast immer sinnlos“, erklärt der Hamburger Rechtsanwalt



**AUSLANDS-ANBIETER**  
*Globesailor: deutsche Web-Adresse, deutschsprachige Seite, dennoch eine französische Firma. Das birgt Nachteile*



**PRIVATEIGNER-CHARTER**  
*Die spanische Seite Nautal vermittelt auch einzelne private Schiffe – ein Modell, das mitunter seine Schattenseiten hat*



**ERGEBNIS-FLUT**  
*Online-Portale verraten nicht, ob eine Charterbasis oder ein Schiffgut oder schlecht ist. Meist geht es nur um den niedrigsten Preis*

## HUNDERTE ANGEBOTE – WER ABER HILFT IM WEB BEI DER AUSWAHL?

Dr. Heyko Wychodil. Die Prozesskosten für einen im Ausland zugelassenen Anwalt, die Reisekosten zu Gerichtsterminen und die Übersetzungskosten überstiegen fast immer die strittige Summe. Das wissen auch die Agenturen und sind entsprechend gelassen, wenn ein Kunde aus dem Ausland mit dem Anwalt droht.

Daher stets einen Blick ins Impressum der Webseite und – falls online zu finden – in die AGBs werfen. Ist eine Agentur in Deutschland ansässig, gilt meist deutsches Recht. In den AGBs ist das mitunter auch erwähnt. Handelt es sich gar um eine GmbH, müssen der Geschäftsführer und ein Handelsregistereintrag im Impressum vermerkt sein. Andernfalls ist Vorsicht angeraten.

Ferner enthalten die AGBs manchmal für Kunden nachteilige Regelungen. Da wird etwa erwähnt, dass die Selbstbeteiligung der Kaskoversicherungen der Yacht nicht der Kautionsentsprechen muss, das Regressrisiko also unkalkulierbar ist. Oder die AGBs betreffen nur die Vermittlung der Reise und beziehen sich nicht auf die vermittelte Charter. Auch darf mal der Salon nicht belegt werden, mal soll man bis zu 48 Stunden auf ein Ersatzboot warten. Solche fragwürdigen Klauseln finden sich aber ebenfalls nicht nur bei Online-, sondern auch bei manch klassischer Agentur.

Von einem vermeintlichen Preisvorteil sollte sich erst recht niemand blenden lassen. Das belegt eine Stichprobe der YACHT, für die Angebote einer Charterwoche in Kroatien und Griechenland verglichen wurden. Nur in zwei von zehn Fällen waren die Online-Offerten günstiger als diejenigen klassischer Anbieter, um etwa acht bis zehn Prozent. In einem Fall sollten im Web sogar sechs Prozent mehr gezahlt werden. Das Ergebnis deckt sich weitgehend mit Testanfragen der YACHT aus dem Jahr 2012.

Wichtigster Punkt sollte bei der Wahl einer Agentur per se sein, ob Kundengelder abgesichert sind. Bei Vertragsschluss sind nicht selten 50 Prozent der Chartersumme fällig, da kommen rasch 1000 oder 2000 Euro zusammen. Daher nur buchen und zahlen, wenn es im Gegenzug einen Sicherungsschein gibt. Deckt der dann nicht nur eine mögliche Insolvenz des deutschen Vermittlers, sondern auch die der Partnerfirmen im Ausland, ist man auf der sicheren Seite.

ANDREAS FRITSCH

## TIPPS ZUR BUCHUNG



### 1. SITZ DER FIRMA

Nicht von deutscher Web-Adresse oder deutschsprachiger Darstellung täuschen lassen: Prüfen Sie den Sitz des Anbieters im Impressum oder den AGBs. Ein Firmensitz im Ausland birgt juristische Nachteile.

### 2. NUR VERMITTLER?

Manche Webseiten vermitteln den Kunden lediglich an den Flottenbetreiber weiter, übernehmen dann aber nicht die Abwicklung von Anzahlung, Weitergabe der Kundenwünsche und anderem mehr. Fragen Sie nach!

### 3. KLEINGEDRUCKTES

Spätestens mit dem Angebot/Vertrag sind die AGBs auszuhändigen. Reinschauen lohnt. Dann lassen sich böse Überraschungen vermeiden, wie etwa Schadensersatzforderungen, weil die Kautions nach einer selbstverschuldeten Havarie nicht ausreichend hoch ist. Oder verlorene Urlaubstage, weil man lange auf ein Ersatzschiff warten muss.

### 4. PREISE VERGLEICHEN

Nebenkosten müssen laut EU-Recht schon im ersten Preisangebot enthalten sein. Folgen erst bei späteren Buchungsschritten obligatorische Kosten wie Permit, Endreinigung und anderes, ist der Anbieter unseriös. Mehrere Angebote einholen und vergleichen! Viele Seiten nutzen nur wenige Flottenbuchungs-Tools.

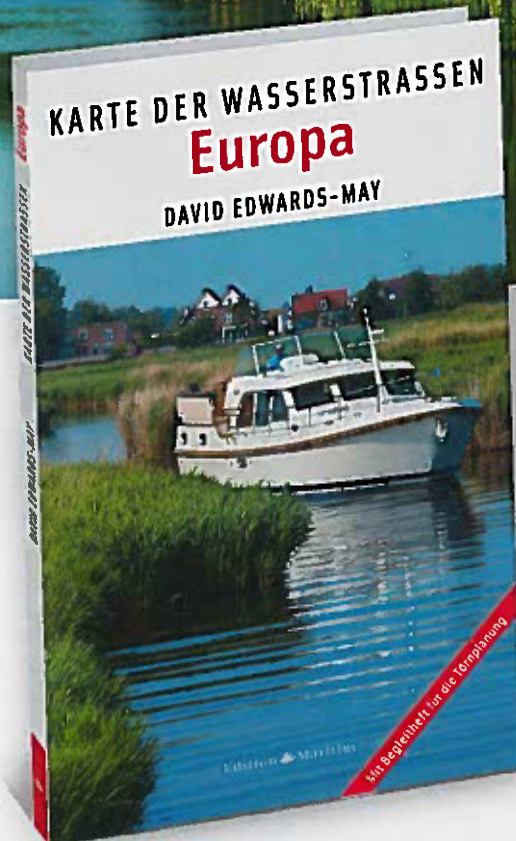
### 5. SICHERUNGSSCHEIN

Anbieter, die ihren Kunden einen Versicherungsschein aushändigen, sind zumindest von den Versicherern bereits einmal grob auf ihre Bonität hin überprüft worden. Nur der Schein schützt vor Verlusten, wenn Agentur oder Flottenbetreiber pleitegehen.

### 6. EIGNERCHARTER

Einzelne private Schiffe zu buchen ist riskanter, als bei guten Flottenbetreibern mit professionellen Stützpunkten zu chartern. Achten Sie darauf, ob solche Schiffe im Angebot sind. Im Zweifel nachfragen.

## FLUSSVERGNÜGEN.



David Edwards-May  
Karte der Wasserstraßen Europa  
€ 24,90 [D] • ISBN 978-3-667-10186-0

Dieses Kartenwerk enthält den perfekten Überblick über alle möglichen europäischen Binnenwasserstraßen. Die herausnehmbare Karte zeigt im Maßstab 1:1 500 000 die Wasserwege im zentralen Teil Europas – die Gesamtübersicht von Europa ist im Maßstab 1:4 000 000 dargestellt. Darüber hinaus enthalten die Karten alle wichtigen Informationen für Sportbootfahrer. Ein ausführliches Booklet informiert über die nautischen Daten der Wasserstraßen, Schleusen, Durchfahrtshöhen, Höchstgeschwindigkeiten und nennt Adressen der wichtigsten Wasserstraßenbehörden.