

Maria Ecker

# REISEN IM SOMMER 2019

August 2019



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

# Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| 1. Buchungen .....  | 3  |
| 1.1. Onlinebuchungen.....   | 4  |
| 1.2. Grenzüberschreitende Buchungen .....                         | 4  |
| 2. Die häufigsten Reiseprobleme .....                             | 4  |
| 2.1. Stornoprobleme .....   | 5  |
| 2.2. Preisprobleme .....  | 6  |
| 2.3. Leistungsänderungen vor Abreise.....                         | 6  |
| 2.4. Reisemängel vor Ort.....                                     | 7  |
| 2.5. Sonstige Leistungsmängel .....                               | 8  |
| 2.6. Andere Verbraucherprobleme .....                             | 8  |
| 2.7. Probleme bei der Beförderung .....                           | 9  |
| 2.8. Bestreitung einer Pauschalreise.....                         | 9  |
| 2.9. Meistgenannte Unternehmen .....                              | 10 |
| 3. Die Reiseveranstalter .....                                    | 10 |
| 4. Auswertung nach Verbraucherproblemen je Reiseveranstalter..... | 12 |
| 4.1. TUI .....  | 12 |
| 4.2. 5 vor Flug GmbH .....  | 13 |
| 4.3. Billa Reisen.....  | 14 |
| 4.4. Hofer Reisen.....  | 15 |
| 4.5. Auf in die Ferien GmbH.....                                  | 16 |
| 5. Onlinebuchungsportale .....                                    | 16 |
| 6. Die Fluglinien.....  | 18 |
| 7. Die Reiseländer .....  | 20 |
| 8. Zusammenfassung.....   | 22 |

Im Erhebungszeitraum von 17. Juni 2019 bis 26. Juli 2019 wurden insgesamt 366 Reiseanfragen erfasst.

Erfasst wurden Anfragen und Beschwerden über folgende Reiseleistungen:

- Pauschalreisen
- Kreuzfahrten
- Flüge
- Ferienwohnungen/-häuser
- Andere touristische Dienstleistungen wie zB Sprachkurs, Segeltörn, Konzertkarte
- Mietwagenbuchungen

Die Anfragen bzw Beschwerden wurden folgendermaßen erfasst:

Tabelle 1: Anzahl der Quelle der Erhebung

| Quelle                  | Anzahl     | Prozent    |
|-------------------------|------------|------------|
| Telefon                 | 158        | 43,2       |
| Persönliche Beratung    | 29         | 7,9        |
| Onlineanfrage           | 131        | 35,8       |
| Schriftliche Anfragen   | 3          | 0,8        |
| Keine Angabe zur Quelle | 45         | 12,3       |
| <b>Gesamt</b>           | <b>366</b> | <b>100</b> |

Es können sich geringfügige Abweichungen an der Gesamtprozentzahl ergeben, da auf eine Kommastelle gerundet wurde

## 1. Buchungen

150 Anfragen und Beschwerden gab es zu Flugbuchungen; das sind 40,9 % des Gesamtberatungsaufkommens. 94 der Anfragen (ds 25,7 %) betrafen Pauschalreisen, dazu zählen auch neun Kreuzfahrten. 15 Anfragen (ds 4,1 %) betrafen andere touristische Dienstleistungen. 25 Anfragen (ds 6,8 %) betrafen Probleme mit der Buchung von Ferienunterkünften (Wohnungen, Häuser, Appartements). 16 Anfragen (ds 4,4 %) betrafen Mietwagenbuchungen. In 66 Fällen wurden keine Angaben zur Art der Reiseleistung gemacht (ds 18,0 %).

Tabelle 2: Anzahl der Anfragen nach Reiseleistung

| Reiseleistung              | Anzahl     | Prozent     |
|----------------------------|------------|-------------|
| Flug                       | 150        | 40,9        |
| Pauschalreise              | 85         | 23,2        |
| Andere Dienstleistung      | 15         | 4,1         |
| Ferienwohnung/-haus        | 25         | 6,8         |
| Kreuzfahrt (Pauschalreise) | 9          | 2,5         |
| Mietwagen                  | 16         | 4,4         |
| Keine Angabe               | 66         | 18,0        |
| <b>Gesamt</b>              | <b>366</b> | <b>~100</b> |

Es können sich geringfügige Abweichungen an der Gesamtprozentzahl ergeben, da auf eine Kommastelle gerundet wurde

Das Ergebnis spiegelt den anhaltenden Trend von VerbraucherInnen wider, die einzelnen Reiseleistungen getrennt zu buchen. Anfragen zu Problemen bei klassischen Pauschalreisen liegen generell im Abwärtstrend.

### 1.1. Onlinebuchungen

In 299 Fällen erfolgten die Buchungen online bei einem Reiseportal, Reiseveranstalter, der Fluglinie oder bei sonstigen Unternehmen (zB Mietwagenfirma, Hotel, Ferienhaus). Das sind 81,7 % aller Anfragen. In nur 67 Fällen bzw bei 18,3 % der Anfragen erfolgte die Buchung vor Ort beim Reisevermittler oder dem Reiseveranstalter.

Hier zeigt sich wieder der anhaltende Trend, dass Reiseleistungen zunehmend zuhause online gebucht werden.

### 1.2. Grenzüberschreitende Buchungen

316 Anfragen bezogen sich auf grenzüberschreitende Buchungen. Damit betreffen 86,3 % aller Anfragen Reisen über Österreich hinaus.

50 Anfragen (13,7 %) betrafen Reisen in Österreich bzw Reisen mit Bezug zu Österreich (zB Donaukreuzfahrt) oder Anfragen ohne Relevanz zu einem Reiseziel, wie zum Beispiel Anfragen zur Insolvenz eines Unternehmens, zu einem Reisegutschein oder einer Plattform, die Reisedienstleistungen, wie etwa Visabeschaffungen, vornimmt.

Tabelle 3: Anzahl der Buchungen nach Buchungsart

| Art der Buchung     | Anzahl | Prozent |
|---------------------|--------|---------|
| Onlinebuchung       | 299    | 81,7    |
| Grenzüberschreitend | 316    | 86,3    |

Es können sich geringfügige Abweichungen an der Gesamtprozentzahl ergeben, da auf eine Kommastelle gerundet wurde

## 2. Die häufigsten Reiseprobleme

Die Auswertung der Reiseprobleme erfolgte für alle erhobenen Reiseleistungen (Pauschalreisen, Flüge, Kreuzfahrten, Ferienwohnungen, andere touristische Dienstleistungen und Mietwagen). In der Erhebung war es möglich, mehrere Reiseprobleme zu schildern, weswegen die Anzahl an Verbraucherproblemen (479) etwas höher ist als die Anzahl der Gesamtanfragen (366).

Tabelle 4: Häufigste Verbraucherprobleme

| Verbraucherproblem                          | Anzahl     | Prozent     |
|---|------------|-------------|
| <b>Storno durch Verbraucher - Allgemein</b> | <b>34</b>  | <b>7,1</b>  |
| <b>Storno durch Verbraucher - Unruhen</b>   | <b>3</b>   | <b>0,6</b>  |
| <b>Preisproblem</b>                         | <b>62</b>  | <b>12,9</b> |
| <b>Leistungsänderung vor Abreise</b>        | <b>47</b>  | <b>9,8</b>  |
| <b>Mängel der Leistungserbringung</b>       | <b>63</b>  | <b>13,2</b> |
| ➤ Überbuchung                               | 3          | 4,7         |
| ➤ Unterkunft                                | 28         | 44,4        |
| ➤ Lärm                                      | 9          | 14,3        |
| ➤ Verpflegung                               | 11         | 17,5        |
| ➤ Strand/Meer                               | 6          | 9,5         |
| ➤ Freizeit/Sport                            | 6          | 9,5         |
| <b>Sonstige Leistungsmängel</b>             | <b>23</b>  | <b>4,8</b>  |
| <b>Flugproblem</b>                          | <b>157</b> | <b>32,8</b> |
| ➤ Überbuchung/Annullierung/Verspätung       | 72         | 45,9        |
| ➤ Gepäck                                    | 28         | 17,8        |
| ➤ Sonstiges                                 | 57         | 36,3        |
| <b>Probleme anderer Beförderungsarten</b>   | <b>10</b>  | <b>2,1</b>  |
| <b>Andere Verbraucherprobleme</b>           | <b>80</b>  | <b>16,7</b> |
| <b>Gesamt</b>                               | <b>479</b> | <b>~100</b> |

Es können sich geringfügige Abweichungen an der Gesamtprozentzahl ergeben, da auf eine Kommastelle gerundet wurde.

## 2.1. Stornoprobleme

In der Erhebung wurden allgemeine Anfragen zu Stornoproblemen und Anfragen zu Stornomöglichkeiten aufgrund von höherer Gewalt wie politische Unruhen, kriegerischen Auseinandersetzungen oder Naturkatastrophen getrennt erfasst.

### Storno aus sonstigen Gründen:

Von den 34 Anfragen zum Thema Storno (ds 7,1 % der Verbraucherprobleme) betrafen sieben Flugbuchungen. VerbraucherInnen, die den Flug nach Vertragsabschluss nicht antreten konnten, erkundigten sich nach kostenlosen Stornomöglichkeiten bzw der Höhe des Anspruchs auf Rückerstattung von Steuern und Gebühren des nicht angetretenen Fluges. In zwei Fällen bei Laudamotion sollten die Steuern und Gebühren nur in Form eines Gutscheines ausbezahlt werden.

Drei Anfragen bezogen sich auch darauf, dass die Fluglinien VerbraucherInnen bezüglich der Rückerstattung von Steuern und Gebühren an die Onlinevermittler der Flüge verweisen, weil nur diese die Abwicklung vornehmen könnten. Hier wurden auch die Bearbeitungsgebühren der Onlinevermittler für die Bearbeitung der Rückerstattung moniert bzw dessen Höhe hinterfragt.

In einem Fall einer „gewonnenen“ Reise sollten aufgrund des Rücktritts € 180,00 an Stornogebühren bezahlt werden. Derartige Fälle gibt es immer wieder, auch außerhalb des Erhebungszeitraumes für diese Reiseerhebung.

Anfragen zu Stornomöglichkeiten bei Pauschalreisen und Hotelbuchungen bezogen sich auf die Höhe und Richtigkeit der vereinbarten bzw verlangten Stornogebühren.

Das Spektrum der hier betroffenen Reiseländer ist weit, wie zB Spanien, Italien, Frankreich, Griechenland, Kroatien, Niederlande, Türkei und Tunesien.

### **Storno aufgrund höherer Gewalt:**

Im Berichtszeitraum gab es lediglich drei Anfragen zur Möglichkeit eines kostenlosen Stornos wegen politischer Unruhen.

In zwei Fällen fragten VerbraucherInnen nach der Möglichkeit eines kostenlosen Reiserücktrittes wegen politischer Unruhen in Tunesien an.

In einem Fall fragte ein Verbraucher an, ob eine Pauschalreise nach Ägypten/Hurghada kostenfrei storniert werden könne, da Medien von einer angespannten politischen Situation berichteten.

In einem Fall erkundigte sich ein Verbraucher nach einer kostenlosen Rücktrittsmöglichkeit von einer Mexikoreise, da es laut Medien dort zu einer Algenplage kam.<sup>1</sup>

## **2.2. Preisprobleme**

Die 62 Anfragen (ds 12,9 % der Verbraucherprobleme) zu Preisproblemen betrafen fast ausschließlich Onlinebuchungen über Vermittlungsportale oder direkt beim jeweiligen Anbieter (Flug, Mietwagen, Hotel).

Hauptbeschwerdegrund mit 35 Anfragen betrafen die Frage nach der Rechtmäßigkeit der Verrechnung der Check-in Gebühr bei Laudamotion und Wizzair.

Bei Vermittlungsportalen wurde in drei Fällen die Verrechnung der sogenannten „Service Fee“ bzw Bearbeitungsgebühr beklagt, die nach Schilderung der VerbraucherInnen erst kurz vor Beendigung des Buchungsvorganges oder erst nach der Buchung ersichtlich waren.

In zwei Fällen wurde die Rechtmäßigkeit des Einzelzimmerzuschlages nach Storno nur eines Reisetelnehmers hinterfragt.

Eine Anfrage gab es zum - wie sich nachträglich herausstellte - Kauf von fast wertlosem Schmuck. Der Schmuck wurde um € 11.000,00 im Urlaubsland gekauft, das Dorotheum stellte den Wert nachträglich mit € 600,00 fest. Der Verbraucher erkundigte sich nach der Möglichkeit einer Rückerstattung des zu viel bezahlten Entgelts.

## **2.3. Leistungsänderungen vor Abreise**

47 Anfragen (ds 9,8 % der Verbraucherprobleme) betrafen Probleme aufgrund von Leistungsänderungen vor Abreise. In erster Linie waren hier Pauschalreisen betroffen, in zweiter Linie Fluglinien oder auch Onlineportale.

Bei Pauschalreisen waren erhebliche Flugzeitenverschiebungen bzw Änderungen von Abfahrtszeiten ebenso betroffen wie nachträgliche Änderungen von Hotelunterkünften. Hier fragten die VerbraucherInnen nach ihren Rechten auf Reisepreisminderung bzw der Möglichkeit, vom Pauschalreisevertrag zurücktreten zu können.

---

<sup>1</sup> <https://www.nzz.ch/international/mexikos-traumstraende-unter-algen-begraben-ld.1495719> (aufgerufen am 7.8.2019)

So wurde in einem Fall die Reise von drei Tagen auf zwei Tage verkürzt, da der vereinbarte Rückflug nicht eingehalten werden konnte. Der Verbraucher erkundigte sich nach einer kostenlosen Rücktrittsmöglichkeit vom Vertrag.

Bei Fluglinien gaben vor allem Änderungen der Abflugzeiten und Flugannullierungen Anlass zu Beschwerden.

In einem Fall wurde mitgeteilt, dass das gebuchte Ferienhaus nicht verfügbar sei, das alternativ vorgeschlagene war jedoch nicht gleichwertig.

In einem Fall verspätete sich die Abfahrt mit dem Bus, sodass der Anschlusstransport nicht erreicht werden konnte.

## **2.4. Reisemängel vor Ort**

63 Anfragen (ds 13,2 % der Verbraucherprobleme) gab es zu Reisemängeln während der Leistungserbringung vor Ort. Hier wurden die Kategorien Überbuchung, Unterkunft, Lärm, Verpflegung, Strand/Meer und Freizeit/Sport als mögliche Mängel erfasst.

In drei Fällen kam es zu einer Überbuchung, sodass VerbraucherInnen in anderen, nicht gleichwertigen Hotels teilweise über den ganzen Urlaub, teilweise über Tage untergebracht werden mussten.

28 Mal wurden Mängel in der Unterkunft genannt. Hier gaben insbesondere Schmutz, aber auch defekte bzw mangelhafte Ausstattungen und - in wenigen Fällen - Schimmel Anlass zur Beschwerde. Schmutz wurde in sechs Fällen bei gebuchten Appartements bemängelt. In einem Fall einer über Airbnb gebuchten Unterkunft wurden sogar Bettwanzen beklagt.

In neun Fällen wurde als Mangel Lärm beklagt. Zu erwähnen sind hier vor allem Beschwerden über Lärm aufgrund von Baustellen in oder nahe der gebuchten Unterkunft/Hotelanlage. In einem Fall hat sich die Hotelanlage während des gesamten Aufenthaltes mit schweren Baugeräten in Bau befunden. Hier erkundigte sich der Verbraucher nach Reisepreisminderungsansprüchen, da die Mängel vor Ort naturgemäß nicht behebbbar waren.

Mängel bei der Verpflegung wurden in elf Fällen angegeben. Hervorzuheben ist hier eine Buchung unter der Bedingung, dass das Essen glutenfrei ist. Dem war nach Angabe der Verbraucher nicht so, sodass es zu Krankheitssymptomen kam. In einem Fall erlitt eine Familie vor Ort eine Salmonellenvergiftung und musste den Urlaub abbrechen. Die VerbraucherInnen erkundigten sich nach der Möglichkeit der Rückerstattung der nicht mehr konsumierbaren Leistungen/Tage bzw unter welchen Umständen der Reiseveranstalter hier zur Verantwortung gezogen werden könne.

Von den sechs Beschwerden über angegebene Unzulänglichkeiten beim zugesagten Meer/Strand ist jene zu erwähnen, wo ein Verbraucher - allerdings schon vor der Abreise - erfahren hat, dass es nach den Medien in Mexiko eine Algenplage gäbe.

Zu Freizeit/Sport gab es sechs Anfragen. In einem Fall hat die zugesagte Kinderanimation über den gesamten Urlaubszeitraum nicht stattgefunden. Ein Schüler beklagte ein eingeschränktes Freizeitprogramm bei einem Maturareiseveranstalter.

## **2.5. Sonstige Leistungsmängel**

Zu sonstigen Leistungsmängeln wurden 23 Anfragen (ds 4,8 % der Verbraucherprobleme) gestellt. Dabei handelt es sich um sehr unterschiedliche Anfragen bzw Beschwerden.

Fünf Anfragen bzw Beschwerden betrafen gebuchte Ferienhäuser. Das ist im Vergleich zu den Vorjahren eine steigende Anzahl. Hier sind heuer höchst unseriöse Webseiten zur Buchung von Ferienvillen in Spanien zu erwähnen. Vermittler, bei denen VerbraucherInnen ihre Unterkünfte gebucht haben, waren nach Zahlung plötzlich nicht mehr erreichbar, weswegen hier von Betrug auszugehen ist.

In einem Fall einer gebuchten Kreuzfahrt mit inkludierter Anreise per Flugzeug musste ein Verbraucher aufgrund einer Flugverspätung dem Schiff mit dem Bus hinterherreisen.

In einem Fall wurde eine Rundreise mit einer Pferdekutsche in Ungarn gebucht. Hier kam nach Angabe des Verbrauchers ein krankes Pferd mit offener Wunde zum Einsatz.

In einem Fall kam ein Verbraucher durch herumliegende Sonnenschirme zu Sturz und erkundigte sich nach möglichen Schadenersatzansprüchen.

## **2.6. Andere Verbraucherprobleme**

80 Anfragen (ds 16,7 % der Verbraucherprobleme) betrafen andere Verbraucherprobleme. Anfragen dazu sind vielfältiger Natur.

Hier sind nochmals zahlreiche Beschwerden über vermeintlich seriöse Vermittler von Ferienwohnungen zu erwähnen. Die Webseiten sehen sehr professionell aus. VerbraucherInnen buchen über diese Webseiten Unterkünfte und bezahlen diese. Danach sind jedoch die Vermittler nicht mehr erreichbar, die Ferienhäuser stehen nicht zur Verfügung.

Weiters auffällig sind viele Anfragen zu unseriösen Webseiten, die überteuerte oder gar ungültige Reisedokumente ausstellen. Die Aufmachung der Webseiten lässt VerbraucherInnen glauben, auf der Webseite der jeweils offiziell zuständigen Behörde zu sein. So werden zB für die Ausstellung eines ESTA – Dokuments über 80 USD in Rechnung gestellt, tatsächlich kostet das Dokument jedoch nur 14 USD.

Auch zu Mietwagenfirmen gab es wieder vermehrt Anfragen. Vor allem wurde moniert, dass nicht gewollte Zusatzversicherungen als Voraussetzung für die Übergabe des Autos verrechnet wurden. Dies obwohl VerbraucherInnen auch angeben, dass das Auto bereits vollkaskoversichert ist. Eine Konzentration an Anfragen zu einem bestimmten Vermieter ist jedoch nicht gegeben.

In einigen Fällen gab es Probleme mit der Reiseversicherung.

Manche VerbraucherInnen erkundigten sich nach der Seriosität von Unternehmern.



## **2.7. Probleme bei der Beförderung**

Insgesamt gab es 167 Anfragen (ds 34,9 % der Verbraucherprobleme) zu Flugproblemen und Problemen bei anderen Beförderungsarten (zB Bus, Fähre, Schiff).

72 Beschwerden betrafen Annullierungen, Verspätungen oder Überbuchungen von Flügen.

Bei den Flugannullierungen wurden vor allem mangelnde Betreuungsleistungen durch die Fluglinien und das mangelnde Angebot von Ersatzflügen beklagt, sodass VerbraucherInnen gezwungen waren, sich Weiter- oder Rückflüge selbst zu organisieren und zu bezahlen. Auch mangelnde Information in diesen Fällen wurde oft thematisiert. Zahlreiche Anfragen betrafen auch große Verspätungen von Flügen.

In allen Fällen ging es den VerbraucherInnen vor allem um die Unannehmlichkeiten durch die Annullierungen und Verspätungen und damit um die Frage nach Entschädigungsleistungen nach der Fluggastrechteverordnung. Mehrkosten für einen selbst organisierten Ersatzflug wurden nach Angaben von VerbraucherInnen oft nicht zurück bezahlt.

In nur 28 Fällen waren Gepäckverspätung, Gepäckverlust oder Gepäckbeschädigung der Grund der Anfrage. VerbraucherInnen beklagten, dass notwendige Ersatzkäufe nicht oder nur zu 50 % ersetzt wurden. In einem Fall wurde die Ersatzkleidung wegen Gepäckverspätung gar nicht bezahlt, weil der Verbraucher keinen PIR vorweisen konnte. Insgesamt war es den VerbraucherInnen ein Anliegen, zu erfahren, welche Rechte ihnen nach dem Montrealer Übereinkommen aufgrund eines Gepäckproblems zustehen.

In einigen Fällen war während des Onlinebuchungsvorganges die Zubuchung von Gepäck nicht möglich.

In einem Fall war ein Verbraucher der Auffassung, dass € 45,00 pro extra Gepäckstück für den Hin- und Rückflug zu bezahlen wären. Tatsächlich wurde dieser Betrag pro Strecke fällig. Die Frage richtete sich darauf, ob es hier nicht einheitliche Standards geben müsste.

In einem Fall wurde Ersatz für einen beschädigten Kinderwagen verweigert.

Zu anderen Beförderungsarten gab es zehn Anfragen. In sieben Fällen gab es Probleme mit Flixbus. Einmal kam der Bus gar nicht, einmal fuhr er verspätet ab, sodass der Anschlusstransport versäumt wurde, in drei Fällen fuhr der Bus bei einer WC-Pause ohne die VerbraucherInnen weiter, und in einem Fall gab es während der Fahrt eine längere Panne ohne Betreuung währenddessen. In einem Fall wurde die Anfrage gestellt, ob die Befristung eines Fahrgutscheines aufgrund eigenen Stornos auf ein Jahr zulässig sei.

Anfragen zu Bahn- oder Schiffproblemen sind generell gering.

## **2.8. Bestreitung einer Pauschalreise**

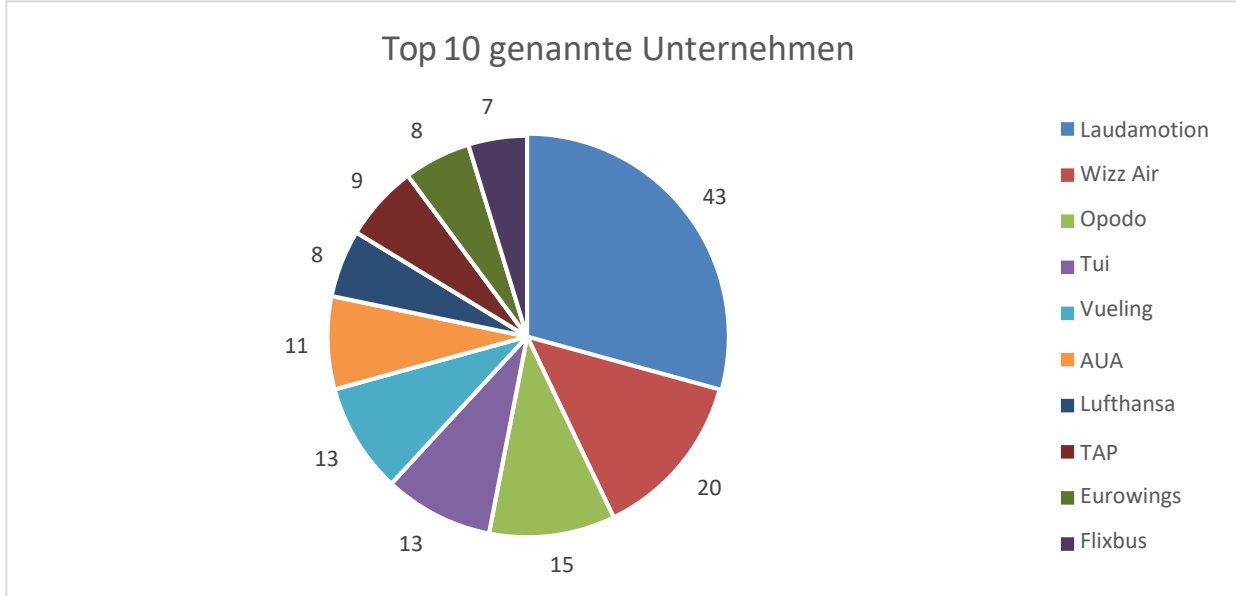
Am 1. Juli 2018 ist das neue Pauschalreisegesetz (PRG) in Kraft getreten und auf alle Pauschalreiseverträge anzuwenden, die ab diesem Zeitpunkt abgeschlossen werden.

Im Berichtszeitraum wurde nur in einem Fall bestritten, dass eine Pauschalreise vorliegt. Es wurde behauptet, dass nur Einzelleistungen gebucht wurden.

## 2.9. Meistgenannte Unternehmen

Nachfolgende Grafik zeigt die anlässlich der Erhebung zehn am häufigsten genannten Unternehmen unabhängig von ihrer Funktion.

Grafische Darstellung. Die 10 am häufigsten genannten Unternehmen



Die Grafik der am häufigsten genannten Unternehmen zeigt bereits, dass Anfragen und Beschwerden zu Fluglinien und damit zu Flugproblemen deutlich überwiegen.

Laudamotion und Wizz Air wurden wegen der Verrechnung der Check-in Gebühr so oft genannt (siehe Punkt 6).

## 3. Die Reiseveranstalter

Insgesamt gab es 94 Anfragen zu Pauschalreisen (inklusive 9 Kreuzfahrten), wobei 59 verschiedene Reiseveranstalter namentlich genannt wurden.

In der Tabelle sind jene Reiseveranstalter genannt, zu denen es zumindest zwei Anfragen gab.

Tabelle 5: Anzahl der Anfragen pro Reiseveranstalter

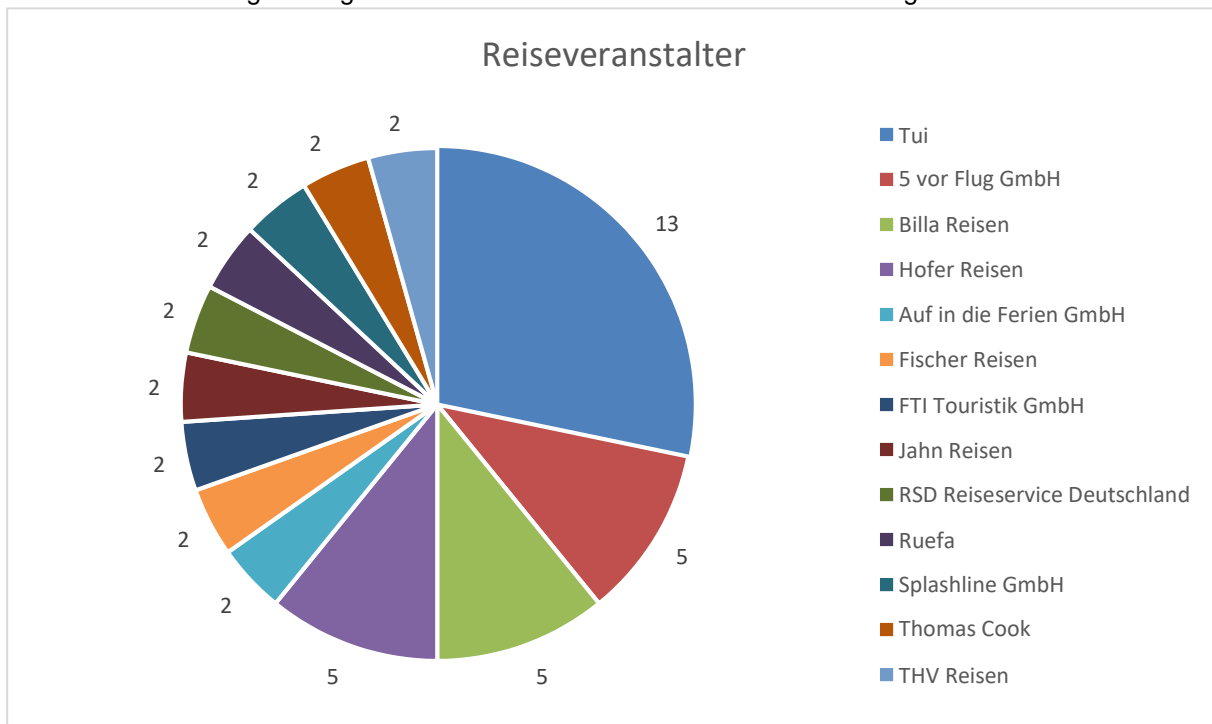
| Reiseveranstalter            | Anzahl    | Prozent     |
|------------------------------|-----------|-------------|
| TUI                          | 13        | 13,8        |
| 5 vor Flug GmbH              | 5         | 5,3         |
| Billa Reisen                 | 5         | 5,3         |
| Hofer Reisen                 | 5         | 5,3         |
| Auf in die Ferien GmbH       | 2         | 2,1         |
| Fischer Reisen               | 2         | 2,1         |
| FTI Touristik GmbH           | 2         | 2,1         |
| Jahn Reisen                  | 2         | 2,1         |
| RSD Reiseservice Deutschland | 2         | 2,1         |
| Ruefa Reisen                 | 2         | 2,1         |
| Splashline GmbH              | 2         | 2,1         |
| Thomas Cook                  | 2         | 2,1         |
| THV Reisen                   | 2         | 2,1         |
| Sonstige                     | 48        | 51,1        |
| <b>Gesamt</b>                | <b>94</b> | <b>~100</b> |

Es können sich geringfügige Abweichungen an der Gesamtprozentzahl ergeben, da auf eine Kommastelle gerundet wurde.

Anfragen und Beschwerden zu Leistungen von verschiedenen Reiseveranstaltern sind jedoch sehr breit gestreut, einen echten „Spitzenreiter“ gab es nicht.

Eine verhältnismäßig geringe Rolle spielten „klassische“ Reisebeschwerden, wie Mängel in der Unterkunft oder sonstige Abweichungen vom vertraglich Vereinbarten vor Ort.

Grafische Darstellung: Anfragen Reiseveranstalter mit zumindest zwei Anfragen



## 4. Auswertung nach Verbraucherproblemen je Reiseveranstalter

Da es im Berichtsjahr mehrere Reiseveranstalter mit je zwei Anfragen gab, erfolgte eine detaillierte Auswertung für die fünf erstgereihten Unternehmen mit je zumindest zwei Anfragen.

Auch bei der Auswertung der Beschwerden nach Reiseveranstalter wurden mehrere Verbraucherprobleme erfasst, sodass die Anzahl der genannten Verbraucherbeschwerden höher sein kann als die Anzahl der Anfragen zum jeweiligen Reiseveranstalter.

Die niedrigen absoluten Beschwerdezahlen lassen keine Rückschlüsse auf eine spezielle Beschwerdeneigung eines Reiseveranstalters zu.

### 4.1. TUI

Tabelle 6: Verteilung der Verbraucherprobleme

| Verbraucherproblem                          | Anzahl    | Prozent     |
|---|-----------|-------------|
| <b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b> | <b>1</b>  | <b>7,1</b>  |
| <b>Storno durch Verbraucher - Unruhen</b>   | <b>1</b>  | <b>7,1</b>  |
| <b>Preisproblem</b>                         | <b>2</b>  | <b>14,3</b> |
| <b>Leistungsänderung vor Abreise</b>        | <b>2</b>  | <b>14,3</b> |
| <b>Mängel der Leistungserbringung</b>       | <b>5</b>  | <b>35,7</b> |
| ➤ Überbuchung                               | 0         | 0,0         |
| ➤ Unterkunft                                | 1         | 20,0        |
| ➤ Lärm                                      | 0         | 0,0         |
| ➤ Verpflegung                               | 2         | 40,0        |
| ➤ Strand/Meer                               | 1         | 20,0        |
| ➤ Freizeit/Sport                            | 1         | 20,0        |
| <b>Sonstige Leistungsmängel</b>             | <b>2</b>  | <b>14,3</b> |
| <b>Flugproblem</b>                          | <b>0</b>  | <b>0,0</b>  |
| ➤ Überbuchung/Annullierung/Verspätung       | 0         | 0,0         |
| ➤ Gepäck                                    | 0         | 0,0         |
| ➤ Sonstiges                                 | 0         | 0,0         |
| <b>Probleme anderer Beförderungsarten</b>   | <b>0</b>  | <b>0,0</b>  |
| <b>Andere Verbraucherprobleme</b>           | <b>1</b>  | <b>7,1</b>  |
| <b>Gesamt</b>                               | <b>14</b> | <b>~100</b> |

Es können sich geringfügige Abweichungen an der Gesamtprozentzahl ergeben, da auf eine Kommastelle gerundet wurde.

Bei sechs der 13 Anfragen wurde eine Onlinebuchung angegeben. Alle Reisen waren grenzüberschreitend.

Eine Anfrage zum Storno durch den Verbraucher betraf eine Reise nach Mexiko. Nach Medienberichten traten dort vermehrt Algen auf, was zur Frage führte, ob ein kostenloser Reiserücktritt wegen höherer Gewalt möglich sei.

In einem Fall erkundigte sich der Verbraucher, ob ein kostenloser Reiserücktritt wegen politischer Unruhen (partielle Reisewarnung) in Tunesien rechtlich möglich ist.

In zwei Fällen ärgerten sich VerbraucherInnen über eine Reisebüro-Vermittlungsgebühr, die bei Buchung nicht angegeben worden ist bzw über Mehrkosten, die erst nach der Onlinebuchung entstanden sind.

In einem Fall war in der Unterkunft Schimmel. Dem Verbraucher wurde nur gegen eine hohe Aufzahlung ein Ersatzzimmer höherer Kategorie angeboten, was der Verbraucher leider angenommen hat.

In zwei Fällen kam es zu Erkrankungen vor Ort, wobei sich die Frage stellte, ob den Reiseveranstalter daran ein Verschulden trifft.

In einem Fall wurde die vertraglich zugesagte Kinderanimation während des gesamten Urlaubs nicht angeboten.

In einem Fall erkundigte sich der Verbraucher nach möglichen Schadenersatzansprüchen gegenüber dem Reiseveranstalter wegen eines Knochenbruches aufgrund herumliegender Sonnenschirme.

Betroffen waren die Reiseländer Griechenland, Spanien, Tunesien, Bulgarien, Kroatien, Mexiko und Lettland.

#### 4.2. 5 vor Flug GmbH

Tabelle 7: Verteilung der Verbraucherprobleme

| <b>Verbraucherproblem</b>                   | <b>Anzahl</b> | <b>Prozent</b> |
|---|---------------|----------------|
| <b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b> | <b>2</b>      | <b>22,2</b>    |
| <b>Storno durch Verbraucher - Unruhen</b>   | <b>0</b>      | <b>0,0</b>     |
| <b>Preisproblem</b>                         | <b>0</b>      | <b>0,0</b>     |
| <b>Leistungsänderung vor Abreise</b>        | <b>0</b>      | <b>0,0</b>     |
| <b>Mängel der Leistungserbringung</b>       | <b>4</b>      | <b>44,4</b>    |
| ➤ Überbuchung                               | 0             | 0,0            |
| ➤ Unterkunft                                | 1             | 25,0           |
| ➤ Lärm                                      | 1             | 25,0           |
| ➤ Verpflegung                               | 1             | 25,0           |
| ➤ Strand/Meer                               | 1             | 25,0           |
| ➤ Freizeit/Sport                            | 0             | 0,0            |
| <b>Sonstige Leistungsmängel</b>             | <b>1</b>      | <b>11,1</b>    |
| <b>Flugproblem</b>                          | <b>0</b>      | <b>0,0</b>     |
| ➤ Überbuchung/Annullierung/Verspätung       | 0             | 0,0            |
| ➤ Gepäck                                    | 0             | 0,0            |
| ➤ Sonstiges                                 | 0             | 0,0            |
| <b>Probleme anderer Beförderungsarten</b>   | <b>0</b>      | <b>0,0</b>     |
| <b>Andere Verbraucherprobleme</b>           | <b>2</b>      | <b>22,2</b>    |
| <b>Gesamt</b>                               | <b>9</b>      | <b>~100</b>    |

Alle fünf Reisen wurden online gebucht und waren grenzüberschreitend.

In einem Fall befürchtete ein Verbraucher in Tunesien Belästigung der Gattin durch Hotelangestellte. In einem Fall gab es zahlreiche Mängel vor Ort.

In einem Fall sah ein Verbraucher nach bindender Buchung negative Bewertungen über das Unternehmen und erkundigte sich, ob dieser Umstand nachträglich einen Rücktritt vom Vertrag rechtfertige.

In einem Fall dachte der Verbraucher, nur eine unverbindliche Anfrage online an den Reiseveranstalter geschickt zu haben und fragte, ob aufgrund doch erfolgter verbindlicher Buchung Stornokosten von 95 % zwei Tage vor Abreise gerechtfertigt sein könnten.

In einem Fall behauptete ein Verbraucher, keine Reise gebucht zu haben und vermutet missbräuchliche Datenverwendung durch Dritte.

Betroffen waren die Reiseländer Griechenland, Tunesien und Marokko.

### 4.3. Billa Reisen

Tabelle 8: Verteilung der Verbraucherprobleme

| <b>Verbraucherproblem</b>                   | <b>Anzahl</b> | <b>0</b>    |
|---|---------------|-------------|
| <b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b> | <b>2</b>      | <b>28,6</b> |
| <b>Storno durch Verbraucher - Unruhen</b>   | <b>1</b>      | <b>14,3</b> |
| <b>Preisproblem</b>                         | <b>1</b>      | <b>14,3</b> |
| <b>Leistungsänderung vor Abreise</b>        | <b>0</b>      | <b>0,0</b>  |
| <b>Mängel der Leistungserbringung</b>       | <b>1</b>      | <b>14,3</b> |
| Überbuchung                                 | 1             | 100,0       |
| Unterkunft                                  | 0             | 0,0         |
| Lärm  | 0             | 0,0         |
| Verpflegung                                 | 0             | 0,0         |
| Strand/Meer                                 | 0             | 0,0         |
| Freizeit/Sport                              | 0             | 0,0         |
| <b>Sonstige Leistungsmängel</b>             | <b>0</b>      | <b>0,0</b>  |
| <b>Flugproblem</b>                          | <b>2</b>      | <b>28,6</b> |
| Überbuchung/Annullierung/Verspätung         | 1             | 50,0        |
| Gepäck                                      | 0             | 0,0         |
| Sonstiges                                   | 1             | 50,0        |
| <b>Probleme anderer Beförderungsarten</b>   | <b>0</b>      | <b>0,0</b>  |
| <b>Andere Verbraucherprobleme</b>           | <b>0</b>      | <b>0,0</b>  |
| <b>Gesamt</b>                               | <b>7</b>      | <b>~100</b> |

Von den fünf Anfragen wurden zwei Reisen online gebucht, drei Reisen waren grenzüberschreitend.

In einem Fall erkundigte sich der Verbraucher, ob ein Storno möglich sei, weil der gebuchte Direktflug nicht angeboten wurde. In einem Fall erkundigte sich der Verbraucher allgemein zu seinen Stornomöglichkeiten.

In einem Fall erkundigte sich der Verbraucher nach einem kostenlosen Reiserücktritt wegen einer partiellen Reisewarnung (Stufe 4) in Tunesien.

In einem Fall war der Hinflug um zehn Stunden verspätet, was die Frage nach Reisepreisminderungsansprüchen aufwarf.

Betroffen waren die Reiseländer Ägypten, Griechenland, Tunesien und Österreich.

#### 4.4. Hofer Reisen

Tabelle 9: Verteilung der Verbraucherprobleme

| Verbraucherproblem                          | Anzahl    | Prozent     |
|---|-----------|-------------|
| <b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b> | <b>1</b>  | <b>8,3</b>  |
| <b>Storno durch Verbraucher - Unruhen</b>   | <b>0</b>  | <b>0,0</b>  |
| <b>Preisproblem</b>                         | <b>0</b>  | <b>0,0</b>  |
| <b>Leistungsänderung vor Abreise</b>        | <b>1</b>  | <b>8,3</b>  |
| <b>Mängel der Leistungserbringung</b>       | <b>7</b>  | <b>58,3</b> |
| Überbuchung                                 | 0         | 0,0         |
| Unterkunft                                  | 2         | 28,6        |
| Lärm  | 1         | 14,3        |
| Verpflegung                                 | 2         | 28,6        |
| Strand/Meer                                 | 0         | 0,0         |
| Freizeit/Sport                              | 2         | 28,6        |
| <b>Sonstige Leistungsmängel</b>             | <b>2</b>  | <b>16,7</b> |
| <b>Flugproblem</b>                          | <b>0</b>  | <b>0,0</b>  |
| Überbuchung/Annullierung/Verspätung         | 0         | 0,0         |
| Gepäck                                      | 0         | 0,0         |
| Sonstiges                                   | 0         | 0,0         |
| <b>Probleme anderer Beförderungsarten</b>   | <b>0</b>  | <b>0,0</b>  |
| <b>Andere Verbraucherprobleme</b>           | <b>1</b>  | <b>8,3</b>  |
| <b>Gesamt</b>                               | <b>12</b> | <b>~100</b> |

Bei allen fünf Anfragen wurde eine grenzüberschreitende Onlinebuchung angegeben.

In einem Fall erkundigte sich der Verbraucher über die zulässige Stornohöhe anlässlich einer Stornierung aus persönlichen Gründen.

In einem Fall kam es insofern zu einer Leistungsänderung, als das sowohl der Hinflug um Stunden nach hinten verschoben und der Rückflug um Stunden vorverlegt wurde.

In einem Fall gab es bei einer Busrundreise zahlreiche Mängel, wie verschmutzte Unterkünfte und mangelnde Reiseleitung. Es stellte sich die Frage nach Reisepreisminderungsansprüchen.

In einem Fall wurde mangelnde Hilfestellung für die notwendige Erlangung einer Einladung für eine Russlandreise bemängelt.

Betroffen waren die Reiseländer Bulgarien, Rumänien, Frankreich, Russland und Tansania.

## 4.5. Auf in die Ferien GmbH

Tabelle 10: Verteilung der Verbraucherprobleme

| Verbraucherproblem                          | Anzahl   | Prozent      |
|---|----------|--------------|
| <b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b> | <b>2</b> | <b>100,0</b> |
| <b>Storno durch Verbraucher - Unruhen</b>   | <b>0</b> | <b>0,0</b>   |
| <b>Preisproblem</b>                         | <b>0</b> | <b>0,0</b>   |
| <b>Leistungsänderung vor Abreise</b>        | <b>0</b> | <b>0,0</b>   |
| <b>Mängel der Leistungserbringung</b>       | <b>0</b> | <b>0,0</b>   |
| Überbuchung                                 | 0        | 0,0          |
| Unterkunft                                  | 1        | 0,0          |
| Lärm  | 0        | 0,0          |
| Verpflegung                                 | 0        | 0,0          |
| Strand/Meer                                 | 0        | 0,0          |
| Freizeit/Sport                              | 0        | 0,0          |
| <b>Sonstige Leistungsmängel</b>             | <b>0</b> | <b>0,0</b>   |
| <b>Flugproblem</b>                          | <b>0</b> | <b>0,0</b>   |
| Überbuchung/Annullierung/Verspätung         | 0        | 0,0          |
| Gepäck                                      | 0        | 0,0          |
| Sonstiges                                   | 0        | 0,0          |
| <b>Probleme anderer Beförderungsarten</b>   | <b>0</b> | <b>0,0</b>   |
| <b>Andere Verbraucherprobleme</b>           | <b>0</b> | <b>0,0</b>   |
| <b>Gesamt</b>                               | <b>2</b> | <b>~100</b>  |

Bei beiden Anfragen ging es um „gewonnene“ Reisen<sup>2</sup>, bei denen im Kleingedruckten versteckte Kostenbestandteile zu finden sind. Als die VerbraucherInnen stornieren wollten, wurden ihnen Stornokosten in Rechnung gestellt.

Zu solchen „gewonnenen“ Reisen gibt es auch außerhalb des Erhebungszeitraumes immer wieder Beschwerden.

Betroffen war das Reiseland Zypern, in einem Fall wurde keine Angabe gemacht.

## 5. Onlinebuchungsportale

Von den insgesamt 299 erfolgten Onlinebuchungen bezogen sich nur 69 Anfragen oder Beschwerden auf Probleme mit dem Onlinebuchungsportal selbst. Dh in nur 23,1 % aller erfolgten Onlinebuchungen gab das Vermittlungsportal Anlass zur Beschwerde. Bei allen anderen Reiseleistungen, die online gebucht wurden, bezog sich die Anfrage oder das Problem auf die gebuchte Leistung, wie eine mangelhafte Pauschalreise, ein Flug- oder Mietwagenproblem oder ein Problem mit einer mangelhaften Unterkunft (Hotel, Ferienhaus).

In der Tabelle sind jene Onlineportale genannt, zu denen es mehr als zwei Anfragen gab.

<sup>2</sup> Siehe etwa: <https://help.orf.at/stories/2972531/> (aufgerufen am 7.8.2019)



Tabelle 11: Anzahl der Anfragen pro Buchungsportal

| <b>Online-Buchungsportale</b> | <b>Anzahl</b> | <b>Prozent</b> |
|-------------------------------|---------------|----------------|
| Opodo                         | 15            | 21,7           |
| Lastminute.de                 | 6             | 8,7            |
| Booking.com.BV                | 5             | 7,2            |
| Travelbird                    | 4             | 5,8            |
| Fluege.de                     | 3             | 4,3            |
| Kanada-eta.de                 | 3             | 4,3            |
| Villa Rentals Balearic        | 3             | 4,3            |
| Sonstige                      | 30            | 43,5           |
| <b>Gesamt</b>                 | <b>69</b>     | <b>~100</b>    |

Es können sich geringfügige Abweichungen an der Gesamtprozentzahl ergeben, da auf eine Kommastelle gerundet wurde.

Mit 15 Nennungen gab es über den Anbieter Opodo die meisten Anfragen. VerbraucherInnen beklagten vor allem mangelnde Erreichbarkeit des Unternehmens im Fall von Problemen bzw Rückfragen. Beklagt wurden auch hohe Bearbeitungsgebühren für die Rückerstattung von Steuern und Gebühren für nicht angetretene Flüge.

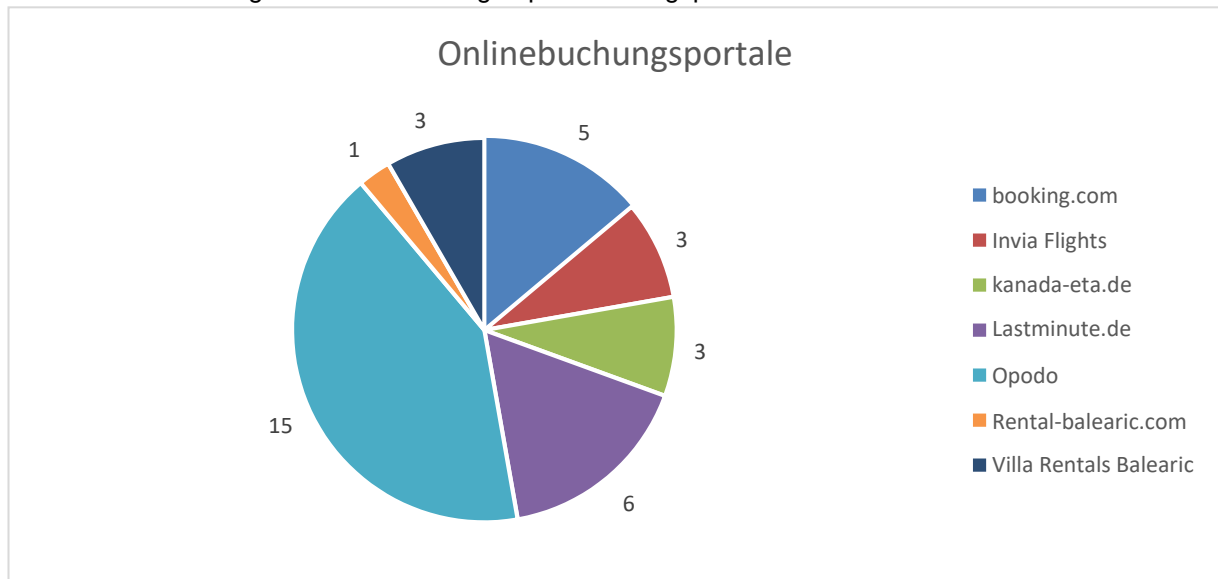
Über betrügerische Ferienhausvermieter in Spanien gab es heuer vermehrt Beschwerden. Mit drei Anfragen wurde Villa Rentals Balearic in diesem Zusammenhang am häufigsten genannt. VerbraucherInnen buchen und bezahlen Ferienhäuser, danach ist jedoch niemand mehr erreichbar, die Ferienhäuser gibt es nicht.

Hervorzuheben sind auch wieder Beschwerden über Onlinedienstleister, die gegen Entgelt für VerbraucherInnen ESTA Anträge für Einreisen in die USA oder Visaanträge für visumpflichtige Länder stellen. Hier wird in der Regel die Höhe des Entgelts für die Dienstleistung bemängelt und letztlich auch die Seriosität der Unternehmen bezweifelt.

Zum insolventen Onlineportal Travelbird gab es noch Anfragen zum Insolvenzverfahren.

Maximal zwei Anfragen gab es zu Onlinebuchungsportalen wie Flugladen.at, kiwi.com, Fincalorca.de, Fewo-direkt.de, supersaver.co.at und carflexi.com.

Grafische Darstellung: Anzahl der Anfragen pro Buchungsportal



## 6. Die Fluglinien

Im Erhebungszeitraum wurden 150 Anfragen und Beschwerden zu verschiedenen Fluglinien erfasst.

Die Tabelle zeigt alle Fluglinien, zu denen es zumindest drei Anfragen gab.

Tabelle 12: Anzahl der Anfragen pro Fluglinie

| Fluglinie         | Anzahl     | Prozent     |
|-------------------|------------|-------------|
| Laudamotion       | 43         | 28,7        |
| Wizz Air          | 20         | 13,3        |
| Vueling           | 13         | 8,7         |
| Austrian Airlines | 11         | 7,3         |
| TAP               | 9          | 6,0         |
| Lufthansa         | 8          | 5,3         |
| Eurowings         | 7          | 4,7         |
| Easyjet           | 6          | 4,0         |
| Iberia            | 4          | 2,7         |
| Level             | 3          | 2,0         |
| Sonstige          | 26         | 17,3        |
| <b>Gesamt</b>     | <b>150</b> | <b>~100</b> |

Es können sich geringfügige Abweichungen an der Gesamtprozentzahl ergeben, da auf eine Kommastelle gerundet wurde.

Die Fluglinie Laudamotion wurde mit 43 Anfragen am häufigsten genannt (ds 28,7 % aller Anfragen).

Wizz Air wurde zwanzig Mal genannt (ds 13,3 %), Vueling dreizehn Mal (ds 8,7 %), Austrian Airlines elf Mal (ds 7,3 %) TAP neun Mal (ds 6,0 %), Lufthansa acht Mal (ds 5,3 %), Eurowings sieben Mal (ds 4,7 %), Easyjet sechs Mal (ds 4,0 %), Iberia vier Mal (ds 2,7 %) und Level drei Mal (ds 2,0 %).

Alle weiteren Fluglinien mit weniger als drei Nennungen wurden unter dem Punkt „Sonstige“ zusammengefasst.

Hauptbeschwerdepunkt bei den „Spitzenreitern“ Laudamotion und Wizz Air war die strittige Check-in Gebühr. Diese Fluglinien sehen vor, dass man vorab im Internet einchecken muss, andernfalls fällt am Flughafen eine hohe Zusatzgebühr an. VerbraucherInnen gaben teilweise auch an, dass der Check-in gar nicht funktioniert hätte.<sup>3</sup>

Beklagt wurden hauptsächlich Probleme aufgrund von Annullierungen und großen Verspätungen von Flügen. Bemängelt wurde vor allem die mangelnde Unterstützung der Fluglinien bei Annullierungen und Verspätungen. Oft fehlte das Angebot eines rechtzeitigen Ersatzfluges, sodass sich VerbraucherInnen diesen selbst bezahlen mussten, oder dass sie erst so verspätet weiterbefördert wurden, dass andere gebuchte Leistungen nicht oder nur verspätet in Anspruch genommen werden konnten.

Insgesamt erkundigten sich VerbraucherInnen vor allem nach ihren Rechten aus der Fluggastrechteverordnung und ihren Ansprüchen auf Entschädigung daraus.

Probleme gab es auch beim Gepäcktransport. Meist ging es dabei um Verspätungen des Reisegepäcks und die Weigerung, notwendige Ersatzkäufe zu ersetzen. VerbraucherInnen erkundigten sich über ihre Rechte auf Schadenersatz.

Auch gab es wieder Anfragen, wieviel an Steuern und Gebühren die Fluglinie rückerstatten muss, wenn VerbraucherInnen einen Flug aus privaten Gründen stornieren mussten.

Nachfolgende Tabelle zeigt exemplarisch das Verhältnis der Anfragen zu Annullierungen, Verspätungen und Überbuchungen zu deutlich weniger Anfragen zu Gepäckproblemen oder sonstigen Problemen. Die hohe Anzahl an „Sonstiges“ resultierte aus den Anfragen zur Check-in Gebühr.

Tabelle 13: Relation der Anfragen zu Flugproblemen der 5 meistgenannten Fluglinien

| Fluglinie         | Anzahl | Annullierung,... | Gepäck | Sonstiges |
|-------------------|--------|------------------|--------|-----------|
| Laudamotion       | 43     | 6                | 2      | 35        |
| Wizz Air          | 20     | 4                | 2      | 14        |
| Vueling           | 13     | 8                | 2      | 3         |
| Austrian Airlines | 11     | 5                | 3      | 3         |
| TAP               | 9      | 3                | 3      | 3         |

<sup>3</sup> <https://help.orf.at/stories/2986885/> (aufgerufen am 8.8.2019)

## 7. Die Reiseländer

Das Reiseland wurde in 301 von insgesamt 366 Reiseanfragen erhoben.

Laut Statistik Austria (Reisegewohnheiten, Urlaubsreisen 2018)<sup>4</sup> führt wieder Italien in der Liste der ausgewählten Reiseziele mit mindestens einer Übernachtung, gefolgt von Deutschland, Kroatien und Spanien.

In der Erhebung liegt Spanien mit 50 Nennungen an der Spitze, gefolgt von derzeit grundsätzlich politisch sicheren Urlaubsländern wie Italien, Griechenland, Österreich und Deutschland.

Unter dem Punkt „Sonstige“ wurden Länder erfasst, die nicht zumindest drei Anfragen hatten.

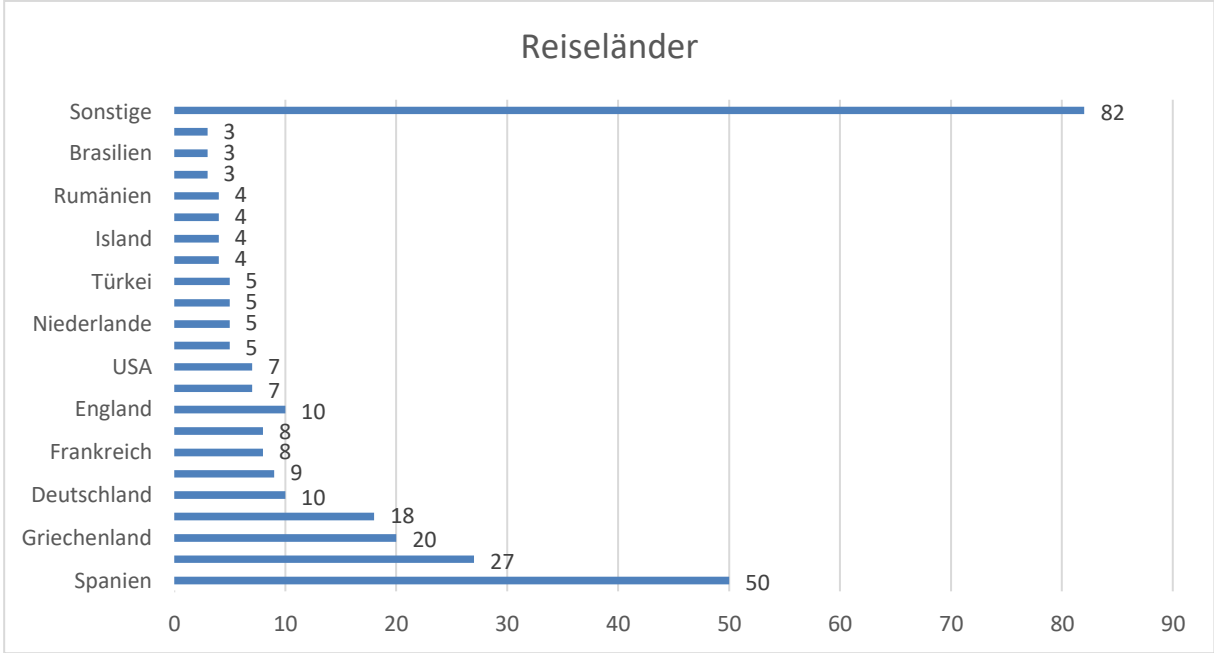
Tabelle 14: Verteilung der Anfragen nach Reiseland

| Reiseland     | Anzahl     | Prozent     |
|---------------|------------|-------------|
| Spanien       | 50         | 16,6        |
| Italien       | 27         | 9,0         |
| Griechenland  | 20         | 6,6         |
| Österreich    | 18         | 6,0         |
| Deutschland   | 10         | 3,3         |
| Portugal      | 9          | 3,0         |
| Frankreich    | 8          | 2,6         |
| Kanada        | 8          | 2,6         |
| England       | 10         | 3,3         |
| Kroatien      | 7          | 2,3         |
| USA           | 7          | 2,3         |
| Kuba          | 5          | 1,7         |
| Niederlande   | 5          | 1,7         |
| Tunesien      | 5          | 1,7         |
| Türkei        | 5          | 1,7         |
| Irland        | 4          | 1,3         |
| Island        | 4          | 1,3         |
| Polen         | 4          | 1,3         |
| Rumänien      | 4          | 1,3         |
| Ägypten       | 3          | 1,0         |
| Brasilien     | 3          | 1,0         |
| Russland      | 3          | 1,0         |
| Sonstige      | 82         | 27,2        |
| <b>Gesamt</b> | <b>301</b> | <b>~100</b> |

Es können sich geringfügige Abweichungen in der Gesamtprozentzahl ergeben, da auf eine Kommastelle gerundet wurde.

<sup>4</sup> [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/wirtschaft/tourismus/reisegewohnheiten/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/wirtschaft/tourismus/reisegewohnheiten/index.html)

Grafische Darstellung: Verteilung der Anfragen nach Reiseländ



## 8. Zusammenfassung

- Im Erhebungszeitraum wurden 366 Reiseanfragen erfasst.
- Über 40 % der Anfragen betrafen reine Flugbuchungen, die überwiegend entweder online direkt beim jeweiligen Anbieter oder über ein Onlinebuchungsportal gebucht wurden (rund 41 % des Gesamtberatungsaufkommens). Pauschalreisen (inklusive Kreuzfahrten) machen nur rund 26 % des Gesamtberatungsaufkommens aus. Anfragen zu Ferienhausvermietern haben mit rund 7 % aller Anfragen wieder leicht zugenommen. Rund 4 % betrafen Probleme mit Mietwagenfirmen.
- Die häufigste Ursache für eine Beratung waren im Erhebungszeitraum Flugprobleme (157 Anfragen). Das sind rund 33 % der Verbraucherprobleme. Fast zwei Drittel dieser Anfragen betrafen eine Annullierung, Verspätung, Überbuchung oder ein Gepäckproblem, etwas mehr als ein Drittel betraf sonstige Probleme.
- Hinsichtlich der Beschwerden und Anfragen zu verschiedenen Fluglinien sind Laudamotion und Wizz Air die Spitzenreiter. 42 % betrafen diese beiden Airlines. Gründe für die Beschwerden waren vor allem die Einhebung der strittigen Check-in Gebühr.
- Beschwerden zu Onlinevermittlungsportalen betrafen rund 23 % aller Onlinebuchungen. Hier sind vor allem mangelnde Kommunikation und Erreichbarkeit zur Lösung von Problemen seitens der Unternehmer zu nennen. Weiters sind häufig Probleme bei der Rückerstattung von Steuern und Gebühren bei nicht angetretenen Flügen zu nennen.
- Hinsichtlich der Beschwerden zu Onlineportalen sind betrügerische Webseitenbetreiber zu erwähnen, die Ferienhäuser vermieten, die es gar nicht gibt.
- Wenige Anfragen zu Reiserücktritten wegen höherer Gewalt gab es zu den Ländern Tunesien und Ägypten.
- Reisemängel vor Ort gaben etwas mehr Anlass zu Beschwerden (rund 13 %), als einseitige Vertragsänderungen vor Abreise (rund 10%). Gründe hierfür waren Mängel in der Unterkunft, wie dem Hotel oder dem Ferienhaus.
- Der Großteil aller Anfragen betraf grenzüberschreitende Buchungen. Damit ist die Buchung über die österreichische Grenze hinaus genauso wie die Onlinebuchung mit ebenfalls rund 82 % aller Anfragen mittlerweile eine Selbstverständlichkeit.
- Die Anfragen und Beschwerden der VerbraucherInnen betrafen vor allem Reisen in sichere Reiseländer wie Spanien, Italien, Griechenland, Deutschland und Österreich.
- Zum neuen Pauschalreisegesetz gab es nur eine Anfrage.

**Der direkte Weg zu unseren Publikationen:  
E-Mail: [konsumentenpolitik@akwien.at](mailto:konsumentenpolitik@akwien.at)**

Bei Verwendung von Textteilen wird um Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplares an die AK Wien, Abteilung Konsumentenpolitik, ersucht.

#### **Impressum**

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,  
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 1  
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe [wien.arbeiterkammer.at/impressum](http://wien.arbeiterkammer.at/impressum)  
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M  
AuftraggeberInnen: AK Wien, Konsumentenpolitik  
Autorin: Maria Ecker (VKI-Verein für Konsumenteninformation)  
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien  
Verlags- und Herstellungsort: Wien  
© 2019: AK Wien

**Stand August 2019  
Im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien**

**Gesellschaftskritische Wissenschaft: die Studien der AK Wien**

**Alle Studien zum Downloaden:**

**[wien.arbeiterkammer.at/service/studien](https://wien.arbeiterkammer.at/service/studien)**

