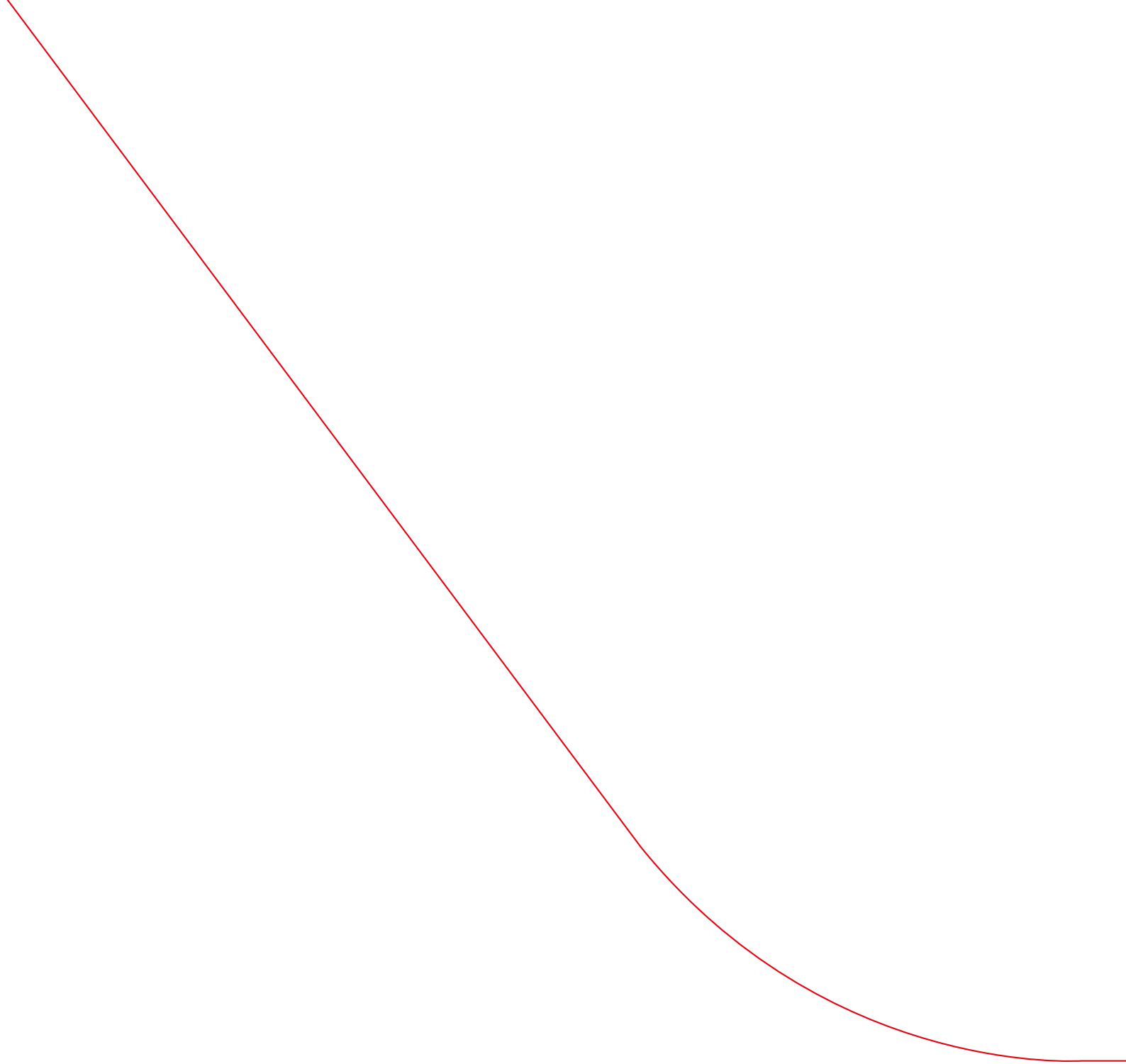


VKI – Verein für Konsumenteninformation

BERICHT ÜBER DIE ERHEBUNG VON REISEANFRAGEN 2025

Erhebungszeitraum von 01. Juli 2025 bis 11. August 2025



VKI – Verein für Konsumenteninformation

BERICHT ÜBER DIE ERHEBUNG VON REISEANFRAGEN 2025

Erhebungszeitraum von 01. Juli 2025 bis 11. August 2025

INHALT

INHALT	2
1. Reiseleistungen	3
1.1 Pauschalreisen/Kreuzfahrten	3
1.2 Flugreisen.....	4
1.3 Andere Beförderungsarten	5
1.4 Onlinevermittlungsportale.....	6
1.5 Ferienunterkünfte	6
1.6 Andere Reiseleistungen	7
2. Onlinebuchungen	7
3. Grenzüberschreitende Buchungen	7
4. Die meistgenannten Unternehmen	8
4.1 Die meistgenannten Fluglinien	8
4.2 Die meistgenannten Reiseveranstalter	9
4.3 Die meistgenannten Onlinevermittlungsportale	10
5. Die meistgenannten Reiseländer	10
6. Zusammenfassung	11

1. Reiseleistungen

Im Erhebungszeitraum von 01. Juli 2025 bis 11. August 2025 wurden insgesamt **264** Reiseanfragen erfasst.

Als Quellen für die Erhebung wurden telefonische, schriftliche und persönliche Anfragen bzw. Beschwerden im Erhebungszeitraum herangezogen.

Erfasst wurden Anfragen und Beschwerden über folgende Reiseleistungen:

- Pauschalreisen/Kreuzfahrten
- Flugreisen
- Andere Beförderungsarten (Mietwagen, Bus, Bahn, Schiff)
- Onlinevermittlungsportale
- Ferienunterkünfte
- Andere Reiseleistungen

Zu Pauschalreisen und Kreuzfahrten, welche gemeinsam erfasst wurden, gab es insgesamt 34 Anfragen. Die größte Anzahl an Beschwerden und Anfragen gab es mit 79 zu Flugreisen. Zu anderen Beförderungsarten sind 43 Anfragen eingegangen. 32 Anfragen betrafen Onlinevermittlungsportale. 58 Anfragen gab es zu Ferienunterkünften und 18 Anfragen betrafen andere Reiseleistungen.

Tabelle 1: Anzahl der Anfragen nach Reiseleistung

Reiseleistung	Anzahl	Prozent
Pauschalreisen/Kreuzfahrten	34	12,88 %
Flugreisen	79	29,92 %
Andere Beförderungsarten	43	16,29 %
Onlinevermittlungsportale	32	12,12 %
Ferienunterkünfte	58	21,97 %
Andere Reiseleistungen	18	6,82 %
Gesamt	264	100 %

Erfasst wurde, ob den Konsument:innen der Unterschied zwischen einer Pauschalreise und der Buchung einer Einzelleistung bekannt ist. In **36,36 %** der Anfragen, das sind insgesamt **96** Erhebungen, gaben die Konsument:innen an den Unterschied nicht zu kennen. In **168** Fällen (= **63,64 %**) bejahten die Konsument:innen den Unterschied zu kennen.

Ebenfalls erhoben wurde, ob den Konsument:innen das Insolvenzrisiko bei der Buchung von Einzelleistungen bewusst ist. Zu dieser Frage gaben **107** an, dass ihnen das Risiko nicht bewusst ist. Das sind **40,53 %** der Gesamtanfragen. In **59,47 %** der Anfragen (= **157** Erhebungen) gaben die Konsument:innen an, sich des Risikos bewusst zu sein.

1.1 Pauschalreisen/Kreuzfahrten

Im Berichtszeitraum entfielen insgesamt 34 Anfragen auf Pauschalreisen und Kreuzfahrten, was 12,88 % der Gesamtanfragen entspricht. Beschwerden zu diesen Reiseleistungen nehmen damit nur mehr den vierten Platz unter den häufigsten Problemfeldern ein.

Der überwiegende Anteil der Anfragen betraf Stornierungen durch Konsument:innen (29,42 %) sowie sonstige Leistungsmängel (29,42 %). Unter die Kategorie „Sonstiger Leistungsmangel“ fielen unter anderem der Entfall einzelner Programmpunkte, wie der Ausfall des Besuchs einer Thermalquelle am letzten Tag einer Costa-Rica-Rundreise, oder der frühzeitige Abbruch einer Flusskreuzfahrt. Ebenfalls in diese Kategorie eingeordnet wurden verspätete Bereitstellung sowie mangelhafte Ausstattung von Fahrrädern bei einer Radreise am Jakobsweg.

Lediglich in einem Fall wurde das Vorliegen einer Pauschalreise bestritten. Die Buchungsplattform Opodo verwies hierbei auf das Argument, dass lediglich eine verbundene Reiseleistung vorgelegen habe.

Tabelle 2: Anzahl der Anfragen zu Pauschalreisen/Kreuzfahrten nach Problemkategorie

Problemkategorie Pauschalreisen/Kreuzfahrten	Anzahl	Prozent
Storno durch Verbraucher:innen	10	29,42 %
Storno durch Verbraucher:innen wegen Gefahr am Urlaubsort	4	11,76 %
Storno durch Reiseveranstalter	3	8,82 %
Preisproblem	4	11,76 %
Leistungsänderung vor Abreise (z.B. Flugzeiten, Hotel)	0	0,00 %
Überbuchung vor Ort	0	0,00 %
Mangel Unterkunft	1	2,94 %
Mangel Lärm	1	2,94 %
Mangel Verpflegung	1	2,94 %
Mangel Strand/Meer	0	0,00 %
Mangel Freizeit/Sport/Kinderbetreuung	0	0,00 %
Sonstiger Leistungsmangel (zB Entfall Reiseprogramm)	10	29,42 %
Gesamt	34	100 %

1.2 Flugreisen

Mit **29,92 %** am Gesamtbeschwerdeaufkommen (**79 Anfragen**) bildeten Beschwerden zu Flugreisen abermals den größten Beschwerdeschwerpunkt.

Den häufigsten Beschwerdegrund stellten Annullierungen durch die Fluglinien dar. Dazu gab es insgesamt 23 Anfragen.

An zweiter Stelle beim Beschwerdeaufkommen liegt mit 18 Anfragen die Problemkategorie „Sonstiger Mangel“. Hierzu zählten insbesondere Probleme durch Änderung der ausführenden Fluglinie (z.B. Teilstrecke durch Flydubai statt Emirates) sowie Flugzeitenänderungen. Auffällig ist, dass Beschwerden in diesem Bereich besonders häufig Buchungen über Onlinevermittlungsportale betrafen. Da die Teilstrecken als separate Beförderungsflüge gebucht werden, berücksichtigen die Fluglinien Flugzeitenänderungen etwaiger Anschlussflüge nicht. Unter dieser Kategorie wurden zudem weiterhin Beschwerden zu Check-in-Gebühren erfasst, die anfallen, obwohl der Online-Check-in aus technischen Gründen nicht möglich war. Vorwiegend betroffen waren Passagier:innen von Ryan Air und Wizz Air. Häufig kam es zu Schwierigkeiten bei Buchung über Onlinevermittlungsportale, da falsch weitergeleitete Kontaktdaten den Online-Check-in verhinderten.

Unter „Sonstiger Mangel“ wurden darüber hinaus Beschwerden zu Sitzplatzreservierungen verzeichnet, etwa die fehlende Rückerstattung von Reservierungsgebühren für Sitzplätze mit mehr Beinfreiheit, die letztlich nicht zur Verfügung standen.

Vermeehrt traten Probleme bei der Gepäckbeförderung auf. Dazu gab es 16 Beschwerden. Diese bezogen sich teilweise auf Beschädigung des Gepäcks, überwiegend jedoch auf Gepäckverspätungen. Beanstandet wurde in diesem Zusammenhang insbesondere die Praxis der Fluglinien Ersatzkäufe von Kleidung lediglich zur Hälfte zu ersetzen.

Tabelle 3: Anzahl der Anfragen zu Flugreisen nach Problemkategorie

Problemkategorie Flugreisen	Anzahl	Prozent
Storno durch Verbraucher:innen	11	13,92 %
Storno durch Verbraucher:innen wegen Terrorgefahr/Pandemie	1	1,27 %
Überbuchung	2	2,54 %
Annullierung	23	29,11 %
Verspätung	6	7,59 %
Gepäck	16	20,25 %
Preisproblem	2	2,54 %
Sonstiger Mangel (zB Wechsel Fluglinie, Flugzeitenänderung)	18	22,78 %
Gesamt	79	100 %

In **80** Fällen konnte erhoben werden, wie lange vor Reiseantritt die Flugbuchung erfolgt ist. Die Buchung erfolgt demnach überwiegend ein bis sechs Monate vor Reiseantritt.

Tabelle 4: Zeithorizont Buchung bis Antritt Flugreise

Buchungszeitpunkt vor Flug	Anzahl	Prozent
Weniger als eine Woche	9	11,25 %
1 bis 4 Wochen	15	18,75 %
1 bis 3 Monate	24	30,00 %
3 bis 6 Monate	22	27,50 %
6 bis 9 Monate	8	10,00 %
9 bis 12 Monate	0	0,00 %
Mehr als ein Jahr	2	2,50 %
Gesamt	80	100 %

1.3 Andere Beförderungsarten

Beschwerden zu anderen Beförderungsarten machten im Berichtszeitraum **43 Anfragen bzw. 16,29 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens aus.

Erfasst wurden dabei Anfragen zu Mietwagen, Bahn-, Bus- und Schiffsreisen.

Der überwiegende Teil der Anfragen entfiel auf Mietwagenunternehmen (22 Anfragen). Davon betrafen 10 Anfragen Schäden im Zusammenhang mit Mietwagenbuchungen. Beanstandet wurden sowohl von den Unternehmen behauptete, jedoch von Konsument:innen bestrittene Schäden als auch überhöhte und intransparente Reparaturrechnungen. Unter der Kategorie "Preisproblem" wurden großteils Fälle erfasst, in denen Konsument:innen bei Abholung des Mietwagens von Zusatzkosten überrascht wurden.

Unter „Sonstiger Mangel“ wurden verschiedene Beschwerden verzeichnet. Dazu zählten technische Probleme mit Mietwagen, fehlende Dokumente des Hauptfahrers bei Abholung des Mietwagens, die verzögerte Auszahlung einer Gutschrift sowie ein Fall, in dem ein gebuchter Bus, nicht an der vorgesehenen Abholadresse bereitstand.

Tabelle 5: Anzahl der Anfragen zu anderen Beförderungsarten nach Problemkategorie

Problemkategorie Andere Beförderungsarten	Anzahl	Prozent
Storno durch Verbraucher:innen	1	2,33 %
Storno durch Verbraucher:innen wegen Terrorgefahr/Pandemie	0	0,00 %
Storno durch Unternehmer	7	16,28 %
Überbuchung	0	0,00 %
Verspätung	4	9,30 %
Gepäck	0	0,00 %
Preisproblem	13	30,23 %
Mietwagenschaden	10	23,26 %
Versicherung	0	0,00 %
Sonstiger Mangel (zB technische Probleme, fehlende Dokumente)	8	18,60 %
Gesamt	43	100 %

1.4 Onlinevermittlungsportale

Onlinevermittlungsportale machten im Berichtszeitraum **32 Anfragen bzw. 12,12 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens aus.

Mit 44 Nennungen für Booking.com und 21 Nennungen für Opodo zählten diese Anbieter zu den meistgenannten Unternehmen insgesamt. Dies ist darauf zurückzuführen, dass Onlinevermittlungsportale sowohl im Bereich der Beschwerden zu Ferienunterkünften als auch bei Flugbuchungen als Buchungplattform genutzt werden und daher regelmäßig als Beschwerdegegner auftreten.

Tabelle 6: Anzahl der Anfragen zu Onlinevermittlungsportalen nach Problemkategorie

Problemkategorie Onlinevermittlungsportale	Anzahl	Prozent
Mangelnde Erreichbarkeit	2	6,25 %
Preisproblem	5	15,63 %
Unseriös/Betrügerisch	6	18,75 %
Keine Rückerstattung des Reisepreises-Storno Veranstalter	7	21,87 %
Sonstiger Mangel (zB fehlerhafte Informationen, Opodo Prime Mitgliedschaft)	12	37,50 %
Gesamt	32	100 %

1.5 Ferienunterkünfte

Im Berichtszeitraum entfielen **58 Anfragen** auf Ferienunterkünfte, was **21,97 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens entspricht.

Beschwerden zu Ferienunterkünften liegen damit erneut auf Platz zwei hinter Beschwerden zu Flugreisen.

Den größten Anteil an Beschwerden machten Mängel bei der Unterkunft (24 Anfragen) aus. Beanstandet wurden insbesondere mangelnde Hygiene, Ungezieferbefall und Schimmel in der Unterkunft, aber auch beschädigtes Inventar sowie defekte Türschlösser.

In 13 Fällen wurde ein unseriöses/betrügerisches Vorgehen gemeldet, meist aufgrund des fehlenden Zugangs zu den gebuchten Objekten.

Unter der Kategorie „Sonstiger Mangel“ wurden Reservierungsprobleme erfasst, wie etwa die fehlerhafte Hinterlegung von Reisedaten. In einem weiteren Fall wurde der eingeschränkte Zugang für externe Besucher:innen auf einem Campingplatz bemängelt, der den Besuch von Familienangehörigen verhinderte, die in einem nahegelegenen Hotel untergebracht waren.

Tabelle 7: Anzahl der Anfragen zu Ferienunterkünften nach Problemkategorie

Problemkategorie Ferienunterkünfte	Anzahl	Prozent
Storno durch Verbraucher:innen	6	10,35 %
Storno durch Verbraucher:innen wegen Terrorgefahr/Pandemie	0	0,00 %
Storno durch Unternehmer	4	6,90 %
Mangel in der Unterkunft	24	41,38 %
Preisproblem	3	5,17 %
Unseriös/Betrügerisch	13	22,41 %
Sonstiger Mangel (z.B. Reservierungsprobleme, eingeschränkter Zugang)	8	13,79 %
Gesamt	58	100%

1.6 Andere Reiseleistungen

Zu anderen Reiseleistungen wurden **18 Anfragen** verzeichnet, was **6,82 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens entspricht.

Erfasst wurden in diesem Zusammenhang vor allem Probleme mit Reiseversicherungen, die gemeinsam mit der Reise gebucht wurden. Beanstandet wurden insbesondere intransparente Vertragsdauer sowie unklare Gebühren. Darüber hinaus wurden Beschwerden zu gemeinsam mit dem Flug gebuchten Flughafentransfer erhoben.

Tabelle 8: Anzahl der Anfragen zu anderen Reiseleistungen:

Andere Reiseleistung	Anzahl	Prozent
Segeltörn	2	11,11 %
Sprachkurs	0	0,00 %
Sonstiges	16	88,89 %
Gesamt	18	100 %

2. Onlinebuchungen

241 der 264 Reiseanfragen betreffen Buchungen, die online vorgenommen wurden. Das entspricht **91,29 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens.

3. Grenzüberschreitende Buchungen

Im Erhebungszeitraum wurden hauptsächlich Beschwerden zu grenzüberschreitende Buchungen (**204 von 264 Anfragen**) erfasst. Das sind **77,27 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens.

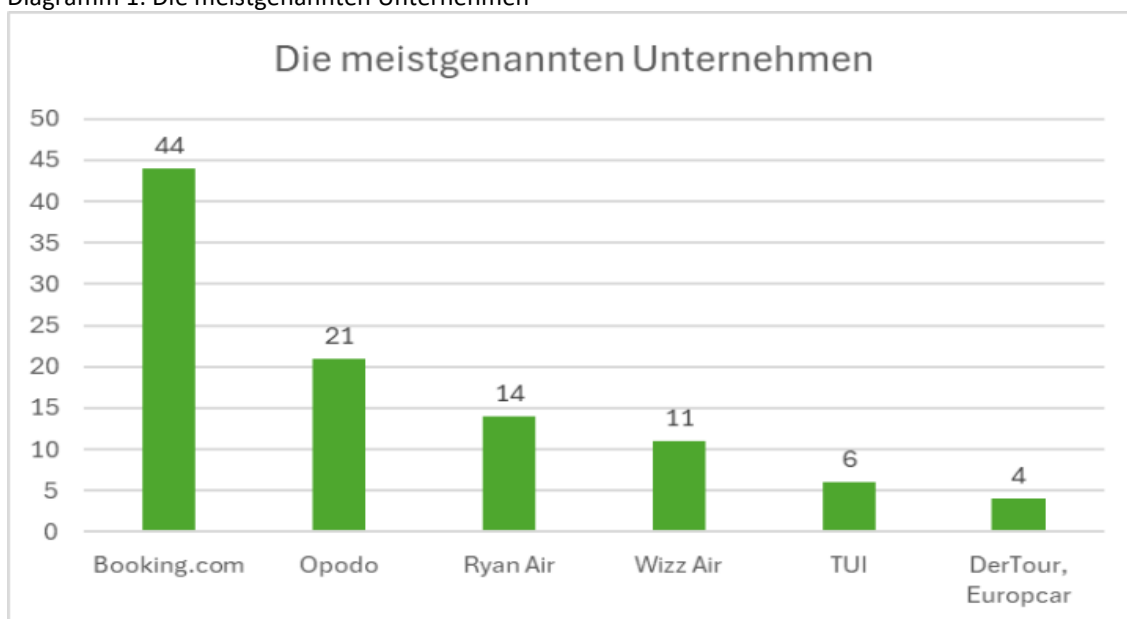
4. Die meistgenannten Unternehmen

An der Spitze der meistgenannten Unternehmen stehen zwei Onlinevermittlungsplattformen: Booking.com mit 44 Nennungen und Opodo mit 21 Nennungen. Dies verdeutlicht, dass ein erheblicher Teil der Reiseleistungen - darunter Flüge, Unterkünfte und Mietwagen - über Onlinevermittlungsplattformen gebucht wird und diese daher häufig als Beschwerdegegner auftreten.

Auf Platz drei und vier folgen die Fluglinien Ryan Air (14 Nennungen) und Wizz Air (11 Nennungen). Diese Reihenfolge spiegelt den Umstand wider, dass Flugreisen insgesamt den größten Anteil am Beschwerdeaufkommen ausmachen (29,92 %).

Erst auf Platz fünf findet sich mit TUI ein Pauschalreiseveranstalter. Platz sechs teilen sich mit jeweils 4 Nennungen DerTour und Europcar, womit in diesem Jahr auch ein Mietwagenunternehmen unter den meistgenannten Unternehmen vertreten ist.

Diagramm 1: Die meistgenannten Unternehmen

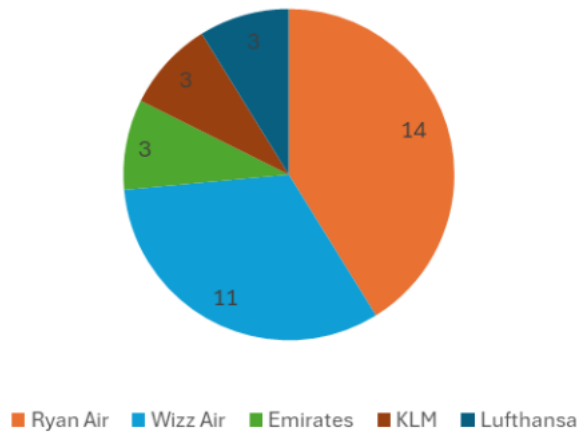


4.1 Die meistgenannten Fluglinien

Die meisten Anfragen im Zusammenhang mit Fluglinien entfielen auf Ryan Air (14). Platz zwei der meistgenannten Fluglinien belegt Wizz Air mit 11 Anfragen. Mit deutlichem Abstand dahinter liegen Emirates, KLM und Lufthansa, die mit jeweils drei Anfragen gleichauf liegen. Zur AUA wurde im Erhebungszeitraum lediglich eine Anfrage verzeichnet.

Diagramm 2: Die meistgenannten Fluglinien

Die meistgenannten Fluglinien

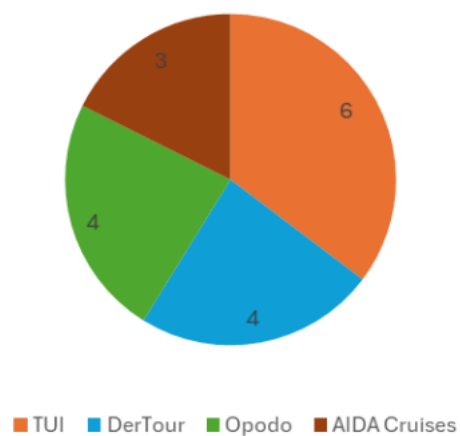


4.2 Die meistgenannten Reiseveranstalter

Mit 6 Nennungen führte TUI im Berichtszeitraum die Anfragen zu Reiseveranstaltern an. Auf Platz zwei folgen mit jeweils 4 Nennungen DerTour und Opodo, das in seltenen Fällen auch als Reisveranstalter auftrat. Den dritten Platz belegte Aida Cruises mit 3 Nennungen, was den anhaltenden Trend zu Kreuzfahrten unterstreicht.

Diagramm 3: Die meistgenannten Reiseveranstalter

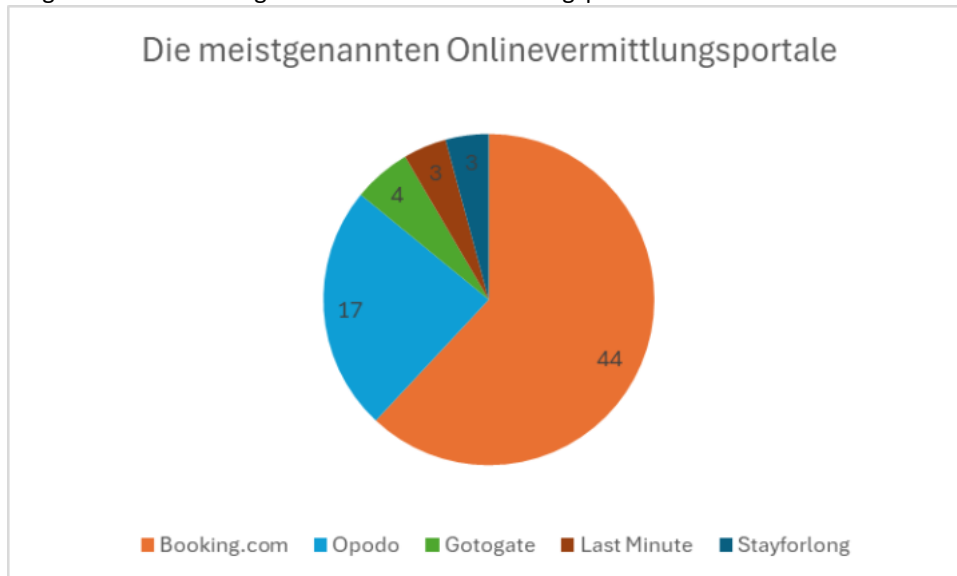
Die meistgenannten Reiseveranstalter



4.3 Die meistgenannten Onlinevermittlungsportale

Die meisten Anfragen entfielen erneut auf Booking.com mit insgesamt 44 Nennungen. Auf Platz zwei folgte Opodo (als Vermittler) mit 17 Nennungen. Mit deutlichem Abstand lag Gotogate mit 4 Nennungen auf Platz drei. Last Minute und Stayforlong belegten mit jeweils 3 Nennungen gemeinsam Platz vier.

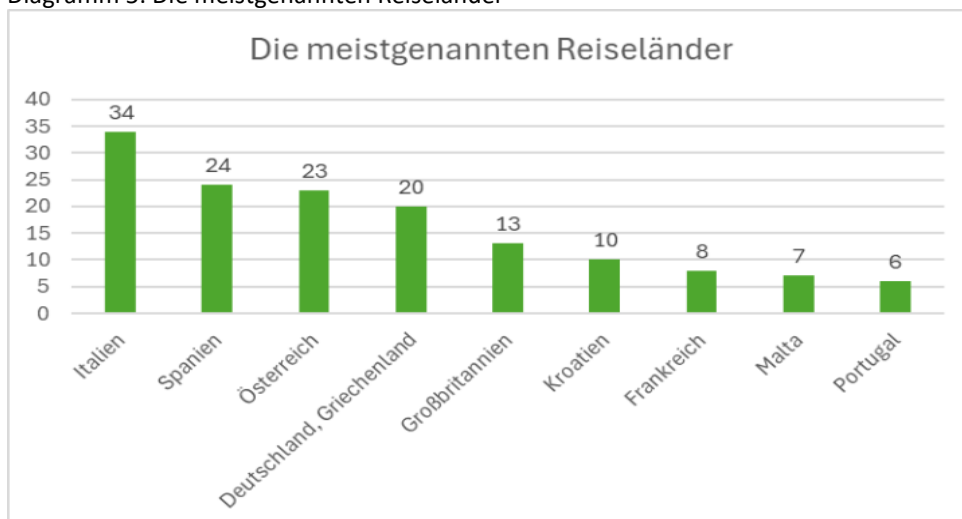
Diagramm 4: Die meistgenannten Onlinevermittlungsportale



5. Die meistgenannten Reiseländer

Italien war mit 34 Anfragen erneut das am häufigsten genannte Reiseland. Auf Platz zwei folgte Spanien mit 24 Anfragen, knapp dahinter lag Österreich mit 23 Anfragen. Den vierten Platz teilten sich Deutschland und Griechenland mit jeweils 20 Nennungen. Auf Platz fünf folgte Großbritannien mit 13 Nennungen. Auf Platz 6 lag das klassische Urlaubsland Kroatien mit 10 Nennungen. Dahinter lagen Frankreich (8 Nennungen), Malta (7 Nennungen) und Portugal (6 Nennungen).

Diagramm 5: Die meistgenannten Reiseländer



6. Zusammenfassung

- ✓ Im Erhebungszeitraum wurden 264 Reiseanfragen erfasst.
- ✓ Die häufigste Ursache für eine Beratung waren im Erhebungszeitraum Flugreisen, die knapp 30% aller Anfragen ausmachten.
- ✓ Die Mehrzahl der Flugreisen (57,50 %) wurde ein bis sechs Monate vor Antritt gebucht.
- ✓ Schwierigkeiten bei Flugbuchungen traten besonders dann auf, wenn Onlineplattformen zwischengeschaltet waren.
- ✓ Italien war - das mit Abstand - am häufigsten genannte Reiseziel.
- ✓ Über 90 % der Buchungen im Erhebungszeitraum erfolgten online.
- ✓ Der Trend geht weiterhin klar in Richtung Buchung von Flugreisen und Ferienunterkünften (zusammengerechnet 51,89 %) über Onlineplattformen, während klassische Pauschalreisen nur 12,88 % der Anfragen ausmachten.
- ✓ 36,36 % der Konsument:innen gaben an den Unterschied zwischen einer Pauschalreise und der Buchung von Einzelleistungen nicht zu kennen. 40,53 % der Konsument:innen war das Insolvenzrisiko bei Buchung von Einzelleistungen nicht bewusst.
- ✓ Booking.com war mit 44 Anfragen das am häufigsten genannte Unternehmen.
- ✓ Besonders beschwerdeträchtig zeigten sich Mietwagenbuchungen, vor allem im Zusammenhang mit strittigen Schäden und überhöhten Reparaturforderungen sowie überraschenden Zusatzkosten.



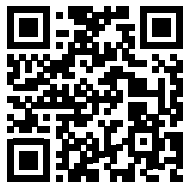
ALLE RATGEBER ZUM DOWNLOADEN

<https://wien.arbeiterkammer.at/service/Ratgeber/index.html>



BERATUNGSTERMIN VEREINBAREN UNTER

<https://wien.arbeiterkammer.at/ueberuns/kontakt/index.html>



ALLE STUDIEN ZUM DOWNLOADEN

<https://emedien.arbeiterkammer.at/>



WEITERE SERVICES UND INFORMATIONEN UNTER

<https://wien.arbeiterkammer.at/>

DER DIREKTE WEG ZU UNSEREN PUBLIKATIONEN

<https://wissenschaft.arbeiterkammer.at/>

<https://emedien.arbeiterkammer.at/>

ZITIERFÄHIGER LINK ZUR STUDIE

<https://emedien.arbeiterkammer.at/resolver?urn=urn:nbn:at:at-akw:g-7246116>

CREATIVE COMMONS CC BY-SA

Sofern nicht anders ausgewiesen, steht der Inhalt dieses Werks unter der Creative Commons Lizenz CC BY-SA 4.0 zur Verfügung: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>



Bei Verwendung von Textteilen wird um Zusendung eines Belegexemplars an die AK Wien / Abteilung Konsument:innenpolitik ersucht.

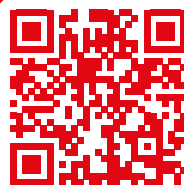
IMPRESSUM

Medieninhaberin: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 0
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum
Auftraggeberin: AK Wien / Abt. Konsument:innenpolitik
Rückfragen an: konsumentenpolitik@akwien.at
Gestaltung: Alexander Ullrich | A SQUARED
Verlags- und Herstellungsort: Wien
Druck: AK Wien
ISBN: 978-3-7063-1160-1
© 2025 AK Wien

UNSER SERVICE FÜR IHR RECHT

Was bleibt netto von brutto?
Wie behalte ich den Überblick über Arbeitszeiten?
Oder was muss ich über meinen Mietvertrag wissen?
Ob durch unsere Services, Ratgeber oder unser
Expertenteam in Ihrer Arbeiterkammer:
Wir helfen Ihnen weiter!

Klicken Sie rein: wien.arbeiterkammer.at



Beratung



AK-Rechner



Ratgeber



Musterbriefe



Eltern-
kalender



Zeitspeicher



WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

BERICHT ÜBER DIE ERHEBUNG VON REISEANFRAGEN 2025

Erhebungszeitraum von 01. Juli 2025 bis 11. August 2025

September 2025

