

Maria Ecker

# REISEN IM SOMMER 2018

August 2018



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

Die AK hat 367 Reiseanfragen und –beschwerden von VerbraucherInnen mit insgesamt 401 reisebezogenen Verbraucherproblemen in der Hauptsaison vom VKI auswerten lassen. Dazu sind alle Beratungen an den VKI im Zeitraum von Mitte Juni bis Ende Juli 2018 zu den Reiseleistungen Pauschalreisen, Kreuzfahrten, reinen Flugbuchungen, Ferienunterkünften und andere touristische Dienstleistungen, wie zB Sprachkurs und Segeltörn sowie Mietwagenbuchungen herangezogen worden.

## Die wichtigsten Ergebnisse

- ✓ Im Erhebungszeitraum wurden 367 Reiseanfragen erfasst.
- ✓ Fast die Hälfte der Anfragen betraf reine Flugbuchungen, die überwiegend entweder online direkt beim jeweiligen Anbieter oder über ein Onlinebuchungsportal gebucht wurden (48 % des Gesamtberatungsaufkommens). Pauschalreisen machen nur rund 30 % des Gesamtberatungsaufkommens aus. Anfragen zu Ferienhausvermietern haben mit nur 4 % aller Anfragen wieder abgenommen. Rund 3 % betrafen Probleme mit Mietwagenfirmen.
- ✓ Die häufigste Ursache für eine Beratung waren im Erhebungszeitraum Flugprobleme (179 Anfragen). Das sind rund 40 % der Verbraucherprobleme. Mehr als zwei Drittel dieser Anfragen betrafen eine Annullierung, Verspätung oder Überbuchung.
- ✓ Hinsichtlich der Beschwerden und Anfragen zu verschiedenen Fluglinien sind Austrian Airlines und Eurowings die Spitzenreiter. Rund 37 % betrafen diese beiden Airlines. Gründe für die Beschwerden waren vor allem Annullierungen und große Verspätungen und mangelnde Betreuungsleistungen in diesem Zusammenhang.
- ✓ Beschwerden zu Onlinevermittlungsportalen betrafen rund 17 % aller Onlinebuchungen. Hier sind versehentliche Doppelbuchungen, Falscheingaben, mangelnde Kommunikation zur Lösung von Problemen seitens der Unternehmer, wie mangelnde Erreichbarkeit, mangelhafte Übermittlung von Buchungsunterlagen zu nennen. Weiters sind häufig Flugzeitenänderungen vor Abreise zu nennen, sowohl von Fluglinien (siehe oben) wie auch von Reiseveranstaltern.
- ✓ Kein Thema waren Anfragen zu Reiserücktritten wegen höherer Gewalt.
- ✓ Reisemängel vor Ort gaben weniger Anlass zu Beschwerden (8,5 %), als einseitige Vertragsänderungen vor Abreise (10 %), Gründe hierfür sind insbesondere Flugverschiebungen und Änderungen von Abfahrtszeiten.
- ✓ Rund zwei Drittel aller Anfragen betrafen grenzüberschreitende Buchungen. Damit ist die Buchung über die österreichische Grenze hinaus genauso wie die Onlinebuchung mit ebenfalls rund 80 Prozent aller Anfragen mittlerweile eine Selbstverständlichkeit.
- ✓ Die Anfragen und Beschwerden der VerbraucherInnen betrafen vor allem Reisen in sichere Reiseländer wie Spanien, Deutschland, Portugal, Griechenland oder Italien.
- ✓ Anfragen aufgrund des neuen Pauschalreisegesetzes gab es nicht.

# Inhalt

Die wichtigsten Ergebnisse .....	2
1. Buchungen.....	4
1.1. Onlinebuchungen.....	5
1.2. Grenzüberschreitende Buchungen .....	5
2. Die häufigsten Reiseprobleme.....	5
2.1. Stornoprobleme .....	6
2.2. Preisprobleme.....	6
2.3. Leistungsänderungen vor Abreise .....	7
2.4. Reisemängel vor Ort.....	7
2.5. Sonstige Leistungsmängel .....	8
2.6. Andere Verbraucherprobleme .....	9
2.7. Probleme bei der Beförderung .....	9
2.8. Bestreitung einer Pauschalreise.....	10
2.9. Meistgenannte Unternehmen .....	10
3. Die Reiseveranstalter .....	11
4. Auswertung nach Verbraucherproblemen je Reiseveranstalter .....	13
4.1. Golf und Reisen – Wolfgang Fischer GmbH .....	13
4.2. TUI .....	14
4.3. Magic Travel .....	15
4.4. FTI.....	16
4.5. Schauinsland Reisen.....	17
4.6. Hofer Reisen.....	17
4.7. RSD Reiseservice Deutschland .....	18
4.7. Neckermann Reisen .....	19
5. Onlinebuchungsportale .....	20
6. Die Fluglinien .....	21
7. Die Reiseländer .....	23

Im Erhebungszeitraum von 18. Juni 2018 bis 27. Juli 2018 wurden insgesamt 367 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	167	46,0
Persönliche Beratung	15	4,0
Onlineanfrage	152	41,0
Schriftliche Anfragen	24	7,0
Keine Angabe zur Quelle	9	2,0
<b>Gesamt</b>	<b>367</b>	<b>100</b>

## 1. Buchungen

176 Anfragen und Beschwerden gab es zu Flugbuchungen; das sind rund 48 % des Gesamtberatungsaufkommens. 113 der Anfragen (ds 31 %) betrafen Pauschalreisen, dazu zählen auch 4 Kreuzfahrten. 8 Anfragen (ds 2 %) betrafen andere touristische Dienstleistungen. 15 Anfragen (ds 4 %) betrafen Probleme mit der Buchung von Ferienunterkünften (Wohnungen, Häuser, Apartments). 12 Anfragen (ds 12 %) betrafen Mietwagenbuchungen. In 43 Fällen wurden keine Angaben zur Art der Reiseleistung gemacht (ds 12 %).

**Tabelle 2: Anzahl der Anfragen nach Reiseleistung**

Reiseleistung	Anzahl	Prozent
Flug	176	48,0
Pauschalreise	109	29,7
Andere DL	8	2,2
Ferienwohnung/-haus	15	4,0
Kreuzfahrt (Pauschalreise)	4	1,0
Mietwagen	12	3,3
Keine Angabe	43	11,7
<b>Gesamt</b>	<b>367</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 279 Fällen erfolgten die Buchungen online bei einem Reiseportal, Reiseveranstalter, der Fluglinie oder bei sonstigen Unternehmen (zB Mietwagenfirma, Hotel, Ferienhaus). Das sind rund 76 % aller Anfragen. In nur 88 Fällen bzw bei rund 24 % der Anfragen erfolgte die Buchung vor Ort beim Reisevermittler oder dem Reiseveranstalter.

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

## 1.2. Grenzüberschreitende Buchungen

235 Anfragen bezogen sich auf grenzüberschreitende Buchungen. Damit betreffen 64% aller Anfragen Reisen über Österreich hinaus.

132 Anfragen (36 %) 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	279	76
Grenzüberschreitend	235	64

## 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 (401) etwas höher ist als die Anzahl der Gesamtanfragen (367).

**Tabelle 4: Häufigste Verbraucherprobleme**

Verbraucherproblem	Anzahl	Prozent
<b>Storno durch Verbraucher - Allgemein</b>	<b>21</b>	<b>5,2</b>
<b>Storno durch Verbraucher – Unruhen</b>	<b>2</b>	<b>0,5</b>
<b>Preisproblem</b>	<b>31</b>	<b>7,7</b>
<b>Leistungsänderung vor Abreise</b>	<b>40</b>	<b>10,0</b>
<b>Mängel der Leistungserbringung</b>	<b>34</b>	<b>8,5</b>
➤ Überbuchung	2	5,9
➤ Unterkunft	19	55,9
➤ Lärm	5	14,7
➤ Verpflegung	3	8,8
➤ Strand/Meer	3	8,8
➤ Freizeit/Sport	2	5,9
<b>Sonstige Leistungsmängel</b>	<b>22</b>	<b>5,5</b>
<b>Flugproblem</b>	<b>179</b>	<b>44,6</b>
➤ Überbuchung/Annullierung/Versp	135	75,4
➤ Gepäck	18	10,0
➤ Sonstiges	26	14,5

<b>Probleme andere Beförderungsarten</b>	<b>3</b>	<b>0,8</b>
<b>Andere Verbraucherprobleme</b>	<b>69</b>	<b>17,2</b>
<b>Gesamt</b>	<b>401</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 21 Anfragen zum Thema Storno (ds 5,2 % der Verbraucherprobleme) betrafen 6 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 nichtantgetretenen Fluges.

3 Anfragen bezogen sich darauf, ob bei Storno einer gebuchten Leistung 100 % Stornokosten einbehalten werden dürfen.

2 Anfragen bezogen sich auf eine Reigestornoversicherung, wo keine Versicherungsleistung erbracht wurde.

Anfragen zu Stornomöglichkeiten bei Pauschalreisen und Hotelbuchungen bezogen sich auf die Höhe und Richtigkeit der vereinbarten bzw verlangten Stornogebühren. Eine Frage bezog sich darauf, ob bei Storno nur eines Reisenden in der Folge dem verbleibenden Reisenden ein Einzelzimmerzuschlag verrechnet werden darf.

Das Spektrum der hier betroffenen Reiseländer ist weit, wie zB Portugal, Spanien, Italien, Türkei, Frankreich, Griechenland, Kroatien, Südafrika und Island.

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

Im Berichtszeitraum gab es lediglich 2 Anfragen zur Möglichkeit eines kostenlosen Stornos wegen des verheerenden Brandes in Griechenland/Athen.

Im Berichtszeitraum gab es mit Ausnahme von Griechenland in jenen Reiseländern, die von österreichischen VerbraucherInnen bevorzugt werden, keine Probleme, die unter „höhere Gewalt“ subsumiert werden können.

## 2.2. Preisprobleme

Die 31 Anfragen (ds 7,7 % der Verbraucherprobleme) zu Preisproblemen betrafen fast ausschließlich Onlinebuchungen über Vermittlungsportale oder direkt beim jeweiligen Anbieter (Flug, Mietwagen, Hotel). Bei Vermittlungsportalen wurde die Verrechnung der sogenannten „Service Fee“ beklagt, die nach Schildung der VerbraucherInnen erst kurz vor Beendigung des Buchungsvorganges oder erst nach der Buchung ersichtlich waren.

Auch Mietwagenfirmen gaben Anlass zu Beschwerden. Ein Mietwagenunternehmen forderte bei Abholung des KFZ erhebliche Kauttionen über die Kreditkarten. Bei Abschluss einer zusätzlichen Versicherung könnten diese reduziert werden, bzw. wäre ein sorgenloses Fahren nur damit gewährleistet. Auch von den Autovermietern behauptete Schäden bei Rückgabe der Mietfahrzeuge gaben Anlass zu Beschwerden.

In 1 Fall wurde seitens des Unternehmens irrtümlich ein Flugticket um € 0,01 verkauft, in der Folge jedoch wieder storniert. Der Verbraucher erkundigte sich nach der Zulässigkeit des Stornos.

1 Anfrage gab es zum – wie sich nachträglich herausstellte – Kauf von wertlosem Schmuck. Der Verbraucher erkundigte sich nach der Möglichkeit einer Rückerstattung des zu viel bezahlten Entgelts.

### **2.3. Leistungsänderungen vor Abreise**

40 Anfragen (ds 10 % der Verbraucherprobleme) betrafen Probleme aufgrund von Leistungsänderungen vor Abreise. In erster Linie waren hier Pauschalreisen betroffen, in zweiter Linie Fluglinien, aber auch zwei Autovermieter.

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

So wurde in 1 Fall der gebuchte Früh Flug auf späten Nachmittag (Start 17.45 Uhr) verlegt, in 1 Fall war die vertraglich vereinbarte Ankunft statt um 16.50 Uhr erst nach Mitternacht.

In 3 Fällen ärgerten sich Konsumenten als sie die Information erhielten, dass das gebuchte Hotel noch nicht fertig gebaut sei. Ein Reiseveranstalter konnte seine Kunden nicht im ursprünglich gebuchten Hotel unterbringen, was zu Anfragen in 4 Fällen führte.

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

In 2 Fällen wurden Mietverträge für Ferienhäuser seitens des Vermieters nach Vertragsabschluss wieder storniert. Die bereits bezahlten Mietentgelte wurden nicht rückerstattet.

### **2.4. Reisemängel vor Ort**

34 Anfragen (ds 8,5 % 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 nur 2 Fällen gab es Anfragen zu einer Überbuchung. Verbraucher wollten wissen, ob sie die Unterbringung in einem anderen Hotel annehmen müssen oder vom Vertrag zurücktreten können.

Die meisten Mängel mit 19 Beschwerden betrafen die Unterkunft. Hier gaben insbesondere Ausstattungsmängel wie Schimmel und Schmutz und defekte Ausstattungen Anlass zur Beschwerde.

In einem Fall war ein Hotel am Strand vertraglich zugesagt, de facto war dieser jedoch nach Angabe der Verbraucher 500 Meter entfernt.

In 1 Fall wurde vertraglich ein Cottage in ruhiger Lage mit Strand zugesagt, tatsächlich untergebracht wurden die Verbraucher in einem Resort in der Nähe des Flughafens und in der Nähe der Bars und Nachtclubs der Insel, weswegen die Verbraucher tagsüber Fluglärm und nachts dauerndem Partylärm ausgesetzt waren.

In 2 Fällen bemängelten die Konsumenten, dass rund um das gebuchte Hotel Baustellen waren, was zu Lärm- und Schmutzbeeinträchtigungen führte.

In 1 Fall wurde das gebuchte Hotel als kindergeeignet beworben, was sich nach Angabe der Verbraucher als unrichtig darstellte. Sie sind nach der ersten Nacht abgereist und erkundigten sich nach den rechtlichen Möglichkeiten.

In 3 Fällen wurde schlechte Verpflegung bemängelt. In einem dieser Fälle stellte sich heraus, dass das gebuchte All Inklusiv Hotel gar keinen All-in Service anbot.

## **2.5. Sonstige Leistungsmängel**

Zu sonstigen Leistungsmängeln wurden 22 Anfragen (ds 5,5 % der Verbraucherprobleme) gestellt. Dabei handelt es sich um sehr unterschiedliche Anfragen.

In 1 Fall reiste der Verbraucher eine Stunde nach Check-In Zeit im Hotel an, woraufhin er das gebuchte Zimmer nicht mehr bekam. Das Hotel verweigerte die Rückzahlung des Entgelts.

Im Fall einer Flusskreuzfahrt stand das Schiff drei Tage lang, vereinbarte Ausflüge fanden nicht statt.

In 1 Fall verletzte sich eine Konsumentin im Dampfbad des Wellnessbereichs durch eine nicht ordnungsgemäß abgesicherte Düse. Sie erkundigte sich nach möglichen Ansprüchen gegen den Reiseveranstalter.

In 1 Fall buchte der Verbraucher eine Reise mit Assistenzbetreuung. Dies wurde vom Reiseveranstalter auch bestätigt. In der Folge vergaß jedoch die Fluglinie, den Verbraucher zum nächsten Flug zu bringen, wodurch er diesen verpasste.

In 1 Fall einer gebuchten Rundreise wurden zwei von sieben Tagen vor Ort komplett geändert, der Reiseveranstalter verweigerte jedoch die Zahlung einer Preisminderung.

In 1 Fall wurde vom Unternehmer eine Doppelbuchung durch den Verbraucher behauptet.



## **2.6. Andere Verbraucherprobleme**

69 Anfragen (ds 17,2 % der Verbraucherprobleme) betrafen andere Verbraucherprobleme. Anfragen dazu sind vielfältiger Natur.

Sie reichen von Problemen, dass nach Buchung keine Buchungsbestätigung übermittelt wird bis hin zu falschen Angaben in der Buchungsbestätigung oder Fehlangaben bei der Buchung und Doppelbuchungen.

In 3 Fällen wurde beispielsweise keine Buchung vorgenommen, obwohl die Reisen bezahlt wurden.

Erwähnt wird auch immer wieder mangelnde Erreichbarkeit von Onlinevermittlern, wenn Probleme auftreten. Hier sind zum Beispiel irrtümliche Doppelbuchungen oder falsche Namenseingaben zu erwähnen.

In einigen Fällen gab es Probleme mit der Reiseversicherung.

Es gab weiters 38 Anfragen zu Ansprüchen bei einem Konkurs eines Reiseveranstalters. Hier stellte sich heraus, dass der insolvente Reiseveranstalter unterversichert war, sodass die betroffenen Verbraucher von der Insolvenzversicherung nur eine Quote der bezahlten Beträge erhielten.

Auch zu Mietwagenfirmen gibt es vermehrt Anfragen. Dies reicht vom Abzug von Geld von der Kreditkarte nach Rückgabe der Autos ohne einen ersichtlichen Grund oder aufgrund angeblicher verursachter Schäden bis hin zum Verkauf von nicht gewollten Zusatzversicherungen als Voraussetzung für die Übergabe der Autos.

Moniert wurde auch, dass ein österreichischer Reisevermittler die Restzahlung einer gebuchten Reise wesentlich länger als 20 Tage vor Abreise verlangt.

Manche Verbraucher erkundigten sich nach der Seriosität von Reiseveranstaltern.

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

Insgesamt gab es 182 Anfragen (ds 45,4 % der Verbraucherprobleme) zu Flugproblemen und Problemen bei anderen Beförderungsarten (zB Bus, Fähre, Schiff).

135 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 Fluggastrechte – Verordnung. Mehrkosten für einen selbst organisierten Ersatzflug wurden nach Angaben von Konsumenten oft nicht zurück bezahlt.

Besonders zu erwähnen sind hier zahlreiche Anfragen hinsichtlich der Fluglinie Eurowings, die offenbar aufgrund der Übernahme zahlreicher Flugzeuge der insolventen Air Berlin erhebliche organisatorische Probleme bei der Flugplanung und Flugdurchführung hatte<sup>1</sup>.

In nur 18 Fällen waren Gepäckverspätung, Gepäckverlust oder Gepäckbeschädigung der Grund der Anfrage. VerbraucherInnen beklagten, dass notwendige Ersatzkäufe nicht oder nur zu 50 % ersetzt wurden.

Insgesamt war es den Verbrauchern und Verbraucherinnen ein Anliegen, zu erfahren, welche Rechte ihnen nach dem Montrealer Übereinkommen aufgrund eines Gepäckproblems zustehen.

Zu anderen Beförderungsarten gab es nur 3 Anfragen. In 1 Fall musste eine Fähre doppelt bezahlt werden, weil der Reisevermittler den bezahlten Fahrpreis nicht weitergeleitet hatte, in 1 Fall ging es um Flixbus und in einem Fall um die Frage, ob der Reisende die Rückreisekosten aufgrund eines Reiseabbruches selbst zu tragen hat. Anfragen zu Bahn- Bus- 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 von keinem Reiseveranstalter das Vorliegen einer Pauschalreise bestritten. Es ist aber auch davon auszugehen, dass wohl der Großteil der hier erhobenen (Pauschal)Reisen bereits vor dem 1. Juli 2018 vertraglich vereinbart wurden, weswegen das PRG noch nicht anwendbar war.

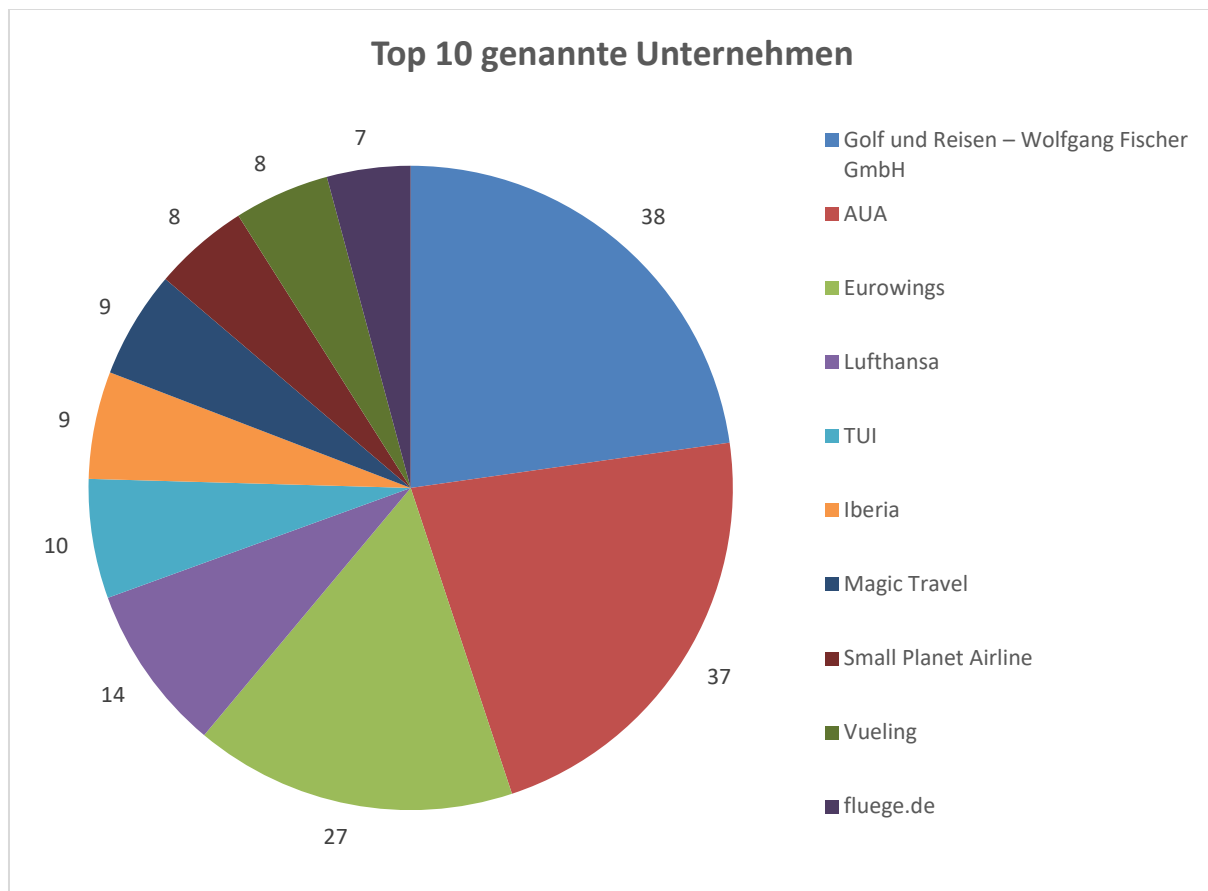
## **2.9. Meistgenannte Unternehmen**

Nachfolgende Grafik zeigt die anlässlich der Erhebung 10 am häufigsten genannten Unternehmen unabhängig von ihrer Funktion.

---

<sup>1</sup> <https://help.orf.at/stories/2915793/> und <http://www.spiegel.de/wirtschaft/unternehmen/eurowings-flugausfaelle-verzehnfacht-was-laeuft-schief-a-1214942.html>

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.

Die oftmalige Nennung des Reiseveranstalters Golf und Reisen – Wolfgang Fischer GmbH ist auf dessen Konkurs zurückzuführen (siehe 4.1.)

### 3. Die Reiseveranstalter

Insgesamt gab es 113 Anfragen zu Pauschalreisen (inklusive 4 Kreuzfahrten), wobei 111 Reiseveranstalter namentlich genannt wurden.

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

**Tabelle 5: Anzahl der Anfragen pro Reiseveranstalter**

Reiseveranstalter	Anzahl	Prozent
Golf und Reisen – Wolfgang Fischer	38	33,6
TUI	10	8,8
Magic Travel	8	7,0
FTI	6	5,3
Schauinsland Reisen	3	2,7
Hofer Reisen	3	2,7

RSD Reisedienst Deutschland	3	2,7
Neckermann Reisen	3	2,7
Sonstige	39	34,5
<b>Gesamt</b>	<b>113</b>	<b>~100</b>

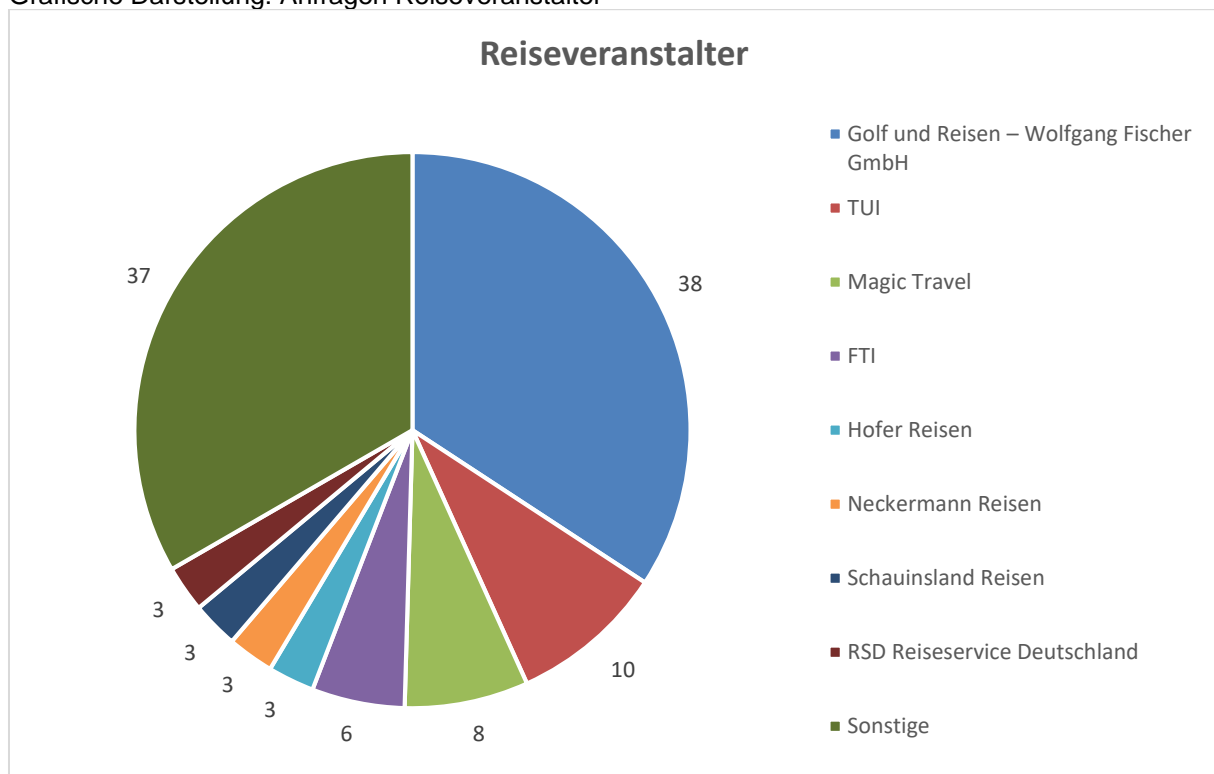
Es können sich geringfügige Abweichungen an der Gesamtprozentzahl ergeben, da auf eine Kommastelle gerundet wurde.

In der statistischen Auswertung nach Reiseveranstaltern ist der insolvente Reiseveranstalter Golf und Reisen – Wolfgang Fischer GmbH mit 38 Anfragen auf dem ersten Platz. Mit 10 Anfragen wurde TUI am zweithäufigsten genannt, mit 8 Anfragen folgt Magic Travel, 6 Anfragen gab es zu FTI, Schauinsland Reisen, Hofer Reisen RSD Reisedienst Deutschland und Neckermann Reisen brachte es je auf 3 Anfragen.

Anfragen und Beschwerden zu Leistungen von verschiedenen Reiseveranstaltern sind jedoch grundsätzlich breit gestreut, einen „Spitzenreiter“ gab es nur aufgrund zahlreicher Anfragen zur Insolvenz von Golf und Reisen – Wolfgang Fischer GmbH.

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

Grafische Darstellung: Anfragen Reiseveranstalter



## 4. Auswertung nach Verbraucherproblemen je Reiseveranstalter

Da es im Berichtsjahr mehrere Reiseveranstalter mit je drei Anfragen gab, erfolgte eine detaillierte Auswertung für die 8 erstgereihten Unternehmen mit je zumindest 3 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. Golf und Reisen – Wolfgang Fischer GmbH

Tabelle 6: Verteilung der Verbraucherprobleme

Verbraucherproblem	Anzahl	Prozent
<b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b>	<b>0</b>	<b>0,0</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	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>0</b>	<b>0,0</b>
➤ Überbuchung/Annullierung/Versp	0	0,0
➤ Gepäck	0	0,0
➤ Sonstiges	0	0,0
<b>Probleme andere Beförderungsarten</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Andere Verbraucherprobleme</b>	<b>38</b>	<b>100</b>
<b>Gesamt</b>	<b>38</b>	<b>~100</b>

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

Der Reiseveranstalter musste Insolvenz anmelden. Der Abwickler der Reiseveranstalter-Ausfallversicherung war die Europäische Reiserversicherung AG. Diese zahlte den betroffenen Verbrauchern jedoch nur eine Quote von 44,05 % der bereits an den Reiseveranstalter geleisteten An- bzw Restzahlungen zurück. Die betroffenen VerbraucherInnen erkundigten sich daher nach weiteren rechtlichen Möglichkeiten. Der VKI bot den Betroffenen die Geltendmachung der Staatshaftung wegen Verstoßes gegen Art. 7 RL 90/314/EWG bei der zuständigen Finanzprokuratur an.

## 4.2. TUI

Tabelle 7: Verteilung der Verbraucherprobleme

Verbraucherproblem	Anzahl	Prozent
<b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b>	<b>1</b>	<b>7,7</b>
<b>Storno durch Verbraucher –Unruhen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Preisproblem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Leistungsänderung vor Abreise</b>	<b>3</b>	<b>23,1</b>
<b>Mängel der Leistungserbringung</b>	<b>2</b>	<b>15,3</b>
➤ Überbuchung	0	0,0
➤ Unterkunft	2	100,0
➤ Lärm	0	0
➤ Verpflegung	0	0
➤ Strand/Meer	0	0
➤ Freizeit/Sport	0	0
<b>Sonstige Leistungsmängel</b>	<b>3</b>	<b>23,1</b>
<b>Flugproblem</b>	<b>1</b>	<b>7,7</b>
➤ Überbuchung/Annullierung/Versp	1	100,00
➤ Gepäck	0	0
➤ Sonstiges	0	0
<b>Probleme andere Beförderungsarten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Andere Verbraucherprobleme</b>	<b>3</b>	<b>23,1</b>
<b>Gesamt</b>	<b>13</b>	<b>~100</b>

Bei sieben der zehn Anfragen zu TUI wurde die Reise online gebucht.

In 3 Fällen kam es zu Leistungsänderungen vor Abreise. In 1 Fall wurde der Konsument von einem gebuchten Non-Stop Flug auf einen Flug mit Zwischenlandung umgebucht, in 1 Fall wurde der Direktflug mit Eurowings drei Tage vor der Abreise annulliert, was zur Frage führte, ob ein Rücktritt vom Vertrag zulässig ist, wenn stattdessen nun ein Flug mit Zwischenlandung angeboten wird. In 1 Fall kam es zu wesentlichen Vertragsänderungen, weswegen sich der Konsument nach seinen Rechten erkundigte.

Hinsichtlich Mängel bei der Unterkunft wurde in einem Fall bemängelt, dass ein Hotel am Strand vertraglich zugesagt war, welches jedoch nach Angabe der Verbraucher 500 Meter vom Strand entfernt war. In 1 Fall hatte die Unterkunft eine schlechtere Kategorie als vertraglich zugesagt. Hier wurde offenbar Preisminderung verweigert.

Hinsichtlich sonstiger Leistungsmängel wurde in 1 Fall moniert, dass aufgrund des Stornos eines Reiseteilnehmers ein Einzelzimmerzuschlag für den verbleibenden Reiseteilnehmer verrechnet wurde. Einmal wurde eine um sechs Stunden verzögerte Heimreise bemängelt und einmal wurde wegen verschiedener nicht behobener Mängel angefragt, ob eine nachträgliche Preisminderung zusteht. Ein Verbraucher erkundigte sich, wann ein wirksamer Vertrag zustande kommt.

Betroffen waren die Reiseländer Griechenland, Ägypten, Kroatien, Spanien und Indonesien.

### 4.3. Magic Travel

Tabelle 8: Verteilung der Verbraucherprobleme

Verbraucherproblem	Anzahl	Prozent
<b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b>	<b>2</b>	<b>25,0</b>
<b>Storno durch Verbraucher –Unruhen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Preisproblem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Leistungsänderung vor Abreise</b>	<b>3</b>	<b>37,5</b>
<b>Mängel der Leistungserbringung</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
➤ Überbuchung	0	0
➤ Unterkunft	0	0
➤ Lärm	0	0
➤ Verpflegung	0	0
➤ Strand/Meer	0	0
➤ Freizeit/Sport	0	0
<b>Sonstige Leistungsmängel</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Flugproblem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
➤ Überbuchung/Annullierung/Versp	0	0
➤ Gepäck	0	0
➤ Sonstiges	0	0
<b>Probleme andere Beförderungsarten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Andere Verbraucherprobleme</b>	<b>3</b>	<b>37,5</b>
<b>Gesamt</b>	<b>8</b>	<b>~100</b>

In allen Anfragen wurden die Reisen vor Ort und nicht online gebucht, was auf ein älteres Zielpublikum schließen lässt.

Vorab anzumerken ist, dass Magic Travel nach Erfahrung des VKI formal nur der Reisevermittler der angebotenen Reisen ist, gegenüber den Verbrauchern jedoch wie der Reiseveranstalter auftritt.

Zwei Verbraucher erkundigten sich um die Rechtmäßigkeit der Stornokostenhöhe.

In 1 Fall wurde die Reise von 7.2018 auf 7.2019 verlegt, ein kostenloser Vertragsrücktritt wurde jedoch vorerst verweigert.

In 2 Fällen wurde die Abfahrtszeit einseitig geändert was zur Frage führte, ob hier eine wesentliche Vertragsänderung vorlag, die zu einem kostenlosen Rücktritt vom Reisevertrag berechtigt.

Zwei verunsicherte Verbraucher erkundigten sich nach der Bonität des Unternehmens und fragten nach den Konsequenzen im Fall einer Insolvenz.

Betroffen waren die Reiseländer Portugal, Zypern, Tschechien und Italien. Bei drei Anfragen handelte es sich um eine Donaukreuzfahrt.

## 4.4. FTI

Tabelle 9: Verteilung der Verbraucherprobleme

Verbraucherproblem	Anzahl	Prozent
<b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Storno durch Verbraucher – Unruhen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Preisproblem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Leistungsänderung vor Abreise</b>	<b>2</b>	<b>22,2</b>
<b>Mängel der Leistungserbringung</b>	<b>2</b>	<b>22,2</b>
➤ Überbuchung	0	0
➤ Unterkunft	1	50,0
➤ Lärm	0	0
➤ Verpflegung	0	0
➤ Strand/Meer	0	0
➤ Freizeit/Sport	1	50,0
<b>Sonstige Leistungsmängel</b>	<b>2</b>	<b>22,2</b>
<b>Flugproblem</b>	<b>2</b>	<b>22,2</b>
➤ Überbuchung/Annullierung/Versp	1	50,0
➤ Gepäck	1	50,0
➤ Sonstiges	0	0
<b>Probleme andere Beförderungsarten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Andere Verbraucherprobleme</b>	<b>1</b>	<b>11,1</b>
<b>Gesamt</b>	<b>9</b>	<b>~100</b>

Bei zwei der sechs Anfragen zu FTI wurde eine Onlinebuchung angegeben.

In 1 Fall brach der Verbraucher ohne ein Verschulden des Reiseveranstalters die Reise ab und organisierte sich die Heimreise auf eigene Kosten selbst. Er erkundigte sich, ob FTI dennoch die Rückreisekosten ersetzen muss.

In 1 Fall kam der Koffer erst 4 Tage später an, der Reiseveranstalter informierte den Verbraucher jedoch nicht über die Fristen nach dem MÜK für die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen gegenüber der Airline, sondern verwies den Verbraucher lediglich auf die bestehende Reiseversicherung. Diese ersetzt nun aber nicht alles.

In 1 Fall kam es zu einer Flugannullierung.

In 1 Fall war das vereinbarte Besichtigungsprogramm entgegen der Zusage nur zum Teil auf Deutsch.

In 1 Fall eruierte der Verbraucher, dass das gebuchte Hotel in Konkurs ist. Die daraufhin angebotene Ersatzreise befand sich jedoch auf der gegenüberliegenden Seite der Küste, womit der Verbraucher nicht zufrieden war.

In 1 Fall erhielt der Verbraucher vor Abreise nicht das benötigte Visum für Dubai.

Betroffen waren die Reiseländer Irland, Thailand, Vereinigte Arabische Emirate, England, Taiwan und Italien.



## 4.5. Schauinsland Reisen

Tabelle 10: Verteilung der Verbraucherprobleme

Verbraucherproblem	Anzahl	Prozent
<b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Storno durch Verbraucher – Unruhen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Preisproblem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Leistungsänderung vor Abreise</b>	<b>2</b>	<b>66,7</b>
<b>Mängel der Leistungserbringung</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>
➤ Überbuchung	0	0
➤ Unterkunft	1	100,0
➤ Lärm	0	0
➤ Verpflegung	0	0
➤ Strand/Meer	0	0
➤ Freizeit/Sport	0	0
<b>Sonstige Leistungsmängel</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Flugproblem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
➤ Überbuchung/Annullierung/Versp	0	0
➤ Gepäck	0	0
➤ Sonstiges	0	0
<b>Probleme andere Beförderungsarten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Andere Verbraucherprobleme</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Gesamt</b>	<b>3</b>	<b>~100</b>

Bei allen drei Anfragen wurde eine Onlinebuchung angegeben.

In 2 Fällen wurde die Flugzeit vom Reiseveranstalter einseitig verschoben.

In einem Fall bekam der Verbraucher nicht das gebuchte Zimmer, eine Mängelbehebung vor Ort konnte jedoch nicht stattfinden. Der Verbraucher erkundigte sich nach Reisepreisminderungsansprüchen.

Betroffen waren die Reiseländer Griechenland und Spanien. In einem Fall wurde keine Angabe über das Reiseland gemacht.

## 4.6. Hofer Reisen

Tabelle 11: Verteilung der Verbraucherprobleme

Verbraucherproblem	Anzahl	Prozent
<b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Storno durch Verbraucher – Unruhen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Preisproblem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Leistungsänderung vor Abreise</b>	<b>1</b>	<b>16,7</b>
<b>Mängel der Leistungserbringung</b>	<b>2</b>	<b>33,3</b>
➤ Überbuchung	0	0
➤ Unterkunft	1	50,0
➤ Lärm	0	0
➤ Verpflegung	1	50,0
➤ Strand/Meer	0	0
➤ Freizeit/Sport	0	0
<b>Sonstige Leistungsmängel</b>	<b>1</b>	<b>16,7</b>

<b>Flugproblem</b>	<b>2</b>	<b>33,3</b>
➤ Überbuchung/Annullierung/Versp	1	50,0
➤ Gepäck	1	50,0
➤ Sonstiges	0	0
<b>Probleme andere Beförderungsarten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Andere Verbraucherprobleme</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Gesamt</b>	<b>6</b>	<b>~100</b>

Bei allen drei Anfragen wurde eine Onlinebuchung angegeben.

In 1 Fall gab es eine Leistungsänderung vor Abreise. Der Verbraucher erkundigte sich nach Preisminderungsansprüchen.

In 1 Fall wurde der Abflug um mehr als vier Stunden nach vorne verlegt. Auch hier fragte der Verbraucher nach Preisminderungsansprüchen.

In 1 Fall kam der Koffer erst nach einigen Tagen an, zwei im Voraus gebuchte Ausflüge wurden storniert, im Zimmer waren Schimmel und schmutzige Handtücher, aus einem Loch in der Decke lief Wasser uam. Darüber hinaus wurde der Flug von Wien nach Graz annulliert. Auch hier stellte sich die Frage nach Ansprüchen gegenüber dem Reiseveranstalter.

Betroffen waren die Reiseländer Spanien und Kuba.

## 4.7. RSD Reiseservice Deutschland

Tabelle 12: Verteilung der Verbraucherprobleme

<b>Verbraucherproblem</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
<b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Storno durch Verbraucher – Unruhen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Preisproblem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Leistungsänderung vor Abreise</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>
<b>Mängel der Leistungserbringung</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
➤ Überbuchung	0	0
➤ Unterkunft	0	0
➤ Lärm	0	0
➤ Verpflegung	0	0
➤ Strand/Meer	0	0
➤ Freizeit/Sport	0	0
<b>Sonstige Leistungsmängel</b>	<b>2</b>	<b>66,7</b>
<b>Flugproblem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
➤ Überbuchung/Annullierung/Versp	0	0
➤ Gepäck	0	0
➤ Sonstiges	0	0
<b>Probleme andere Beförderungsarten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Andere Verbraucherprobleme</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Gesamt</b>	<b>3</b>	<b>~100</b>

Bei allen drei Anfragen wurde eine Onlinebuchung angegeben.

In 1 Fall wurde die Anreise um 1,5 Tage verschoben. Der Verbraucher erkundigte sich nach seinen Rechten.

In 1 Fall einer gebuchten Rundreise wurde vor Ort das Programm an 2 der gebuchten 7 Tage komplett geändert. Der Reiseveranstalter bot keine Preisminderung an.

In 1 Fall kam der Verbraucher aufgrund eines Streiks 14 Stunden verspätet am Ziel (Japan) an. Der Verbraucher erkundigte sich nach seinen Ansprüchen gegenüber dem Reiseveranstalter.

Betroffen waren die Reiseländer Griechenland, Ägypten und Japan.

## 4.8. Neckermann Reisen

Tabelle 13: Verteilung der Verbraucherprobleme

Verbraucherproblem	Anzahl	Prozent
<b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Storno durch Verbraucher – Unruhen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Preisproblem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Leistungsänderung vor Abreise</b>	<b>2</b>	<b>66,7</b>
<b>Mängel der Leistungserbringung</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>
➤ Überbuchung	0	0
➤ Unterkunft	0	0
➤ Lärm	0	0
➤ Verpflegung	0	0
➤ Strand/Meer	1	100,0
➤ Freizeit/Sport	0	0
<b>Sonstige Leistungsmängel</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Flugproblem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
➤ Überbuchung/Annullierung/Versp	0	0
➤ Gepäck	0	0
➤ Sonstiges	0	0
<b>Probleme andere Beförderungsarten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Andere Verbraucherprobleme</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Gesamt</b>	<b>3</b>	<b>~100</b>

Bei allen drei Anfragen wurde eine Onlinebuchung angegeben.

In 1 Fall war der Hotelstrand mit Algen befallen, der Pool hatte nach Empfinden des Verbrauchers 40 Grad. Ein anderes Hotel wurde dem Verbraucher nur gegen einen Aufpreis von € 1.600,00 angeboten. Der Verbraucher war der Ansicht, dass der Reiseveranstalter vor Vertragsabschluss vom Algenbefall Kenntnis hatte. Er erkundigte sich nach seinen Rechten.

Bei einer einwöchigen Reise wurde in 1 Fall der Flug um 24 Stunden nach hinten verlegt. Der Verbraucher erkundigte sich nach seinen Rechten auf Preisminderung oder allenfalls kostenlosen Rücktritt vom Vertrag.

In 1 weiteren Fall kam es zu einer verspäteten Abreise. Auch hier erkundigte sich der Verbraucher nach seinen Reisepreisminderungsansprüchen.

Betroffen waren die Reiseländer Spanien, Griechenland und die Dominikanische Republik.

## 5. Onlinebuchungsportale

Von den insgesamt 279 erfolgten Onlinebuchungen bezogen sich nur 48 Anfragen oder Beschwerden auf Probleme mit dem Onlinebuchungsportal selbst. Dh, in nur 17,2 % 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.

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

**Tabelle 14: Anzahl der Anfragen pro Buchungsportal**

Online-Buchungsportale	Anzahl	Prozent
Fluege.de	7	14,6
Opodo	6	12,5
Travelgenio	6	12,5
Booking.com.B.V.	4	8,3
Expedia	3	6,2
Sonstige	22	45,8
<b>Gesamt</b>	<b>48</b>	<b>~100</b>

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

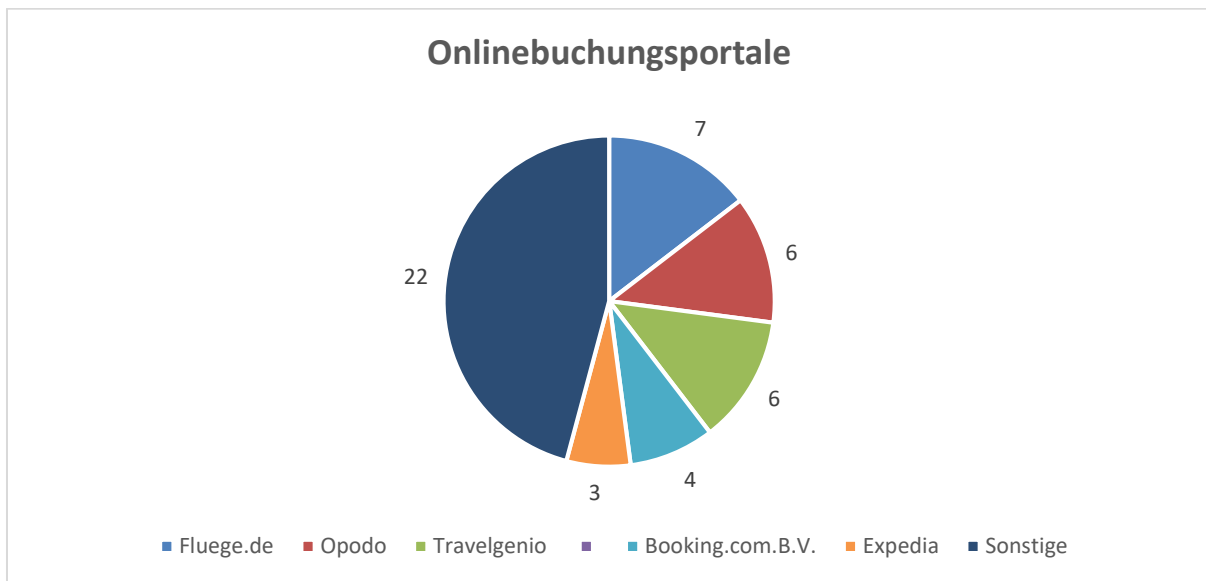
Mit 7 Nennungen gab es über den Anbieter fluege.de (Fa. Invia Flights Germany GmbH) die meisten Anfragen. VerbraucherInnen beklagen, dass das Unternehmen weiterhin eine hohe Service Fee verrechnet, die jedoch erst vor dem letzten Buchungsschritt angezeigt wird.

Hervorzuheben sind auch 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.

Maximal 2 Anfragen gab es zu Onlinebuchungsportalen wie, Flugladen.at, kissandfly.de, we-are.travel, kiwi.com, Fincalorca.de, Fewo-direkt.de, galahotels.com, gotogate.at, HolidayCheck, gebeco.de, esta-usa.de oder guidetoiceland.is/de.

Insgesamt reichen die Anfragen bzw. Beschwerden von angeblichen Doppelbuchungen über Probleme bei der Rückerstattung von Steuern und Gebühren bei stornierten Flügen bzw. der Rückerstattung des Ticketpreises bei annullierten Flügen bis hin zur Frage von Rücktrittsmöglichkeiten, wenn beim Buchungsvorgang das Angebot eines Versicherungsschutzes angeklickt wurde.

Grafische Darstellung: Anzahl der Anfragen pro Buchungsportal



## 6. Die Fluglinien

Im Erhebungszeitraum wurden 176 Anfragen und Beschwerden zu verschiedenen Fluglinien erfasst.

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

**Tabelle 15: Anzahl der Anfragen pro Fluglinie**

Fluglinie	Anzahl	Prozent
Austrian Airlines	37	21,0
Eurowings	28	15,9
Lufthansa	14	8,0
Ryan Air	10	5,7
Iberia	9	5,1
Vueling	9	5,1
Small Planet Airline	8	4,6
Air France	6	3,4
Easy Jet	6	3,4
British Airways	5	2,8
Wizz Air	4	2,3
Condor	3	1,7
TAP	3	1,7
Turkish Airlines	3	1,7
Sonstige	31	17,6
<b>Gesamt</b>	<b>176</b>	<b>~100</b>

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

Die Fluglinie Austrian Airlines wurde mit 37 Anfragen am häufigsten genannt (ds 21 % der Anfragen pro Fluglinie).

Eurowings wurde 28-mal genannt (ds 15,9 %), Lufthansa 14-mal (ds 8 %), Ryan Air 10-mal (ds 5, 7 %) Iberia und Vueling je 9-mal (ds je 5,1 %), Small Planet Airline 8-mal (ds 4,6 %), Air France und Easy Jet je 6-mal (ds je 3,4 %), British Airways 5-mal (ds 2,8 %), Wizz Air 4-mal (ds 2,3 %) und Condor, TAP und Turkish Airlines je 3-mal (ds je 1,7 %).

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

Beklagt wurden hauptsächlich Probleme aufgrund von Annullierungen und großen Verspätungen von Flügen<sup>2</sup>.

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

Insgesamt erkundigten sich VerbraucherInnen vor allem nach Ihren Rechten aus der Fluggastrechte – VO und ihre Ansprüche 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, Überbuchungen zu deutlich weniger Anfragen zu Gepäcksproblemen oder sonstigen Problemen.

**Tabelle 16: Relation der Anfragen zu Flugproblemen der 5 meistgenannten Fluglinien**

Fluglinie	Anzahl	Annullierung,...	Gepäck	Sonstiges
Austrian Airlines	37	32	2	3
Eurowings	28	27		1
Lufthansa	14	11	3	1
Ryan Air	10	5		5
Iberia	9	4	2	3

<sup>2</sup> Siehe zB <https://derstandard.at/2000082237083/Vielflieger-werden-noch-viel-mehr-leiden>

## 7. Die Reiseländer

Das Reiseland wurde in 337 von insgesamt 367 Reiseanfragen erhoben.

Laut Statistik Austria (Reisegewohnheiten, Urlaubsreisen 2017)<sup>3</sup> führt Italien in der Liste der ausgewählten Reiseziele mit mindestens einer Übernachtung, gefolgt von Deutschland, Kroatien und Spanien.

In der Erhebung liegt Spanien mit 67 Nennungen an der Spitze, gefolgt von derzeit grundsätzlich politisch sicheren Urlaubsländern wie Deutschland, Portugal, Griechenland und Italien.

Es gab im Erhebungszeitraum nur eine Anfrage zu einem möglichen kostenlosen Rücktritt vom Vertrag aufgrund der Reisebedingungen in einem Land, dies war Griechenland/Athen wegen des Brandes.

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

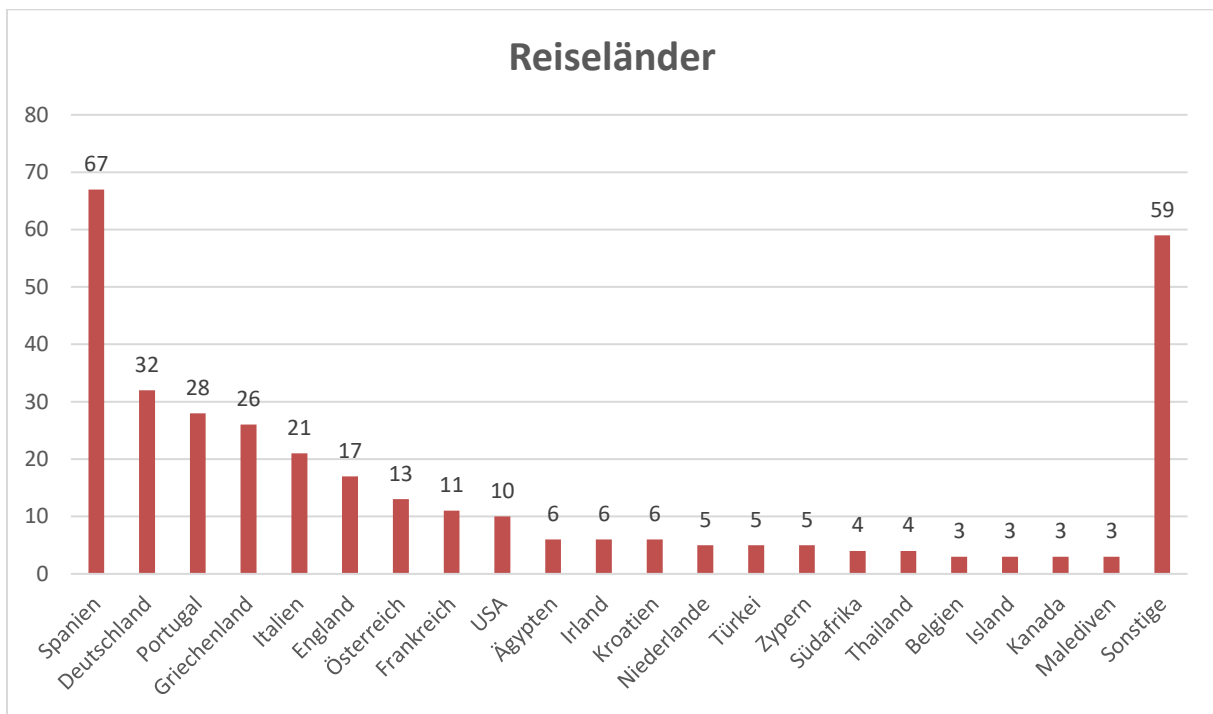
**Tabelle 17: Verteilung der Anfragen nach Reiseland**

Reiseland	Anzahl	Prozent
Spanien	67	19,9
Deutschland	32	9,5
Portugal	28	8,3
Griechenland	26	7,7
Italien	21	6,2
England	17	5,0
Österreich	13	3,7
Frankreich	11	3,3
USA	10	3,0
Ägypten	6	1,8
Irland	6	1,8
Kroatien	6	1,8
Niederlande	5	1,5
Türkei	5	1,5
Zypern	5	1,5
Südafrika	4	1,2
Thailand	4	1,2
Belgien	3	0,9
Island	3	0,9
Kanada	3	0,9
Malediven	3	0,9
Sonstige	59	17,5
<b>Gesamt</b>	<b>337</b>	<b>~100</b>

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

<sup>3</sup> [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/wirtschaft/tourismus/reisegewohnheiten/index.html#inx1](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/wirtschaft/tourismus/reisegewohnheiten/index.html#inx1) (aufgerufen am 7.8.2018)

Grafische Darstellung: Verteilung der Anfragen nach Reiseland





**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  
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)  
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien  
Verlags- und Herstellungsort: Wien  
© 2018: AK Wien

**Stand August 2018  
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)**

