

Manuela Robinson

REISEN IM SOMMER 2022

August 2022



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

Inhalt

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

1. Reiseleistungen

Im Erhebungszeitraum von 27. Juni 2022 bis 05. August 2022 wurden insgesamt **377** 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 80 Anfragen. Die weitaus größte Anzahl an Beschwerden und Anfragen gab es mit 172 zu Flugreisen. Zu anderen Beförderungsarten sind 36 Anfragen eingegangen. 44 Anfragen betrafen Onlinevermittlungsportale. 35 Anfragen gab es zu Ferienunterkünften und 10 Anfragen betrafen andere Reiseleistungen.

Tabelle 1: Anzahl der Anfragen nach Reiseleistung

Reiseleistung	Anzahl	Prozent
Pauschalreisen/Kreuzfahrten	80	21,2%
Flugreisen	172	45,6%
Andere Beförderungsarten	36	9,5%
Onlinevermittlungsportale	44	11,7%
Ferienunterkünfte	35	9,3%
Andere Reiseleistungen	10	2,7%
Gesamt	377	100%

1.1 Pauschalreisen/Kreuzfahrten

Insgesamt konnten **80 Anfragen** zu Pauschalreisen und Kreuzfahrten (**21,2%** der Gesamtanfragen) verzeichnet werden. In der Erhebung war es möglich, mehrere Probleme pro Reisekategorie zu schildern. Die Anzahl der geschilderten Problematiken übersteigt daher mit 103 die Anzahl der Gesamtanfragen (80).

Der größte Teil der Anfragen, insgesamt 25,2%, betraf klassische Leistungsstörungen, etwa Mängel bei Unterkunft, Verpflegung, Strand, Kinderbetreuung oder Lärmbelästigung. Keine Rolle spielten im Zeitraum der Erhebung dagegen Probleme mit Stornierungen wegen der COVID19-Pandemie.

Ebenfalls kaum zu Buche schlagen mit 3,9% Probleme wegen Bestreitung des Vorliegens einer Pauschalreise nach PRG. Unter der Problemkategorie „Sonstiges“ wurden Anfragen zu Entfall und Mängeln beim Reiseprogramm erfasst, etwa die Änderung der Reiseroute, der Entfall von Ausflügen, beanstandet wurde auch die Qualität des Transportmittels (kleiner, alter statt modernen, großen Busses).

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

Problemkategorie Pauschalreisen/Kreuzfahrten	Anzahl	Prozent
Storno durch VerbraucherInnen	17	16,5%
Storno durch VerbraucherInnen wegen Terrorgefahr/Pandemie	0	0,0%
Storno durch Reiseveranstalter	6	5,8%
Preisproblem	18	11,7%
Leistungsänderung vor Abreise (z.B. Flugzeiten, Hotel)	18	17,5%
Überbuchung vor Ort	0	0,0%
Mangel Unterkunft	10	9,7%
Mangel Lärm	2	1,9%
Mangel Verpflegung	7	6,8%
Mangel Strand/Meer	6	5,8%
Mangel Freizeit/Sport/Kinderbetreuung	1	1,0%
Sonstiges	20	19,4%
Bestreitung einer Pauschalreise	4	3,9%
➤ Andere touristische Leistung unter 25% Wert	0	0,0%
➤ Wesensmäßig Bestandteil einer anderen Reiseleistung	1	1,0%
➤ Kein wesentliches Merkmal der Reise	2	1,9%
➤ Nur verbundene Reiseleistung	0	0,0%
➤ Nur Einzelleistungen	1	1,0%
Gesamt	103	100%

1.2 Flugreisen

Mit **45,6%** am Gesamtbeschwerdeaufkommen, das sind insgesamt **172 Anfragen**, stellen Beschwerden zu Flugreisen den größten Teil am Beschwerdeaufkommen dar. Aufgrund der Möglichkeit von Mehrfachnennungen, übersteigt die Anzahl der Verbraucherprobleme (201) die Anzahl der Gesamtanfragen (172).

Der überwiegende Anteil der Anfragen betraf Probleme durch Stornierungen und Annullierungen durch die Fluglinien. Dazu gab es insgesamt 106 Anfragen. Hier spiegeln sich die organisatorischen Probleme der Fluglinien nach der Pandemie wider, etwa durch Personalknappheit. Erfasst wurden hier auch einige Anfragen zu Problemen mit der Rückerstattung der Flugkosten nach COVID19- bedingten Stornierungen aus dem Jahr 2020. Dies vor allem, wenn der Flug über ein Onlinevermittlungsportal gebucht wurde.

An zweiter Stelle liegen beim Beschwerdeaufkommen mit 29 Anfragen die Flugverspätungen.

Preisprobleme beziehen sich häufig auf Check-in- Gebühren, welche verrechnet werden, obwohl ein Online-Check-in aufgrund technischer Probleme seitens der Fluglinie nicht möglich war.

Tabelle 3 Anzahl der Anfragen zu Flugreisen nach Problemkategorie

Problemkategorie Flugreisen	Anzahl	Prozent
Storno durch VerbraucherInnen	13	6,5%
Storno durch VerbraucherInnen wegen Terrorgefahr/Pandemie	1	0,5%
Storno durch Fluglinie	45	22,4%
Überbuchung	3	1,5%
Annullierung	61	30,3%
Verspätung	29	14,4%
Gepäck	15	7,5%
Preisproblem	10	5,0%
Sonstiger Mangel (zB Wechsel Fluglinie, Konkurs)	24	11,9%
Gesamt	201	100%

1.3 Andere Beförderungsarten

Beschwerden zu anderen Beförderungsarten machen mit **36 Anfragen 9,5 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens aus. Erhoben wurden Anfragen zu Mietwagen, Bahn-, Bus- und Schiffsreisen.

Unter „Sonstige Mängel“ wurden hier sehr spezifische Beschwerden erfasst. So beklagte sich ein Verbraucher, dass die Gondelfahrt in Venedig nicht, wie vereinbart eine halbe Stunde, sondern nur 20 Minuten gedauert hat und der Gondoliere während der Fahrt durchgehend telefoniert hat. Beschwerden gab es auch zu kaputten Bahn-Ticketautomaten. Einmal wurden Interrailtickets durch das Unternehmen per Post an die falsche Adresse versendet und die Reise konnte aus diesem Grund nicht angetreten werden. Betroffen von Stornierungen durch Unternehmer/ Annullierungen waren hauptsächlich Bahnreisende, die trotz gültigen Tickets, wegen fehlender Reservierung, den Zug verlassen mussten. Die Problemkategorie „Schaden“ bezieht sich vorwiegend auf angeblich am Mietwagen verursachte Schäden, deren Verursachung während der Mietdauer durch die VerbraucherInnen bestritten wird.

Tabelle 4: Anzahl der Anfragen zu anderen Beförderungsarten nach Problemkategorie

Problemkategorie Andere Beförderungsarten	Anzahl	Prozent
Storno durch VerbraucherInnen	0	0,0%
Storno durch VerbraucherInnen wegen Terrorgefahr/Pandemie	0	0,0%
Storno durch Unternehmer	6	16,7%
Überbuchung	0	0,0%
Annullierung	2	5,6%
Verspätung	8	22,1%
Gepäck	1	2,8%
Preisproblem	2	5,6%
Schaden	5	13,9%
Versicherung	1	2,8%
Sonstiger Mangel (zB Wechsel Beförderungsmittel, Konkurs)	11	30,5%
Gesamt	36	100%

1.4 Onlinevermittlungsportale

Onlinevermittlungsportale stellen mit **44 Anfragen 11,7 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens dar. Aufgrund der Möglichkeit von Mehrfachnennungen, übersteigt die Anzahl der Verbraucherprobleme (84) die Anzahl der Gesamtanfragen (44).

Als besonders ärgerlich erweist sich die mangelnde Erreichbarkeit der Unternehmen, 27 Beschwerden beziehen sich auf diese Problematik, das sind 32,1% der Beschwerden zu Onlinevermittlungsportalen.

Schwierigkeiten bereitet weiterhin die Rückerstattung des Reise-/Flugpreises nach Stornierung durch Veranstalter/Fluglinie, wenn die Buchung über ein Vermittlungsportal erfolgt ist. Dazu gingen im Erhebungszeitraum 22 Anfragen (26,2%) ein. VerbraucherInnen warten bisweilen immer noch auf Rückerstattungen zu pandemiebedingten Stornierungen aus dem Jahr 2020.

Als unseriös wahrgenommen wurden Onlinevermittlungsportale, wenn VerbraucherInnen Buchungunterlagen/ Flugtickets nicht erhalten haben.

Ursache für Anfragen zu Preisproblemen waren unter anderem intransparente Gebühren. Die Onlinevermittlungsplattform Opodo etwa verrechnet eine „Prime Mitgliedschaft“, die VerbraucherInnen nicht bewusst abgeschlossen haben.

Tabelle 5: Anzahl der Anfragen zu Onlinevermittlungsportalen nach Problemkategorie

Problemkategorie	Anzahl	Prozent
Onlinevermittlungsportale		
Mangelnde Erreichbarkeit	27	32,1%
Preisproblem	11	13,1%
Unseriös/Betrügerisch	14	16,7%
Keine Rückerstattung des Reisepreises- Storno Veranstalter	22	26,2%
Sonstiger Mangel (z.B. irreführende Werbung, Konkurs)	10	11,9%
Gesamt	84	100%

1.5 Ferienunterkünfte

35 Anfragen betreffen Ferienunterkünfte, das sind **9,3 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens. Beschwerden gibt es in diesem Bereich hauptsächlich zu Mängeln bei der Unterkunft (10 Anfragen). Diese betrafen Ungeziefer (Ameisen, Mäuse) in der Unterkunft, teilweise entsprachen Ausstattung (z.B. fehlende Klimaanlage) und Größe nicht den Angaben bei Buchung.

Häufig gab es Schwierigkeiten mit Stornierungen, sei es durch VerbraucherInnen (8 Anfragen) oder durch den Unternehmer (6 Anfragen).

Als „Sonstige Mängel“ wurden etwa Probleme durch den Wassernotstand in Italien vermerkt. Eine Beschwerde betraf einen von der Ferienunterkunft geforderten Online-Check-in, bei welchem im Vorhinein Passkopien hätten übermittelt werden sollen.

Tabelle 6: Anzahl der Anfragen zu Ferienunterkünften nach Problemkategorie

Problemkategorie Ferienunterkünfte	Anzahl	Prozent
Storno durch VerbraucherInnen	8	22,9%
Storno durch VerbraucherInnen wegen Terrorgefahr/Pandemie	1	2,9%
Storno durch Unternehmer	6	17,1%
Mangel in der Unterkunft	10	28,6%
Preisproblem	3	8,5%
Unseriös/Betrügerisch	1	2,9%
Sonstiger Mangel (z.B. irreführende Werbung, Konkurs)	6	17,1%
Gesamt	35	100%

1.6 Andere Reiseleistungen

Lediglich **10 Anfragen** liegen zu anderen Reiseleistungen vor, das sind **2,7%** vom Gesamtbeschwerdeaufkommen. Erfasst wurden hier Beschwerden zu Reisegutscheinen. Probleme gab es wegen der Verweigerung der Gutscheineinlöse nach Ablauf der Gültigkeitsdauer. Eine Beschwerde betrifft die Verpflichtung, einen Essensgutschein beim Kauf eines Hotelgutscheines zu erwerben. Beanstandet wurde auch die unklare Angabe des Gutscheinwertes.

Tabelle 7: Anzahl der Anfragen zu anderen Reisedienstleistungen:

Andere Reiseleistung	Anzahl	Prozent
Segeltörn	0	0,0%
Sprachkurs	0	0,0%
Sonstiges	10	100%
Gesamt	10	100%

2. Onlinebuchungen

304 der 377 Reiseanfragen betreffen Buchungen, die online vorgenommen wurden. Das entspricht **80,6 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens.

Diese Buchungsform ist mittlerweile absolut etabliert und es nutzt mittlerweile eine Vielzahl an VerbraucherInnen die Möglichkeit, Reiseleistungen von zuhause aus am Computer zu buchen.

3. Grenzüberschreitende Buchungen

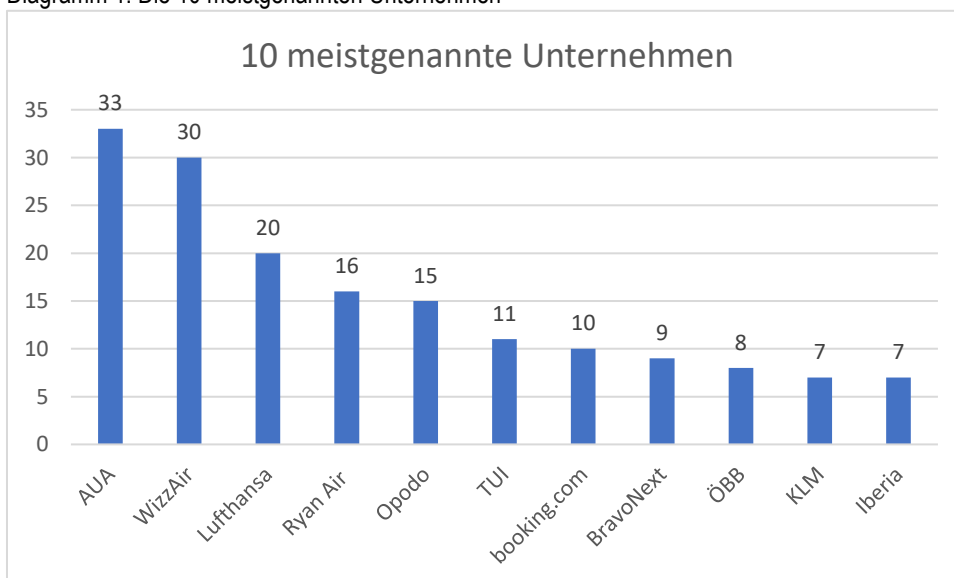
Der überwiegende Anteil der Erhebungen (**353 von 377 Anfragen**) betrifft grenzüberschreitende Buchungen. Das sind **93,6 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens.

Nach zwei Jahren Pandemie ist die Lust außerhalb Österreichs Urlaub zu machen offensichtlich wieder sehr hoch. Besonders beliebt ist, wie aus Pkt.5 „Die 10 meistgenannten Reiseländer“ ersichtlich, der Mittelmeerurlaub.

4. Die 10 meistgenannten Unternehmen

Bei den meistgenannten Unternehmen handelt es sich auf den ersten 4 Plätzen um Flugunternehmen. Darin spiegelt sich wider, dass, wie bereits unter Pkt. 1.2 dargestellt, ein Großteil der Anfragen und Beschwerden Flugreisen betrafen. An erster Stelle, mit 33 Nennungen, liegt die AUA, dicht gefolgt von WizzAir mit 30 Nennungen. Auf Platz 5 findet sich mit Opodo ein Onlinevermittlungportal. Erst auf Platz 6 folgt mit TUI ein klassischer Reiseveranstalter.

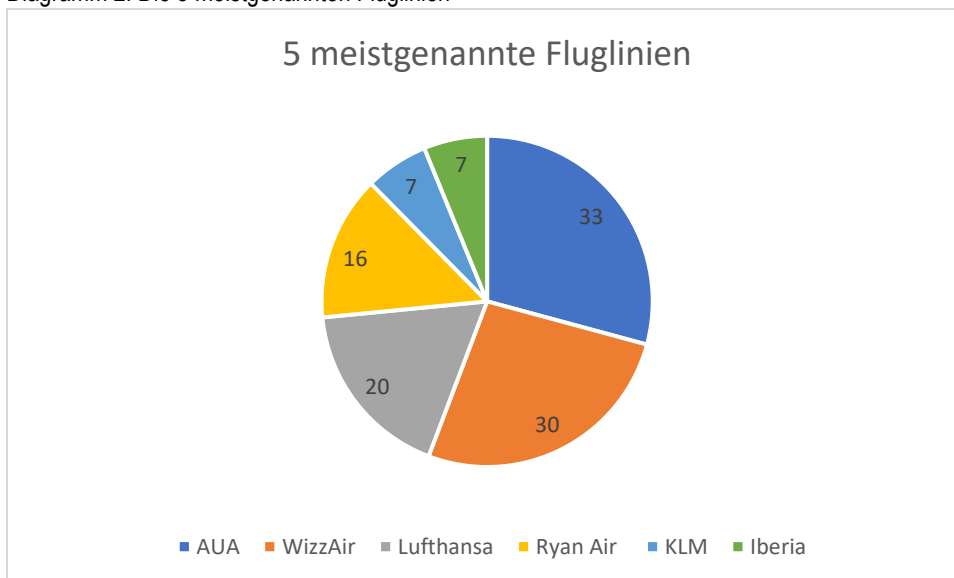
Diagramm 1: Die 10 meistgenannten Unternehmen



4.1 Die 5 meistgenannten Fluglinien

Als meistgenanntes Unternehmen insgesamt, unabhängig von der jeweiligen Funktion, liegt die AUA auch bei den 5 meistgenannten Fluglinien mit 33 Anfragen auf Platz eins. Platz 5 teilen sich mit jeweils 7 Nennungen KLM und Iberia.

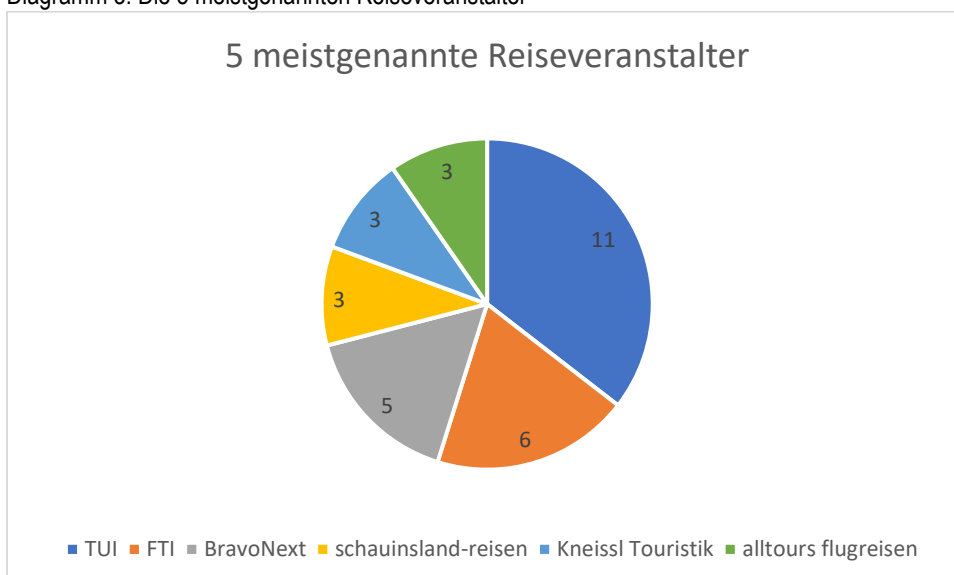
Diagramm 2: Die 5 meistgenannten Fluglinien



4.2 Die 5 meistgenannten Reiseveranstalter

Anfragen zu Reiseveranstaltern betrafen mit 11 Anfragen vorwiegend TUI, wobei Anfragen sich hier sowohl auf TUI Österreich als auch TUI Deutschland beziehen. Auf dem zweiten Platz, mit 6 Anfragen, liegt der Veranstalter FTI. BravoNext trat in 5 der insgesamt 9 Anfragen (s. Pkt. 4) als Reiseveranstalter auf und liegt damit auf Platz 3. Mit jeweils 3 Nennungen scheinen schauinsland-reisen, Kneissl Touristik und alltours flugreisen auf.

Diagramm 3: Die 5 meistgenannten Reiseveranstalter

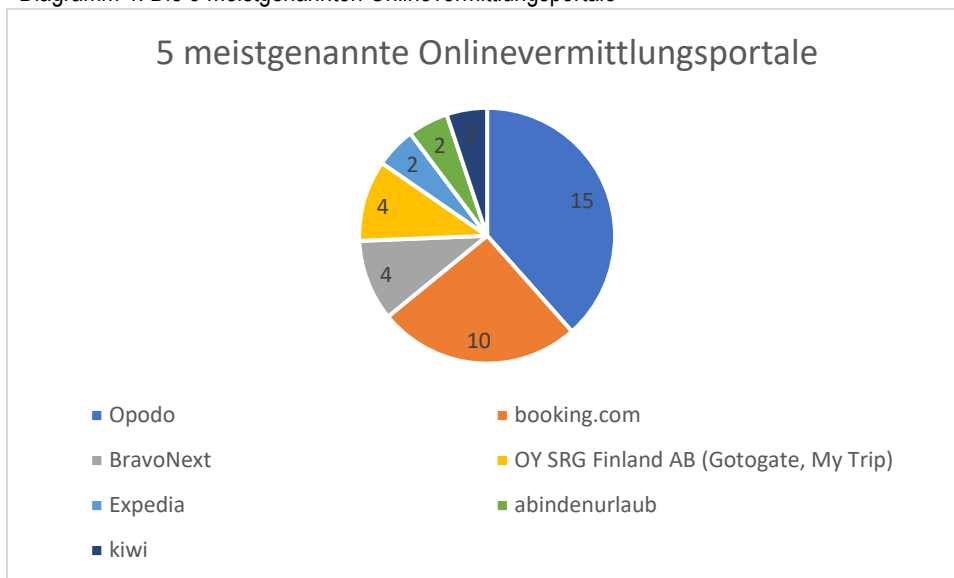


4.3 Die 5 meistgenannten Onlinevermittlungsportale

Die meisten Anfragen zu Onlinevermittlungsportalen, insgesamt 15, betreffen Opodo. Beschwerden gibt es zu diesem Unternehmen unter anderem zu intransparenter Gebührenverrechnung, etwa einer „Prime Mitgliedschaft“, die Konsumenten nicht bewusst abgeschlossen haben.

An zweiter Stelle, mit 10 Nennungen, folgt booking.com. 4 der insgesamt 9 Nennungen (s. Pkt.4) betreffen BravoNext (bravofly) als Vermittlungsportal. Ebenso viele Anfragen gibt es zu OY SRG Finland AB, welche die Portale Gotogate und MyTrip betreibt. Mit jeweils 2 Anfragen gleichauf liegen schließlich Expedia, abindenurlaub und kiwi.

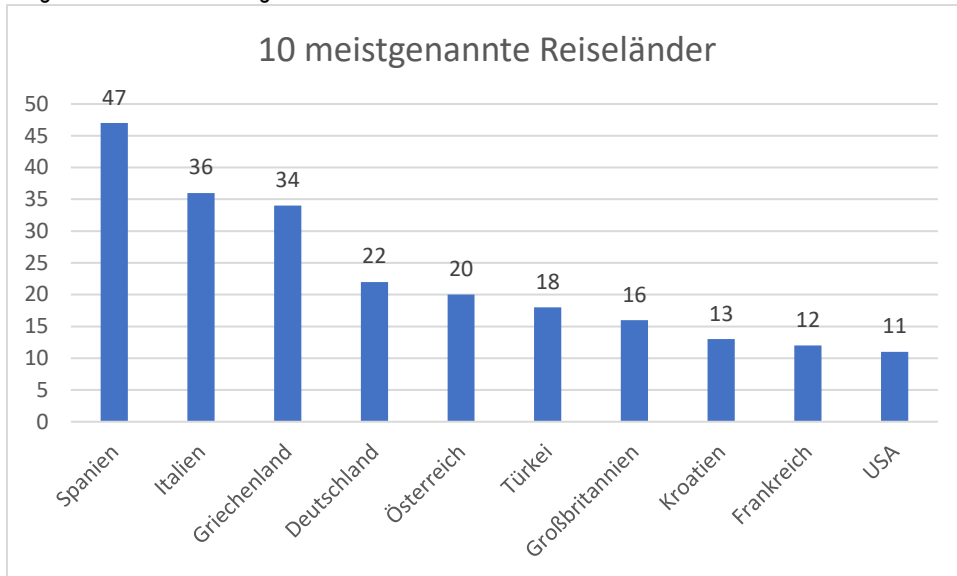
Diagramm 4: Die 5 meistgenannten Onlinevermittlungsportale



5. Die 10 meistgenannten Reiseländer

Aus den in der Erhebung erfassten Reiseländern spiegelt sich der Trend wider, dass österreichische VerbraucherInnen wieder verstärkt Urlaub außerhalb Österreichs machen. Wie bereits unter Pkt. 3. ausgeführt, betreffen 93,6 % der Anfragen grenzüberschreitende Buchungen. Vorwiegend werden die klassischen Urlaubsdestinationen am Mittelmeer genannt. An erster Stelle liegt Spanien mit 47 Anfragen, gefolgt von Italien mit 36 Anfragen und Griechenland mit 34 Anfragen.

Diagramm 5: Die 10 meistgenannten Reiseländer



6. Zusammenfassung

- ✓ Im Erhebungszeitraum wurden 377 Reiseanfragen erfasst. Es konnten mehrere Reiseprobleme pro Anfrage geschildert werden, weshalb die Anzahl an Verbraucherproblemen (469) höher ist als die Anzahl der Gesamtanfragen (377).
- ✓ Die häufigste Ursache für eine Beratung waren im Erhebungszeitraum mit rund 45% Flugreisen. Probleme gab es überwiegend mit Flugannullierungen, besonders häufig bei AUA und WizzAir.
- ✓ Über 90% der Anfragen im Erhebungszeitraum betrafen grenzüberschreitende Buchungen.
- ✓ Knapp 81% der Buchungen im Erhebungszeitraum haben online stattgefunden.
- ✓ Reisen gehen vorwiegend in den Mittelmeerraum. Die meistgenannten Reiseländer im Erhebungszeitraum sind Spanien, Italien und Griechenland.
- ✓ Pandemiebedingte Probleme spielen bei aktuellen Reisen keine Rolle mehr. Teilweise fehlen aber noch Rückerstattungen aufgrund von COVID19- bedingten Stornierungen aus dem Jahr 2020, vor allem bei Buchung über Onlinevermittlungsportale.
- ✓ Bei Pauschalreisen gaben Mängel vor Ort mit 25,2% mehr Anlass zu Beschwerden als Leistungsänderungen vor Abreise (17,5%). Probleme durch das Bestreiten einer Pauschalreise iSd PRG kamen im Erhebungszeitraum kaum vor.
- ✓ Onlinevermittlungsportale sind für VerbraucherInnen bei Problemen und Rückfragen oft nur schwer erreichbar. Dazu gingen im Erhebungszeitraum 27 Anfragen ein.
- ✓ Schwierigkeiten bereitet weiterhin die Rückerstattung des Reise-/Flugpreises nach Stornierung durch Veranstalter/Fluglinie, wenn die Buchung über ein Vermittlungsportal erfolgt ist.
- ✓ 15 Anfragen zu Onlinevermittlungsportalen betrafen Opodo, welches hier das meistgenannte Unternehmen darstellt. Beschwerden gab es zu intransparenter Gebührenverrechnung.

**Der direkte Weg zu unseren Publikationen:
E-Mail: 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
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M
AuftraggeberInnen: AK Wien, Konsumentenpolitik
Autorin: Manuela Robinson (VKI)
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien
Verlags- und Herstellungsort: Wien
© 2022: AK Wien




**Stand September 2022
Im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien**




GERECHTIGKEIT #FÜRDICH

Gesellschaftskritische Wissenschaft: die Studien der AK Wien

Alle Studien zum Download:



 arbeiterkammer.at/rechner
 youtube.com/AKoesterreich
 twitter.com/arbeiterkammer

 facebook.com/arbeiterkammer
 [@diearbeiterkammer](https://instagram.com/@diearbeiterkammer)
 tiktok.com/@arbeiterkammer



WIEN.ARBEITERKAMMER.AT