

Maria Ecker

# REISEN IM SOMMER 2017

August 2017



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

Die AK hat 432 Reiseanfragen und –beschwerden von VerbraucherInnen mit insgesamt 495 reisebezogenen Verbraucherproblemen in der Hauptsaison vom VKI auswerten lassen. Dazu sind alle Beratungen an den VKI im Zeitraum von Mitte Juni bis Ende Juli 2017 zu den Reiseleistungen Pauschalreisen, Kreuzfahrten, reinen Flugbuchungen, Ferienunterkünften und andere touristische Dienstleistungen, wie zB Mietwagen, Sprachkurs und Segeltörn, herangezogen worden.

## Die wichtigsten Ergebnisse

- ✓ Die Hälfte der Anfragen und Beschwerden betrifft reine Flugbuchungen (51 % des Gesamtberatungsaufkommens). Buchungen von klassischen Pauschalreisen machen nur rund ein Viertel (26 %) des Gesamtberatungsaufkommens aus. Anfragen zu Ferienunterkünften haben im Vergleich zum Vorjahr deutlich zugenommen und haben sich auf 10,9 % verdreifacht.
- ✓ Die häufigste Ursache für eine Beratung bei einer Verbraucherschutzinstitution waren im Erhebungszeitraum Flugprobleme (194 Anfragen). Das sind rund 39 % der genannten Verbraucherprobleme. Fast zwei Drittel dieser Anfragen betrafen Überbuchung, Annullierungen oder Verspätungen von Flügen.
- ✓ Hinsichtlich der Beschwerden und Anfragen zu den verschiedenen Fluglinien ist Air Berlin der absolute Spitzenreiter. Knapp 40 % der Anfragen zu den Fluglinien betraf diese Airline. Gefolgt von Austrian Airlines mit rund 8 % der Anfragen. Gründe für die Beschwerden waren insbesondere Annullierungen und große Verspätungen.
- ✓ Rund 15 % der Verbraucherprobleme betrafen unter anderem Probleme, die sich während eines Onlinebuchungsvorganges oder vor Abreise ergeben. Dazu zählen irrtümliche Doppelbuchungen, Falscheingaben oder mangelnde Erreichbarkeit von Onlinevermittlern.
- ✓ Ein weiteres Thema während des Erhebungszeitraumes waren die Brände in Teilen Europas wie Griechenland, Portugal, Kroatien, aber auch Kanada. Aber auch das Erdbeben auf Kos/Griechenland war hier Anlass für eine Beratung. Damit einhergehend war die häufig gestellte Frage nach den rechtlichen Möglichkeiten eines kostenlosen Reiserücktritts wegen höherer Gewalt, bzw die Frage nach der Möglichkeit einer Umbuchung (rund 4% der Anfragen). Anfragen rund um die Stornierung einer Reise sowohl wegen Gefahr am Urlaubsort als auch aus sonstigen Gründen finden mit rund 13 % ihren Niederschlag.
- ✓ Eine kleinere Rolle spielten Beschwerden über Reisemängel vor Ort wie Unterkunftsmängel oder sonstige Leistungsmängel (rund 16%).
- ✓ Rund drei Viertel aller Anfragen betrafen grenzüberschreitende Buchungen. Damit ist die Buchung über die österreichische Grenze hinaus genauso wie die Onlinebuchung mit ebenfalls rund drei Viertel aller Anfragen mittlerweile eine Selbstverständlichkeit.
- ✓ Die Anfragen und Beschwerden der VerbraucherInnen betrafen vor allem Reisen nach Spanien, Deutschland, Italien und Griechenland. Im Vergleich zum Vorjahr gibt es verhältnismäßig wenige Anfragen zum Urlaubsland Türkei. Das mag an der politischen Situation im Land und dem damit einhergehenden Einbruch an Buchungen in dieses Land liegen.

## Inhalt

1. Buchungen.....	3
1.1. Onlinebuchungen .....	3
1.2. Grenzüberschreitende Buchungen .....	4
2. Die häufigsten Reiseprobleme .....	4
2.1. Stornoprobleme .....	4
2.2. Preisprobleme .....	5
2.3. Leistungsänderungen vor Abreise .....	6
2.4. Reisemängel vor Ort .....	6
2.5. Andere Verbraucherprobleme .....	7
2.6. Probleme bei der Beförderung .....	7
3. Die Reiseveranstalter .....	9
4. Auswertung nach Verbraucherproblemen je Reiseveranstalter .....	10
4.1. TUI.....	10
4.2. FTI .....	11
4.3. ITS Billa Reisen.....	12
4.4. Eurotours.....	13
4.5.Thomas Cook .....	14
5. Onlinebuchungsportale .....	14
6. Die Fluglinien .....	15
7. Die Reiseländer .....	17

# Erhebung von Reiseanfragen 2017

Im Erhebungszeitraum von 19. Juni 2017 bis 27. Juli 2017 wurden insgesamt 432 Reiseanfragen erfasst.

Erfasst wurden Anfragen und Beschwerden über folgende Reiseleistungen:

- Pauschalreisen
- Kreuzfahrten
- Flüge
- Ferienwohnungen/-häuser
- Andere touristische Dienstleistungen wie zB. Mietwagen, Sprachkurs, Segeltörn

Von 381 Anfragen wurden 49 % telefonisch erfasst. Der Anteil an persönlichen Beschwerden liegt bei 5 %, 34 % der Anfragen wurden über die Onlineberatung gestellt.

Bei 51 Anfragen bzw 12 % wurde keine Angabe zur Quelle gemacht.

## 1. Buchungen

222 Anfragen und Beschwerden gab es zu Flugbuchungen; das sind rund 51 % des Gesamtberatungsaufkommens. 113 der Anfragen (ds rund 26 %) betrafen Pauschalreisen, dazu zählen auch 2 Kreuzfahrten. 42 Anfragen (ds rund 10 %) betrafen andere touristische Dienstleistungen, wie zum Beispiel die Beförderung mit Bus oder Bahn oder Mietauto. 47 Anfragen (ds rund 11 %) betrafen Probleme mit der Buchung von Ferienunterkünften (Wohnungen, Häuser, Apartments). In 8 Fällen wurden keine Angaben zur Art der Reiseleistung gemacht (ds rund 2 %).

Tabelle 1: Anzahl der Anfragen nach Reiseleistung

Reiseleistung	Anzahl	Prozent
Flug	222	51,4
Pauschalreise	111	25,7
Andere DL	42	9,7
Ferienwohnung/-haus	47	10,9
Kreuzfahrt (Pauschalreise)	2	0,5
Keine Angabe	8	1,9
<b>Gesamt</b>	<b>432</b>	<b>~100</b>

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

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

### 1.1. Onlinebuchungen

In 316 Fällen erfolgten die Buchungen online bei einem Reiseportal, Reiseveranstalter, der Fluglinie oder bei sonstigen Unternehmen (zB. Mietwagenfirma, Hotel, Ferienhaus). Das sind rund 73% aller Anfragen. In 116 Fällen bzw. bei rund 27% der Anfragen erfolgte die Buchung vor Ort beim Reisevermittler oder dem Reiseveranstalter.

## 1.2. Grenzüberschreitende Buchungen

337 Anfragen bezogen sich auf grenzüberschreitende Buchungen. Damit betreffen 78% aller Anfragen Reisen über Österreich hinaus.

Tabelle 2: Anzahl der Buchungen nach Buchungsart

Art der Buchung	Anzahl	Prozent
Onlinebuchung	316	73
Grenzüberschreitend	337	78

## 2. Die häufigsten Reiseprobleme

Die Auswertung der Reiseprobleme erfolgte für alle erhobenen Reiseleistungen (Pauschalreisen, Flüge, Kreuzfahrten, Ferienwohnungen und andere touristische Dienstleistungen). In der Erhebung war es möglich, mehrere Reiseprobleme zu schildern, weswegen die Anzahl an Verbraucherproblemen (495) höher ist als die Anzahl der Gesamtanfragen (432).

Tabelle 3: Häufigste Verbraucherprobleme

Verbraucherproblem	Anzahl	Prozent
<b>Storno durch Verbraucher - Allgemein</b>	<b>46</b>	<b>9,3</b>
<b>Storno durch Verbraucher – Unruhen</b>	<b>20</b>	<b>4,0</b>
<b>Preisproblem</b>	<b>37</b>	<b>7,5</b>
<b>Leistungsänderung vor Abreise</b>	<b>36</b>	<b>7,3</b>
<b>Mängel der Leistungserbringung</b>	<b>59</b>	<b>11,9</b>
➤ Überbuchung	6	10,2
➤ Unterkunft	27	45,8
➤ Lärm	10	16,9
➤ Verpflegung	8	13,6
➤ Strand/Meer	7	11,9
➤ Freizeit/Sport	1	1,7
<b>Sonstige Leistungsmängel</b>	<b>22</b>	<b>4,4</b>
<b>Flugproblem</b>	<b>194</b>	<b>39,2</b>
➤ Überbuchung/Annullierung/Versp	126	64,9
➤ Gepäck	34	17,5
➤ Sonstiges	34	17,5
<b>Probleme andere Beförderungsarten</b>	<b>8</b>	<b>1,6</b>
<b>Andere Verbraucherprobleme</b>	<b>73</b>	<b>14,7</b>
<b>Gesamt</b>	<b>495</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 politischen Unruhen, kriegerischen Auseinandersetzungen oder Naturkatastrophen getrennt erfasst.

### **Storno aufgrund politischer Unruhen:**

Von den 20 Anfragen zu einem kostenlosen Rücktritt vom Vertrag wegen höherer Gewalt betrafen 12 das Erdbeben auf Kos/Griechenland. Aber auch die Waldbrände in Kroatien, Montenegro und Kanada gaben in 4 Fällen Anlass zur Besorgnis für Leib und Leben.

Anfragen zu einem Rücktritt wegen politischer Unruhen betrafen in 1 Fall die Türkei und in 3 Fällen England wegen der Terrorgefahr. Verunsicherte VerbraucherInnen erkundigten sich nach der Sicherheitslage vor Ort und nach den Möglichkeiten einer kostenlosen Stornierung oder Umbuchung ihrer Reisen.

15 dieser Anfragen bezogen sich auf eine Pauschalreise, 2 betrafen reine Hotelbuchungen, im Fall der Türkei war es eine reine Flugbuchung, auch eine Campingplatzbuchung war betroffen.

### **Storno aus sonstigen Gründen:**

Von den 46 Anfragen zum Thema Storno durch den Verbraucher betrafen rund 48% 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 nichtangetretenen Fluges. Moniert wurde bei gebuchten Kombitickets (Hin- und Rückflug) auch, dass einige Fluglinien immer noch den Rückflug für verfallen erklären, wenn der Hinflug nicht angetreten werden konnte, bzw. für den Rückflug dann einen Aufpreis verlangen.

Anfragen zu Stornomöglichkeiten bei Pauschalreisen und Hotelbuchungen bezogen sich auf die Höhe und Richtigkeit der vereinbarten bzw verlangten Stornogebühren. In Zusammenhang mit Pauschalreisen gehen VerbraucherInnen manchmal davon aus, dass die mit dem Reisebüro vereinbarten ARB 1992 hinsichtlich der Vermittlertätigkeit auch die ARB des Reiseveranstalters sind. Bei einem Stornowunsch zeigt sich dann, dass die vereinbarten ARB des Reiseveranstalters andere sind, die nicht zur Kenntnis genommen wurden, und die zunehmend von der ARB 1992 abweichende höhere Stornosätze vorsehen, die letztlich zu bezahlen sind.

Das Spektrum der hier betroffenen Reiseländer ist weit, wie zB. Deutschland, Griechenland, Kroatien, Niederlande, Österreich, Spanien, USA und auch die Türkei.

## **2.2. Preisprobleme**

Die 37 Anfragen (d.s. rund 7,5 % 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. Weitere Preisprobleme waren Probleme bei der Zahlung mit Kreditkarte, wie zB. angeblich mangelnde Kontodeckung oder Doppelabbuchungen.

Auch Mietwagenfirmen gaben Anlass zu Beschwerden. Ein Mietwagenunternehmen fordert 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.

### 2.3. Leistungsänderungen vor Abreise

36 Anfragen (d.s. rund 7,3 % der Verbraucherprobleme) betrafen Probleme aufgrund von Leistungsänderungen vor Abreise. In erster Linie waren hier Pauschalreisen betroffen, in zweiter Linie Fluglinien.

Bei Pauschalreisen waren Flugzeitenverschiebungen ebenso betroffen wie Änderungen von Hotelunterkünften. 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 der Flugrouten Grund zu Beschwerden, in 2 Fällen auch die Änderung des Abflug- bzw Zielortes.

### 2.4. Reismängel vor Ort

81 Anfragen (d.s. rund 16 % der Verbraucherprobleme) gab es zu Reismängeln während der Leistungserbringung vor Ort. Die meisten Mängel mit 27 Beschwerden betrafen die Unterkunft. Hier gaben insbesondere Ausstattungsmängel wie Schimmel und Schmutz und defekte Ausstattungen Anlass zur Beschwerde.

In 4 Fällen wurden zum Beispiel Mängel bei gebuchten Appartements bzw Ferienwohnungen genannt. Einmal ging es um eine defekte Dusche, einmal um einen zugesagten aber nicht vorhandenen Geschirrspüler.

In 9 Fällen wurde Lärm beklagt. Dieser reichte von Baulärm bzw. Baustellen im Hotel aufgrund von Renovierungsarbeiten bis hin zu Lärmbelästigung aufgrund von Stromaggregationen, lauten Klimaanlageanlagen und lauten Urlaubsgästen in der Nacht.

In 2 Fällen wurde bemängelt, dass der Reiseveranstalter für die Mängel keine Reisepreisminderung, sondern nur Gutscheine angeboten hat.

7 Anfragen betrafen Mängel am Strand bzw dem Meer. In einem Fall waren Sandflöhe und Quallen vor Ort, sodass nicht gebadet werden durfte, einen Hinweis dazu vor der Buchung dazu gab es aber nicht.

In 5 Fällen wurde bemängelt, dass die Hotels nicht wie zugesagt am Stand lagen, sondern jeweils weiter entfernt.

Nur in einem Fall war das Sport- und Freizeitangebot nicht wie vertraglich vereinbart.

Zu anderen Verbraucherproblemen wurden 22 Anfragen gestellt. Dabei handelt es sich um sehr unterschiedliche Anfragen. In einem Fall war das angebotene Haus eine verbotene Untermiete, sodass ein Ersatzhotel in Anspruch genommen werden musste. In 2 Fällen wurden Reisen mit Konzertbesuchen gebucht, wobei in einem Fall der gebuchte Sitzplatz nicht entsprach, im anderen Fall wurde sogar der Einlass mit dem vorhandenen Voucher verwehrt.

Bei einer Flusskreuzfahrt wurde bemängelt, dass ein Ausflug nicht stattfinden konnte, und ein Teil der Strecke mit dem Bus statt dem Schiff zurückgelegt werden musste.

Im Fall einer Schwedenreise war bei Ankunft kein Reiseleiter vor Ort und konnte auch nicht mit der angegebenen Notfallnummer erreicht werden.

Ein Verbraucher war von einem Hotelbrand betroffen, bei dem er sich verletzte, und wo in der Folge auch kein Ersatzhotel zur Verfügung gestellt werden konnte.

Auch Konkurse von Reiseunternehmen und die Frage nach dem rechtlichen Vorgehen und nach Entschädigung waren Grund von Anfragen.

## 2.5. Andere Verbraucherprobleme

73 Anfragen (d.s. rund 15 % 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.

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

Es gab weiters Anfragen zu Rechten und Pflichten bei Konkursen von Reiseveranstaltern, Hotels bei direkter Buchung und Fluglinien. Hier ist die Besorgnis von VerbraucherInnen zu einem Konkurs von Air Berlin zu erwähnen, da das Unternehmen in den Medien laufend negative Schlagzeilen macht und zahlreiche Flüge nicht wie geplant durchgeführt werden können.

Auch zu Mietwagenfirmen gibt es vermehrt Anfragen. Dies reicht von der Verweigerung der Autoausgabe, weil angeblich keine Buchung vorliege, bis hin zur Verweigerung der Übergabe, weil der Kreditkarteninhaber nicht der Fahrer ist. In 1 Fall wurde auch bemängelt, dass der zugesagte Kindersitz XL dann nicht vorhanden war.

Manche Verbraucher erkundigten sich nach der Seriosität von Reiseveranstaltern.

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

## 2.6. Probleme bei der Beförderung

Insgesamt gab es 202 Anfragen (d.s. rund 41% der Verbraucherprobleme) zu Flugproblemen und Problemen bei anderen Beförderungsarten (zB Bus, Fähre, Schiff).

126 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 zurückbezahlt.

Besonders zu erwähnen sind hier zahlreiche Anfragen hinsichtlich der in wirtschaftliche Schwierigkeiten geratenen Fluglinie Air Berlin.

In 34 Fällen waren Gepäckverspätung, Gepäckverlust oder Gepäckbeschädigung der Grund der Anfrage. VerbraucherInnen beklagten, dass notwendige Ersatzkäufe nicht oder nur zu 50 % ersetzt wurden.

In 2 Fällen wurde Ersatz verweigert, weil die Konsumenten die Schadensmeldung erst später als 7 Tage bei der jeweiligen Airline gemacht hatten.

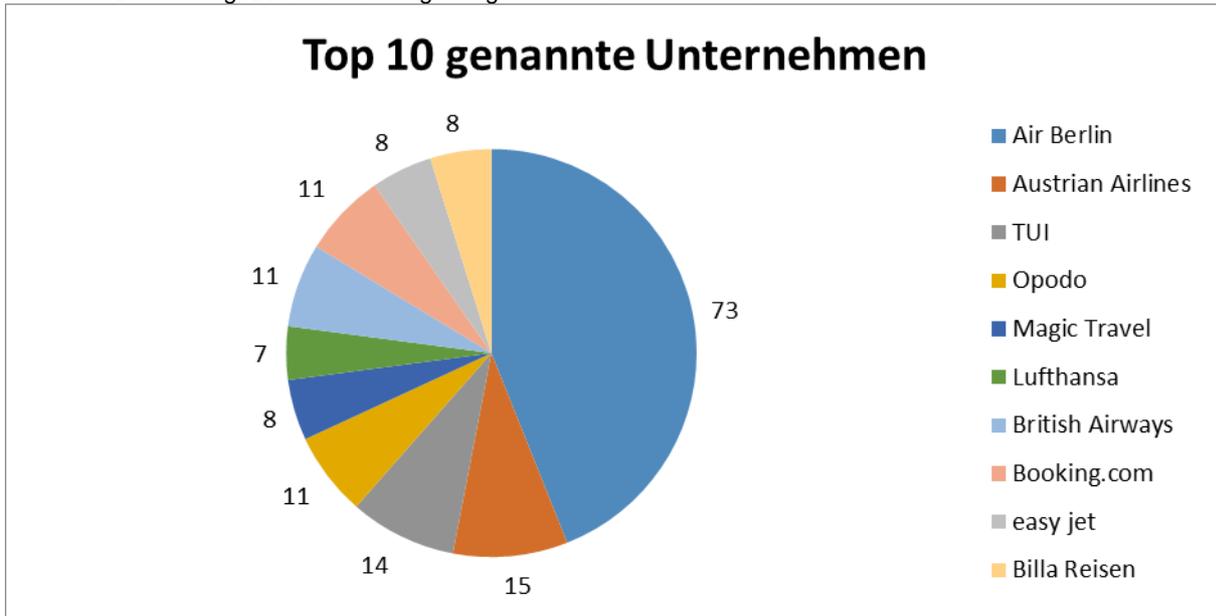
Insgesamt war es den Verbrauchern und Verbraucherinnen ein Anliegen, zu erfahren, welche Rechte nach dem Montrealer Übereinkommen ihnen aufgrund eines Gepäckproblems zustehen.

Ein Verbraucher gab an, bei der Buchung keinen Hinweis gesehen zu haben, dass der Flug keinen Gepäcktransport beinhaltet, sodass am Flughafen ein Aufpreis für das Gepäck bezahlt werden musste.

Zu anderen Beförderungsarten gab es 8 Anfragen. 3 Anfragende waren von der Annullierung einer Fährenfahrt betroffen und fragten nach Ersatz aufgrund der Schiffgastrechte – Verordnung, 4 Konsumenten hatten Probleme bei einer gebuchten Busfahrt und 1 Konsument ärgerte sich über eine ÖBB Verspätung, wofür jedoch keine Ausgleichsleistung angeboten wurde.

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

Grafische Darstellung. Die 10 am häufigsten genannten Unternehmen



### 3. Die Reiseveranstalter

Insgesamt gab es 101 Anfragen zu Pauschalreisen (inklusive Kreuzfahrten), wobei 98 Reiseveranstalter namentlich genannt wurden.

Tabelle 4: Anzahl der Anfragen pro Reiseveranstalter

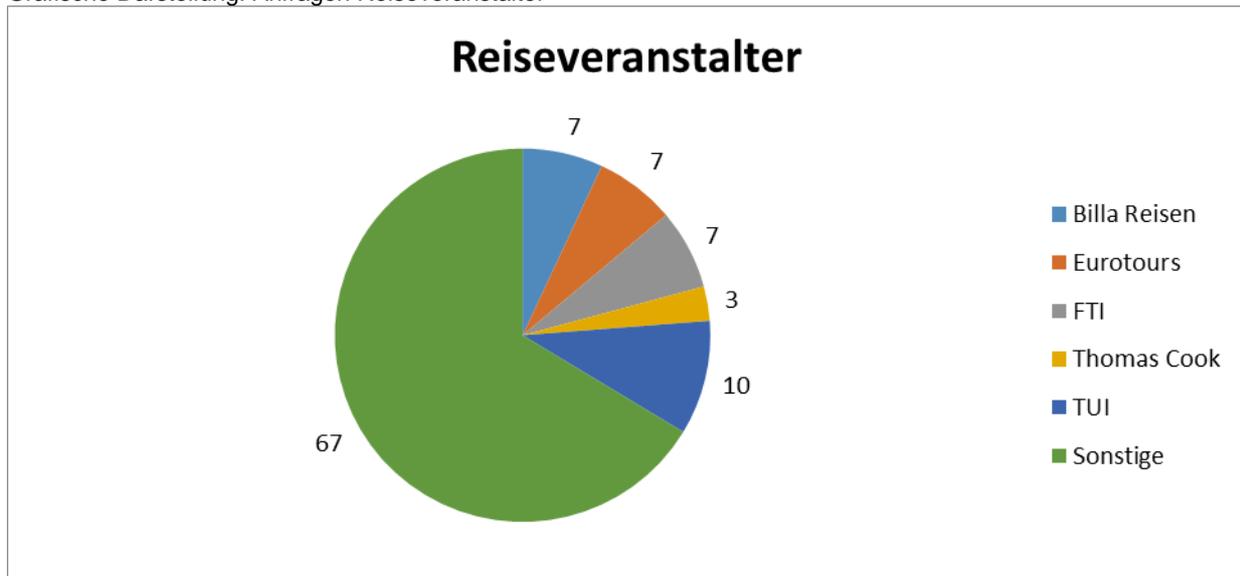
Reiseveranstalter	Anzahl	Prozent
TUI	10	9,9
FTI	7	6,9
ITS Billa Reisen	7	6,9
Eurotours	7	6,9
Thomas Cook	3	3,0
Sonstige	67	66,3
<b>Gesamt</b>	<b>101</b>	<b>~100</b>

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

In der statistischen Auswertung nach Reiseveranstaltern ist TUI mit 10 Anfragen auf dem ersten Platz. Mit jeweils 7 Anfragen wurden FTI, ITS Billa Reisen und Eurotours am zweithäufigsten genannt. 3 Anfragen gab es zu Thomas Cook. Anfragen und Beschwerden zu Leistungen von verschiedenen Reiseveranstaltern sind jedoch grundsätzlich breit gestreut, einen „Spitzenreiter“ gibt es nicht.

Dominierend waren heuer bei gebuchten Pauschalreisen Anfragen zu der Möglichkeit des kostenlosen Rücktritts wegen des schweren Erdbebens auf Kos/Griechenland.

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



## 4. Auswertung nach Verbraucherproblemen je Reiseveranstalter

Eine detaillierte Auswertung erfolgt für die 5 erstgereihten Unternehmen mit je zumindest drei 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 zu.

### 4.1. TUI

Tabelle 5: Verteilung der Verbraucherprobleme

Verbraucherproblem TUI	Anzahl	Prozent
<b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b>	<b>1</b>	<b>8,3</b>
<b>Storno durch Verbraucher – Unruhen</b>	<b>4</b>	<b>33,3</b>
<b>Preisproblem</b>	<b>1</b>	<b>8,3</b>
<b>Leistungsänderung vor Abreise</b>	<b>1</b>	<b>8,3</b>
<b>Mängel der Leistungserbringung</b>	<b>4</b>	<b>33,3</b>
➤ Überbuchung	0	0,0
➤ Unterkunft	1	25,0
➤ Lärm	2	50,0
➤ Verpflegung	1	25,0
➤ 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>1</b>	<b>8,3</b>
➤ Überbuchung/Annullierung/Versp		0,0
➤ Gepäck		0,0
➤ Sonstiges	1	100
<b>Probleme andere Beförderungsarten</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Andere Verbraucherprobleme</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Gesamt</b>	<b>12</b>	<b>~100</b>

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

Im Erhebungszeitraum war TUI von 1 Anfrage zur Möglichkeit eines Stornos durch den Verbraucher betroffen. Die Erkrankung eines Mitreisenden war der Grund für den Stornowunsch. Da keine Stornoversicherungen abgeschlossen worden waren stellte sich die Frage nach der Zulässigkeit der Stornokostenhöhe, die vom Reiseveranstalter verlangt wurde.

4 Anfragen betrafen die Frage nach einem kostenlosen Vertragsrücktritt von der Pauschalreise aufgrund des schweren Erdbebens auf Kos/Griechenland.

In 1 Fall ergab sich ein Preisproblem dahingehend, dass der Reiseveranstalter einen Gutschein wegen einer falschen Namenseintragung im Pass nicht mehr annehmen wollte.

Hinsichtlich der Leistungserbringung gab in einem Fall Baulärm wegen einer Poolrenovierung Grund zur Beschwerde. In einem Fall musste das Zimmer mit Meerblick gegen ein Zimmer ohne Meerblick getauscht werden, weil in ersterem die Klimaanlage zu laut war.

In einem Fall gab die Unterkunft und die mangelhafte Verpflegung Grund für eine Anfrage zu einer möglichen Reisepreisminderung.

Betroffen waren die Reiseländer Griechenland, Spanien und Ägypten.

#### 4.2. FTI

Tabelle 6: Verteilung der Verbraucherprobleme

<b>Verbraucherproblem FTI</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
<b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b>	<b>1</b>	<b>11,1</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>2</b>	<b>22,2</b>
<b>Mängel der Leistungserbringung</b>	<b>2</b>	<b>22,2</b>
➤ Überbuchung	0	0,0
➤ Unterkunft	1	50,0
➤ Lärm	0	0,0
➤ Verpflegung	0	0,0
➤ Strand/Meer	1	50,0
➤ Freizeit/Sport	0	0,0
<b>Sonstige Leistungsmängel</b>	<b>1</b>	<b>11,1</b>
<b>Flugproblem</b>	<b>1</b>	<b>11,1</b>
➤ Überbuchung/Annullierung/Versp	0	0,0
➤ Gepäck	1	100,0
➤ Sonstiges	0	0,0
<b>Probleme andere 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>

Eine Anfrage betraf eine Stornierung der Reise durch den Verbraucher wegen Erkrankung eines Familienmitgliedes, wobei der Reiseveranstalter einer Umbuchung auf einen späteren Zeitpunkt nicht zustimmte. Die Stornogebühren wurden auf 50% reduziert.

2 Anfragen betrafen Leistungsänderungen vor Abreise. In beiden Fällen wurden die Abflugzeiten geändert was zu Fragen nach Reisepreisminderungsansprüchen führte.

Hinsichtlich Mängel bei der Leistungserbringung wurde in 1 Fall bemängelt, dass vor Buchung nicht darauf hingewiesen wurde, dass der Strand voller Sandflöhe und Quallen ist, sodass nicht gebadet werden konnte.

Als sonstiger Leistungsmangel wurde angegeben, dass der Reiseveranstalter nachträglich die Fluglinie geändert hat, mit der der Verbraucher nicht einverstanden war.

Bei einem Konsumenten fehlte in den Buchungsunterlagen der Hinweis, dass der Gepäcktransport nicht inkludiert ist, sodass beim Check-in für jedes Gepäckstück ein Aufpreis bezahlt werden musste.

In einem Fall verlangte FTI für eine Namensänderung ursprünglich €170,00, wobei eine Reduktion auf € 30,00 erzielt werden konnte.

Betroffen waren die Reiseländer Kroatien, Spanien, Griechenland, Vietnam und Afrika.

### 4.3. ITS Billa Reisen

Tabelle 6: Verteilung der Verbraucherprobleme

<b>Verbraucherproblem ITS Billa Reisen</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
<b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Storno durch Verbraucher – politische Unruhen</b>	<b>1</b>	<b>11,1</b>
<b>Preisproblem</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Leistungsänderung vor Abreise</b>	<b>3</b>	<b>33,3</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>2</b>	<b>22,2</b>
<b>Flugproblem</b>	<b>2</b>	<b>22,2</b>
➤ Überbuchung/Annullierung/Versp	2	100
➤ Gepäck		0,0
➤ Sonstiges		0,0
<b>Probleme andere Beförderungsarten</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Andere Verbraucherprobleme</b>	<b>1</b>	<b>11,1</b>
<b>Gesamt</b>	<b>9</b>	<b>~100</b>

Eine Anfrage bezog sich auf die Möglichkeit eines kostenlosen Stornos wegen politischer Unruhen in Kenia.

In 2 Fällen wurde als Leistungsänderung vor Abreise darüber informiert, dass das jeweilige Hotel noch nicht fertig gebaut sei und auch keine Umbuchung zur Verfügung stehe. In 1 Fall wurde über eine Flugverschiebung von einem Tag informiert, die der Verbraucher nicht annehmen wollte.

In 1 Fall unterlag der Unternehmer einem Preisirrtum. Der Verbraucher erkundigte sich, ob dies zu akzeptieren sei.

Betroffen waren die Reiseländer Spanien, Griechenland, Schweden und Kenia.

#### 4.4. Eurotours

Tabelle 7: Verteilung der Verbraucherprobleme

<b>Verbraucherproblem Eurotours</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
<b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Storno durch Verbraucher – Unruhen</b>	<b>2</b>	<b>25,0</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>
➤ <b>Überbuchung</b>	0	0,0
➤ <b>Unterkunft</b>	0	0,0
➤ <b>Lärm</b>	0	0,0
➤ <b>Verpflegung</b>	0	0,0
➤ <b>Strand/Meer</b>	0	0,0
➤ <b>Freizeit/Sport</b>	0	0,0
<b>Sonstige Leistungsmängel</b>	<b>2</b>	<b>25,0</b>
<b>Flugproblem</b>	<b>4</b>	<b>50,0</b>
➤ <b>Überbuchung/Annullierung/Versp</b>	3	75,0
➤ <b>Gepäck</b>	0	0,0
➤ <b>Sonstiges</b>	1	25,0
<b>Probleme andere Beförderungsarten</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Andere Verbraucherprobleme</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Gesamt</b>	<b>8</b>	<b>~100</b>

2 Anfragen bezogen sich auf die Frage, ob aufgrund des Erdbebens auf Kos/Griechenland ein kostenloser Vertragsrücktritt möglich ist.

In 2 Fällen konnte aufgrund einer Flugverschiebung eine Schifffahrt, die Teil des Pauschalreiseangebotes war, nicht in Anspruch genommen werden.

In 1 Fall konnte aufgrund einer Flugannullierung/Verspätung von Wien aus die Heimreise erst einen Tag später angetreten werden.

Betroffen waren die Reiseländer Griechenland und Schweden.

## 4.5.Thomas Cook

Tabelle 8: Verteilung der Verbraucherprobleme

<b>Verbraucherproblem Thomas Cook</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
<b>Storno durch Verbraucher - allgemein</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Storno durch Verbraucher – Unruhen</b>	<b>1</b>	<b>25,0</b>
<b>Preisproblem</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Leistungsänderung vor Abreise</b>	<b>1</b>	<b>25,0</b>
<b>Mängel der Leistungserbringung</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
➤ <b>Überbuchung</b>	0	0
➤ <b>Unterkunft</b>	0	0
➤ <b>Lärm</b>	0	0
➤ <b>Verpflegung</b>	0	0
➤ <b>Strand/Meer</b>	0	0
➤ <b>Freizeit/Sport</b>	0	0
<b>Sonstige Leistungsmängel</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Flugproblem</b>	<b>2</b>	<b>50,0</b>
➤ <b>Überbuchung/Annullierung/Versp</b>	1	50,0
➤ <b>Gepäck</b>	1	50,0
➤ <b>Sonstiges</b>	0	0,0
<b>Probleme andere Beförderungsarten</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Andere Verbraucherprobleme</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Gesamt</b>	<b>4</b>	<b>~100</b>

1 Anfrage bezog sich auf die Möglichkeit eines kostenlosen Vertragsrücktrittes aufgrund der Terrorgefahr in England.

Durch eine Änderung der Flugroute vor Abreise mussten Verbraucher eine Nacht in einer Stadt verbringen und verloren damit einen Urlaubstag.

In 1 Fall gab es eine Flugverspätung von 24 Stunden, und auch das Gepäck kam verspätet an.

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

## 5. Onlinebuchungsportale

61 der insgesamt 316 Onlinebuchungen erfolgten über ein genanntes Onlinebuchungsportal. Das sind rund 19 % aller Onlinebuchungen. Daraus folgt der Schluss, dass alle anderen Onlinebuchungen jeweils direkt beim Anbieter erfolgten (Reiseveranstalter, Hotel, Ferienhausanbieter, Mietwagenfirma, Fluglinie).

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

Tabelle 9: Anzahl der Anfragen pro Buchungsportal

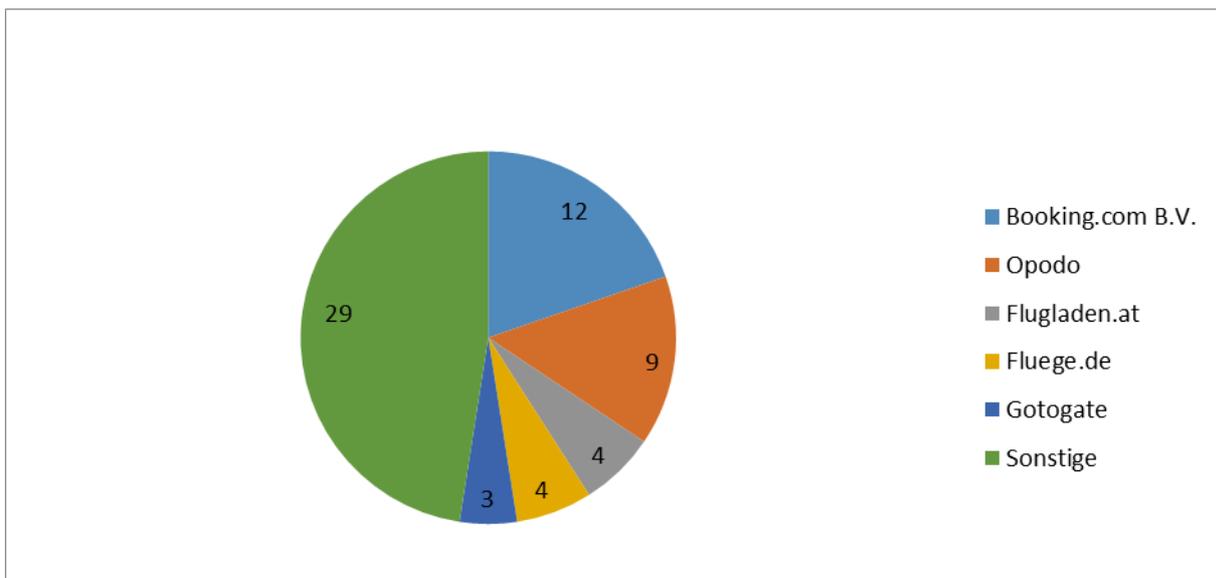
Online-Buchungsportale	Anzahl	Prozent
Booking.com B.V.	12	19,6
Opodo	9	14,8
Flugladen.at	4	6,6
Fluege.de	4	6,6
Gotogate	3	4,9
Sonstige	29	47,5
<b>Gesamt</b>	<b>61</b>	<b>~100</b>

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

Mit 12 Nennungen gab es über den Anbieter booking.com die meisten Anfragen. Die Beschwerden betrafen Probleme bei der Buchung von Hotelzimmern, Ferienwohnungen bzw. Apartments.

Maximal 2 Anfragen gab es zu Onlinebuchungsportalen wie „Ab in den Urlaub“, check24, edomizil, Smartbox, tatilara.de, Travelgenio, Ulster Travel, Villascalador, Wimdu, Wizz Air, we are travel, travelbird, housetrip.com, eurobookings.com, airngo.de, expedia.

Grafische Darstellung: Anzahl der Anfragen pro Buchungsportal



## 6. Die Fluglinien

Im Erhebungszeitraum wurden 178 Anfragen und Beschwerden zu verschiedenen Fluglinien erfasst.

Die Tabelle zeigt alle Fluglinien, zu denen es mehr als 3 Anfragen gab.

Tabelle 10: Anzahl der Anfragen pro Fluglinie

Fluglinie	Anzahl	Prozent
Air Berlin	71	39,9
Austrian Airlines	15	8,4
British Airways	10	5,6
Easyjet	7	3,9
Eurowings	7	3,9
Lufthansa	7	3,9
Vueling	4	2,2
Ryan Air	4	2,2
Alitalia	4	2,2
Condor	3	1,7
KLM	3	1,7
Iberia	3	1,7
Finnair	3	1,7
Sonstige	37	20,8
<b>Gesamt</b>	<b>178</b>	<b>~100</b>

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

Die Fluglinie Air Berlin wurde mit 71 Anfragen am häufigsten genannt (ds rund 40 % der Anfragen pro Fluglinie), und ist damit hinsichtlich Anfragen und Beschwerden über Fluglinien der absolute Spitzenreiter. Das liegt wohl daran, dass Air Berlin grundsätzlich beliebte Reiseziele innerhalb Europas anfliegt, aufgrund wirtschaftlicher Turbulenzen jedoch mit massiven Flugausfällen- und Flugverspätungen zu kämpfen hat.

Austrian Airlines wurde 15 mal genannt (ds rund 8 %), British Airways 10 mal (ds rund 6 %), Easyjet, Eurowings und Lufthansa je 7 mal (ds je rund 4 %), Vueling, Ryan Air und Alitalia je 4 mal. (d.s. rund je 2%). Condor, KLM, Iberia und Finnair wurden jeweils 3 mal genannt (ds rund je 2 %). Alle weiteren Fluglinien mit weniger als drei Nennungen wurden unter dem Punkt „Sonstiges“ zusammengefasst.

Beklagt wurden vor allem Probleme aufgrund von Annullierungen und großen Verspätungen von Flügen. Bemängelt wurden 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 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 rückerstat-ten muss, wenn VerbraucherInnen einen Flug aus privaten Gründen stornieren mussten.

## 7. Die Reiseländer

Das Reiseland wurde in 390 von insgesamt 432 Reiseanfragen erhoben.

Laut Statistik Austria (Reisegewohnheiten, Urlaubsreisen 2016) führt Italien in der Liste der ausgewählten Reiseziele der österreichischen Bevölkerung, gefolgt von Deutschland, Kroatien und Spanien.

In der Erhebung liegt Spanien mit 52 Nennungen an der Spitze, gefolgt von derzeit sicheren Urlaubsländern wie Deutschland, Italien, Griechenland und Kroatien.

Die relativ hohe Anzahl der Anfragen zu diesen Ländern ist darauf zurückzuführen, dass viele verunsicherte KonsumentInnen aufgrund der angespannten politischen Lage in der Türkei auf diese und die in der Tabelle weiter ersichtlichen Länder auswichen.

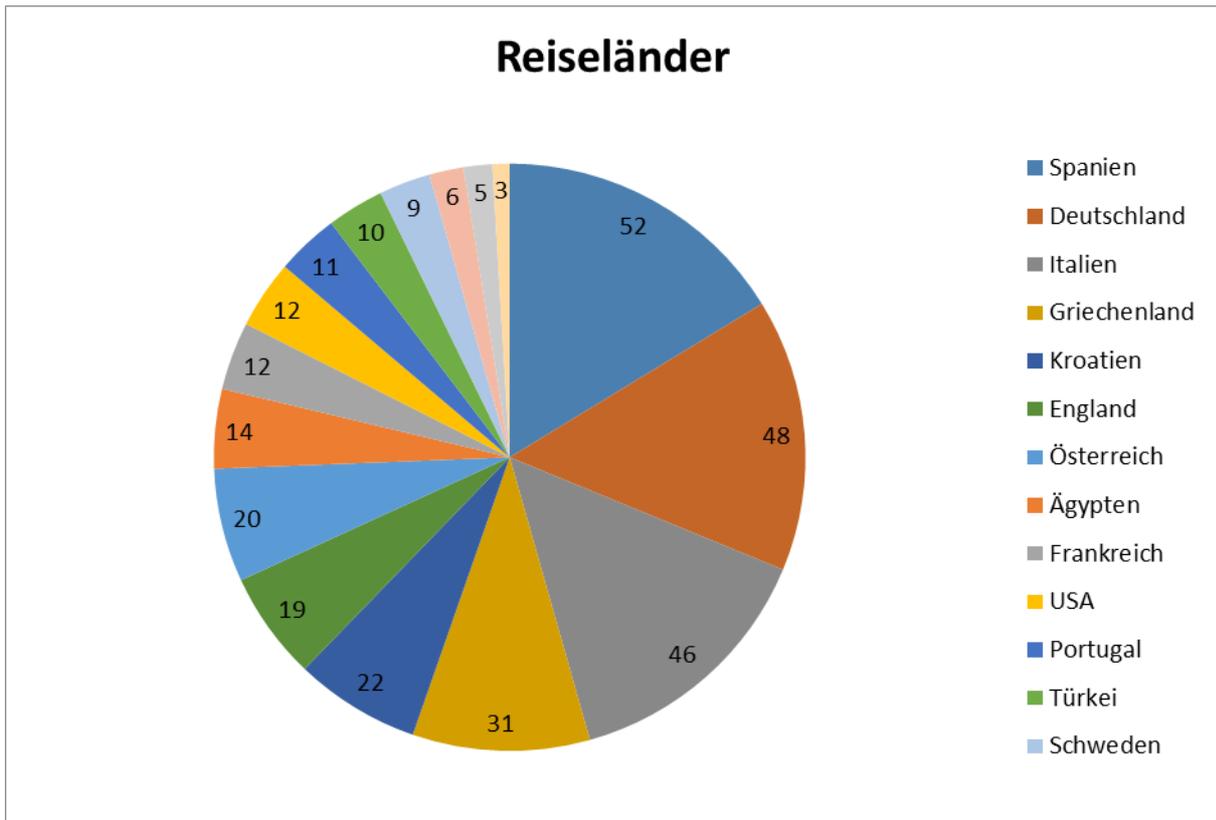
Die Anfragen zur Türkei betrafen – bis auf eine Anfrage - nicht die politische Situation, sondern Reiseprobleme bei der Buchung oder direkt vor Ort (Reisemängel).

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

Tabelle 11: Verteilung der Anfragen nach Reiseland

Reiseland	Anzahl	Prozent
Spanien	52	13,3
Deutschland	48	12,3
Italien	46	11,8
Griechenland	31	7,9
Kroatien	22	5,6
England	19	4,9
Österreich	20	5,1
Ägypten	14	3,6
Frankreich	12	3,1
USA	12	3,1
Portugal	11	2,8
Türkei	10	2,6
Schweden	9	2,3
Zypern	6	1,5
Kanada	5	1,3
Australien	3	0,7
Sonstige	70	17,9
<b>Gesamt</b>	<b>390</b>	<b>~100</b>

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



**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 0  
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  
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien  
Verlags- und Herstellungsort: Wien  
© 2016: AK Wien

**Stand August 2017**

**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)**

