

Verein für Konsumenteninformation (VKI)

BERICHT ÜBER DIE ERHEBUNG VON REISEANFRAGEN 2024

Berichtszeitraum: 01.07.2024 – 09.08.2024





Verein für Konsumenteninformation (VKI)

BERICHT ÜBER DIE ERHEBUNG VON REISEANFRAGEN 2024

Berichtszeitraum: 01.07.2024 – 09.08.2024

Inhaltsverzeichnis

1. REISELEISTUNGEN	3
1.1 PAUSCHALREISEN/KREUZFAHRTEN	3
1.2 FLUGREISEN	4
1.3 ANDERE BEFÖRDERUNGSARTEN	5
1.4 ONLINEVERMITTLUNGSPORTALE.....	6
1.5 FERIENUNTERKÜNFTE	6
1.6 ANDERE REISELEISTUNGEN.....	7
2. ONLINEBUCHUNGEN	7
3. GRENZÜBERSCHREITENDE BUCHUNGEN.....	7
4. DIE MEISTGENANNTEN UNTERNEHMEN	8
4.1 DIE MEISTGENANNTEN FLUGLINIEN.....	8
4.2 DIE MEISTGENANNTEN REISEVERANSTALTER	9
4.3 DIE MEISTGENANNTEN ONLINEVERMITTLUNGSPORTALE	10
5. DIE MEISTGENANNTEN REISELÄNDER	10
6. ZUSAMMENFASSUNG	11

1. Reiseleistungen

Im Erhebungszeitraum von 01. Juli 2024 bis 09. August 2024 wurden insgesamt 252 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 28 Anfragen. Die weitaus größte Anzahl an Beschwerden und Anfragen gab es mit 116 zu Flugreisen. Zu anderen Beförderungsarten sind 34 Anfragen eingegangen. 9 Anfragen betrafen Onlinevermittlungsportale. 56 Anfragen gab es zu Ferienunterkünften und 9 Anfragen betrafen andere Reiseleistungen.

Tabelle 1: Anzahl der Anfragen nach Reiseleistung

Reiseleistung	Anzahl	Prozent
Pauschalreisen/Kreuzfahrten	28	11,1 %
Flugreisen	116	46,0 %
Andere Beförderungsarten	34	13,5 %
Onlinevermittlungsportale	9	3,6 %
Ferienunterkünfte	56	22,2 %
Andere Reiseleistungen	9	3,6 %
Gesamt	252	100 %

Erfasst wurde erstmalig, ob den Konsument:innen der Unterschied zwischen einer Pauschalreise und der Buchung einer Einzelleistung bekannt ist. In 44,4 % der Anfragen, das sind insgesamt 112 Erhebungen, gaben die Konsument:innen an den Unterschied nicht zu kennen. In 140 Fällen (= 55,6 %) bejahten die Konsument:innen den Unterschied zu kennen.

Ebenfalls erstmalig erhoben wurde, ob den Konsument:innen das Insolvenzrisiko bei der Buchung von Einzelleistungen bewusst ist. Zu dieser Frage gaben 118 an, dass ihnen das Risiko nicht bewusst ist. Das sind 46,8 % der Gesamtanfragen. In 53,2 % der Anfragen (= 134 Erhebungen) gaben die Konsument:innen an, sich des Risikos bewusst zu sein.

1.1 Pauschalreisen/Kreuzfahrten

Insgesamt konnten 28 Anfragen zu Pauschalreisen und Kreuzfahrten (11,1 % der Gesamtanfragen) verzeichnet werden. Somit liegen Probleme bei Pauschalreisen und Kreuzfahrten nunmehr nur mehr an vierter Stelle der Beschwerden zu Reiseleistungen.

Der größte Teil der Anfragen, insgesamt 39,3 %, betraf Probleme wegen Stornierungen durch den Reiseveranstalter. Unter diesem Punkt wurde auch die Insolvenz eines Reiseveranstalters erfasst. Schlagend geworden sind hier die Insolvenzen von FTI und itravel Luxembourg S.à.r.l.

Unter der Problemkategorie „Sonstiges“ (28,6 %) wurden, neben dem Entfall von Reiseprogramm, etwa Anfragen zu fehlender Auskunft zu Visabestimmungen erfasst.

Lediglich in 2 Fällen wurde das Vorliegen einer Pauschalreise bestritten. In einem Fall, welcher die Insolvenz von FTI betraf und unter der Problemkategorie „Storno durch den Reiseveranstalter“ erfasst wurde, mit dem Argument „Kein wesentliches Merkmal der Reise“. Der zweite Fall wurde unter der Kategorie „Storno durch Verbraucher:innen“ erfasst. Hier beruft sich Opodo auf das Argument „Nur verbundene Reiseleistung“.

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

Problemkategorie Pauschalreisen/Kreuzfahrten	Anzahl	Prozent
Storno durch Verbraucher:innen	3	10,7 %
Storno durch Verbraucher:innen wegen Terrorgefahr/Pandemie	0	0,0 %
Storno durch Reiseveranstalter	11	39,3 %
Preisproblem	2	7,1 %
Leistungsänderung vor Abreise (z.B. Flugzeiten, Hotel)	1	3,6 %
Überbuchung vor Ort	0	0,0 %
Mangel Unterkunft	2	7,1 %
Mangel Lärm	1	3,6 %
Mangel Verpflegung	0	0,0 %
Mangel Strand/Meer	0	0,0 %
Mangel Freizeit/Sport/Kinderbetreuung	0	0,0 %
Sonstiges	8	28,6 %
Gesamt	28	100 %

1.2 Flugreisen

Mit 46,0 % am Gesamtbeschwerdeaufkommen, das sind insgesamt 116 Anfragen, stellen Beschwerden zu Flugreisen abermals den größten Teil am Beschwerdeaufkommen dar.

Der häufigste Beschwerdegrund betraf Probleme durch Annullierungen durch die Fluglinien. Dazu gab es insgesamt 39 Anfragen.

An zweiter Stelle beim Beschwerdeaufkommen liegen mit 38 Anfragen die Flugverspätungen.

Vermehrt traten Probleme bei der Gepäckbeförderung auf. Dazu gab es 14 Beschwerden. Diese bezogen sich teilweise auf Beschädigung des Gepäcks, hauptsächlich aber auf Gepäckverspätungen. Zu Beschwerden führt in diesem Zusammenhang die Praxis der Fluglinien Ersatzkäufe von Kleidung nur zur Hälfte zu ersetzen.

Unter der Kategorie „Sonstiger Mangel“ wurden unter anderem Probleme mit Check-in-Gebühren erfasst, die anfallen, obwohl der Online-Check-in aus technischen Gründen nicht möglich war. Vorwiegend betroffen sind hier Passagier:innen der Ryan Air und der Wizz Air.

Schwierigkeiten mit der Kommunikation von Flugzeitenänderungen treten besonders häufig bei Flugbuchungen über Vermittler auf. Aktuell problematisch erscheint hinsichtlich Flugbuchungen die mangelhafte Information, betreffend einer internen Weiterleitung von Booking.com an Gotogate.

Ebenso unter „Sonstiger Mangel“ wurden Beschwerden zu Sitzplatzreservierungen erfasst, etwa die fehlende Erstattung von Reservierungsgebühren für einen Sitzplatz mit mehr Beinfreiheit, der nicht zur Verfügung stand.

Tabelle 3: Anzahl der Anfragen zu Flugreisen nach Problemkategorie

Problemkategorie Flugreisen	Anzahl	Prozent
Storno durch Verbraucher:innen	4	3,4 %
Storno durch Verbraucher:innen wegen Terrorgefahr/Pandemie	0	0,0 %
Überbuchung	2	1,7 %
Annullierung	39	33,6 %
Verspätung	38	32,8 %
Gepäck	14	12,1 %
Preisproblem	1	0,9 %
Sonstiger Mangel	18	15,5 %
Gesamt	116	100 %

In 109 Fällen konnte erhoben werden, wie lange vor Reiseantritt die Flugbuchung erfolgt ist. Die Buchung erfolgt demnach überwiegend ein bis sechs Monate vor Reiseantritt.

Tabelle 4: Zeithorizont Buchung bis Antritt Flugreise

Buchungszeitpunkt vor Flug	Anzahl	Prozent
Weniger als eine Woche	5	4,6 %
1 bis 4 Wochen	17	15,6 %
1 bis 3 Monate	37	34,0 %
3 bis 6 Monate	34	31,2 %
6 bis 9 Monate	8	7,3 %
9 bis 12 Monate	8	7,3 %
Mehr als ein Jahr	0	0,0 %
Gesamt	109	100 %

1.3 Andere Beförderungsarten

Beschwerden zu anderen Beförderungsarten machen mit 34 Anfragen 13,5 % des Gesamtbeschwerdeaufkommens aus.

Erhoben wurden Anfragen zu Mietwagen, Bahn-, Bus- und Schiffsreisen.

Der überwiegende Anteil der Anfragen betraf Mietwagenbuchungen. So beziehen sich sämtliche erfassten Preisprobleme auf Mietwagenbuchungen.

Probleme mit dem Gepäck gab es bei Busreisen. Die 2 Anfragen zu Verspätung betrafen Bahnreisen.

Unter „Sonstiger Mangel“ wurden spezifische Beschwerden erfasst wie etwa die mangelnde Unterstützung durch das zuständige Mietwagenunternehmen bei schadhafte Mietwagen oder eine Schadenersatzforderung des Mietwagenunternehmens bei falscher Betankung des Mietwagens wegen fehlerhafter Auszeichnung an der Tankstelle. Ein unter dieser Kategorie subsumierter Fall betraf einen abgelaufenen Voucher der Deutschen Bahn, eine weitere Beschwerde die mangelnde Erreichbarkeit der ÖBB.

Tabelle 5: Anzahl der Anfragen zu anderen Beförderungsarten nach Problemkategorie

Problemkategorie Andere Beförderungsarten	Anzahl	Prozent
Storno durch Verbraucher:innen	1	2,9 %
Storno durch Verbraucher:innen wegen Terrorgefahr/Pandemie	0	0,0 %
Storno durch Unternehmer	8	23,5 %
Überbuchung	0	0,0 %
Verspätung	2	5,9 %
Gepäck	2	5,9 %
Preisproblem	4	11,8 %
Schaden	0	0,0 %
Versicherung	0	0,0 %
Sonstiger Mangel	17	50,0 %
Gesamt	34	100 %

1.4 Onlinevermittlungsportale

Onlinevermittlungsportale stellen mit 9 Anfragen 3,6 % des Gesamtbeschwerdeaufkommens dar.

Die direkten Beschwerden zu Onlinevermittlungsportalen sind somit gesunken. Dennoch stellt booking.com mit 35 Nennungen das meistgenannte Unternehmen dar. Dies ist darauf zurückzuführen, dass sowohl im massiv gestiegenen Segment der Beschwerden zu Ferienunterkünften als auch bei Flugbuchungen Onlinevermittlungsportale als Buchungsplattform fungieren.

Tabelle 6: Anzahl der Anfragen zu Onlinevermittlungsportalen nach Problemkategorie

Problemkategorie Onlinevermittlungsportale	Anzahl	Prozent
Mangelnde Erreichbarkeit	1	11,1 %
Preisproblem	3	33,4 %
Unseriös/Betrügerisch	2	22,2 %
Keine Rückerstattung des Reisepreises-Storno Veranstalter	2	22,2 %
Sonstiger Mangel	1	11,1 %
Gesamt	9	100 %

1.5 Ferienunterkünfte

56 Anfragen betreffen Ferienunterkünfte, das sind 22,2 % des Gesamtbeschwerdeaufkommens.

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

Beschwerden gibt es in diesem Bereich hauptsächlich zu Mängeln bei der Unterkunft (16 Anfragen). Beanstandet wurden mangelnde Hygiene, Ungeziefer sowie Schimmel in der Unterkunft, aber auch beschädigtes Inventar und kaputte Türschlösser.

In 14 Fällen wird ein unseriöses/betrügerisches Vorgehen beanstandet. Dies betrifft Beschwerden zu Unterkünften, die bei Ankunft den Konsument:innen gar nicht zur Verfügung standen. Speziell bei Buchungen über Booking.com treten vermehrt Beschwerden darüber auf, dass die Unterkünfte von der online zur Verfügung gestellten Beschreibung stark abweichen.

Unter „Sonstiger Mangel“ erfasst wurde etwa ein Problem beim Zugang zu einem gebuchten Campingplatz.

Die Anfrage zu „Storno durch Verbraucher:innen wegen Terrorgefahr/Pandemie“ bezog sich auf eine nach wie vor ausstehende Rückzahlung in Zusammenhang mit einer COVID-bedingten Stornierung.

Tabelle 7: Anzahl der Anfragen zu Ferienunterkünften nach Problemkategorie

Problemkategorie Ferienunterkünfte	Anzahl	Prozent
Storno durch Verbraucher:innen	5	8,9 %
Storno durch Verbraucher:innen wegen Terrorgefahr/Pandemie	1	1,8 %
Storno durch Unternehmer	8	14,3 %
Mangel in der Unterkunft	16	28,6 %
Preisproblem	3	5,4 %
Unseriös/Betrügerisch	14	25,0 %
Sonstiger Mangel	9	16,0 %
Gesamt	56	100 %

1.6 Andere Reiseleistungen

Zu anderen Reiseleistungen liegen 9 Anfragen vor, das sind 3,6 % vom Gesamtbeschwerdeaufkommen.

Erfasst wurden unter diesem Punkt Probleme mit Inkassobüros, die Gebühren, Verkehrsvergehen im Ausland betreffend, einfordern. Eine Anfrage betraf Mängel bei einer gebuchten Loch- Ness-Tour.

Tabelle 8: Anzahl der Anfragen zu anderen Reiseleistungen:

Andere Reiseleistung	Anzahl	Prozent
Segeltörn	0	0,0 %
Sprachkurs	0	0,0 %
Sonstiges	9	100,0 %
Gesamt	9	100 %

2. Onlinebuchungen

220 der 252 Reiseanfragen betreffen Buchungen, die online vorgenommen wurden. Das entspricht 87,3 % des Gesamtbeschwerdeaufkommens.

3. Grenzüberschreitende Buchungen

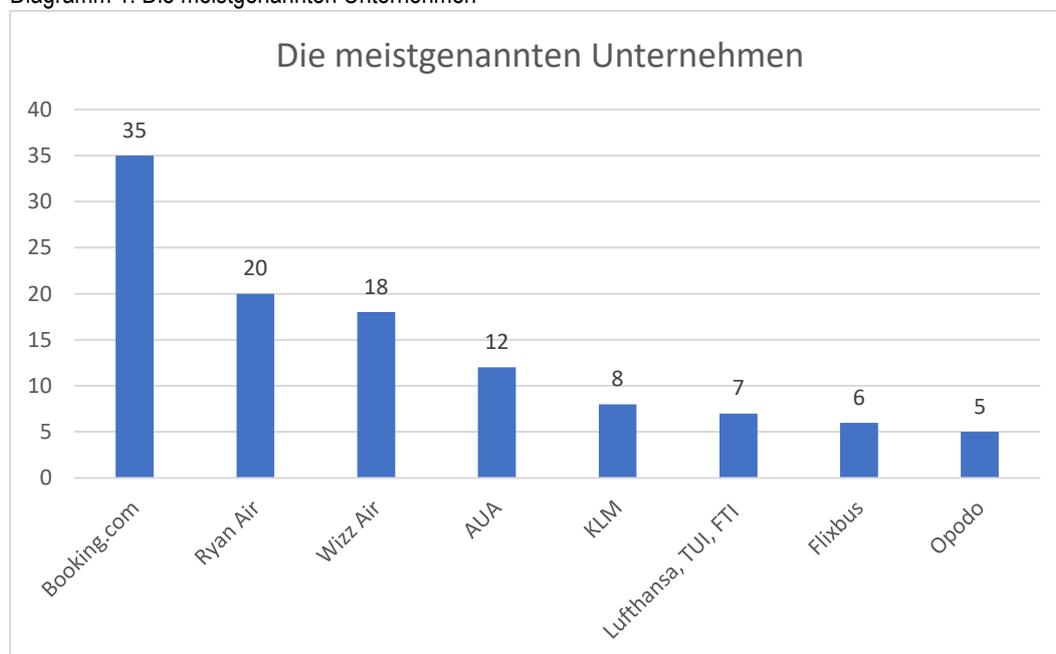
Im Erhebungszeitraum wurden fast ausschließlich Beschwerden zu grenzüberschreitenden Buchungen (242 von 252 Anfragen) erfasst. Das sind 96 % des Gesamtbeschwerdeaufkommens.

4. Die meistgenannten Unternehmen

Bei fünf der meistgenannten Unternehmen handelt es sich 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 35 Nennungen, liegt Booking.com. Dies liegt daran, dass Booking.com bei einem Großteil der problematischen Ferienunterkunft-Buchungen als Buchungsplattform fungiert. Auf Platz zwei der meistgenannten Unternehmen liegt mit 20 Anfragen Ryan Air, dicht gefolgt von Wizz Air mit 18 Nennungen. Auf Platz vier folgt mit 12 Anfragen mit der AUA eine weitere Fluglinie. Auf Platz fünf liegt mit 8 Beschwerden mit der KLM ebenfalls eine Fluglinie. Platz sechs, mit jeweils 7 Nennungen, teilen sich die Lufthansa, TUI und die insolvente **FTI Group** (5 Anfragen zur FTI Touristik AG, 2 Anfragen zu BigXtra Touristik AG). Auf Platz sieben liegt FlixBus. Platz acht, mit 5 Anfragen, belegt Opodo.

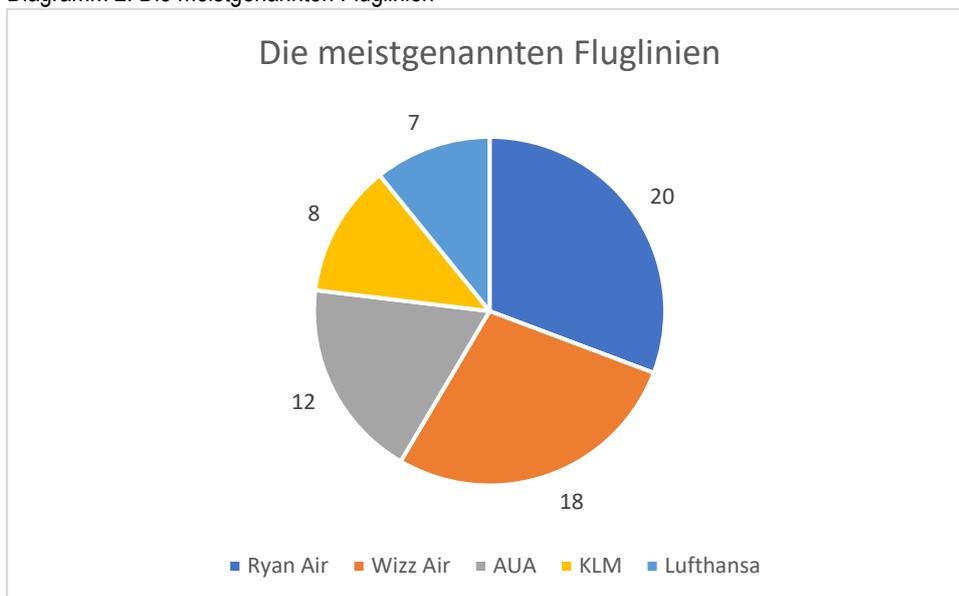
Diagramm 1: Die meistgenannten Unternehmen



4.1 Die meistgenannten Fluglinien

Die meisten Anfragen (20) hinsichtlich Fluglinien entfielen auf Ryan Air. Platz zwei der meistgenannten Fluglinien belegt Wizz Air mit 18 Anfragen. Zur AUA gab es 12 Beschwerden. Auf Platz vier liegt KLM mit 8 Nennungen, gefolgt von Lufthansa mit 7 Anfragen.

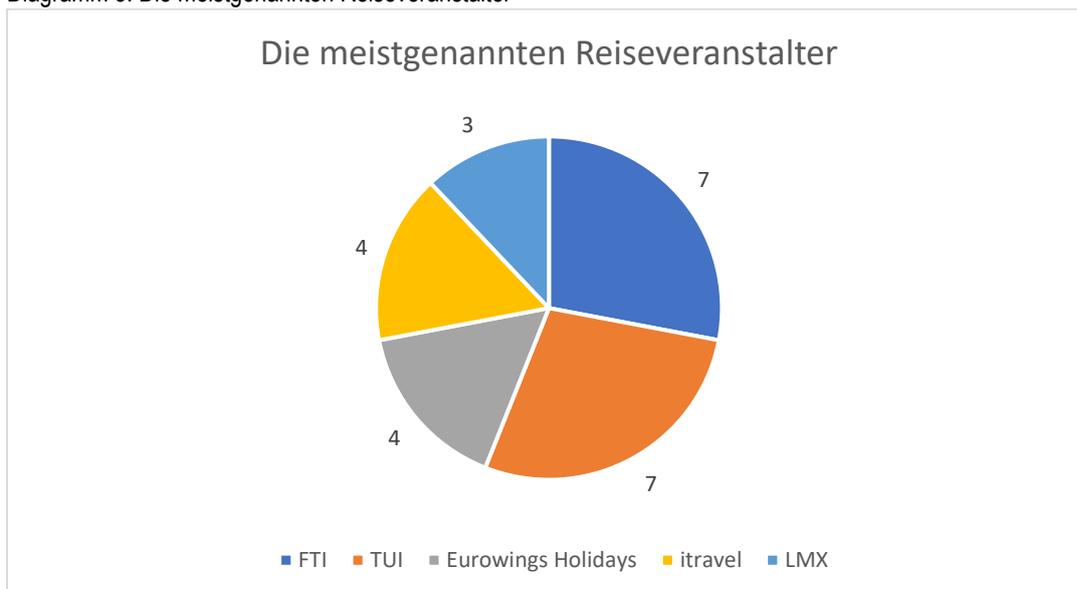
Diagramm 2: Die meistgenannten Fluglinien



4.2 Die meistgenannten Reiseveranstalter

Anfragen zu Reiseveranstaltern betrafen mit 7 Nennungen die insolvente **FTI Group** (5 Anfragen zur FTI Touristik AG, 2 Anfragen zu BigXtra Touristik AG). Gleichauf mit ebenfalls 7 Nennungen liegt TUI, wobei Anfragen sich hier sowohl auf TUI Österreich als auch TUI Deutschland beziehen. Auf dem zweiten Platz der meistgenannten Reiseveranstalter, mit 4 Anfragen, liegt Eurowings Holidays. Ebenfalls an vierter Stelle mit 4 Anfragen liegt ein weiterer insolventer Veranstalter- itravel Luxembourg s.à.r.l. Auf LMX entfallen 3 Anfragen.

Diagramm 3: Die meistgenannten Reiseveranstalter

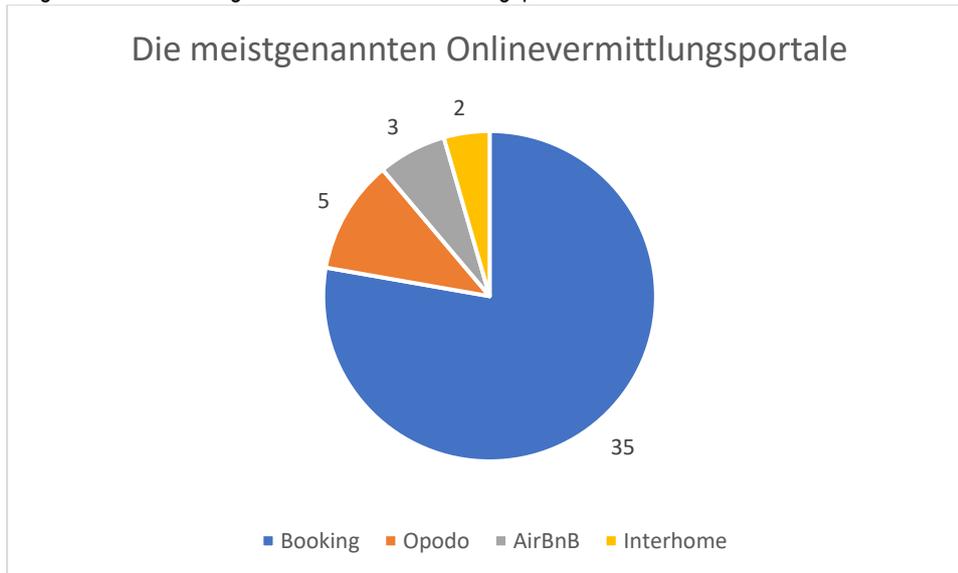


4.3 Die meistgenannten Onlinevermittlungsportale

Die meisten Anfragen, insgesamt 35, betreffen Booking.com.

Mit großem Abstand an zweiter Stelle folgt Opodo (5 Nennungen). Mit 3 Anfragen auf Platz drei der meistgenannten Onlinevermittlungsportale liegt AirBnB. Mit 2 Beschwerden folgt auf Platz vier Interhome

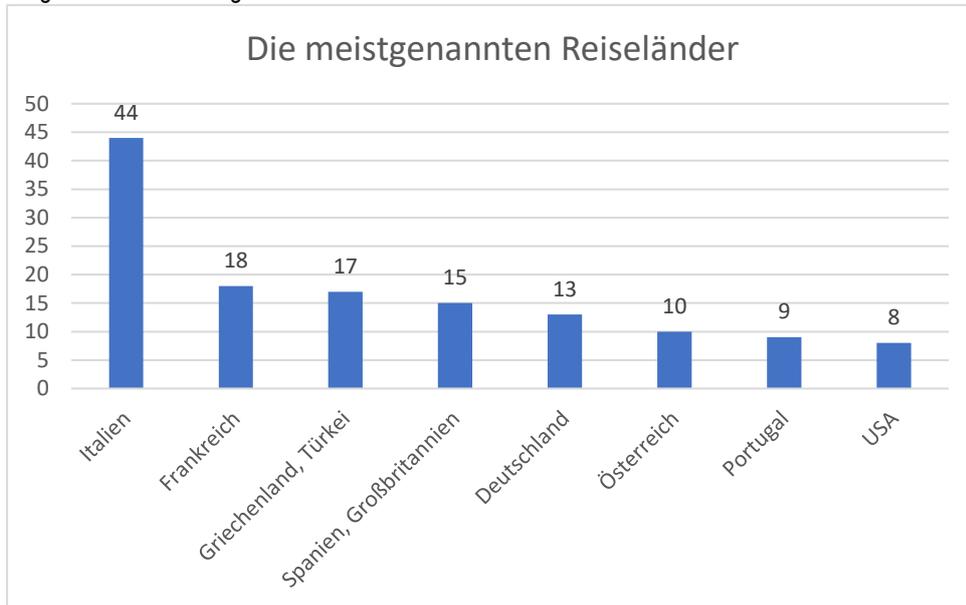
Diagramm 4: Die meistgenannten Onlinevermittlungsportale



5. Die meistgenannten Reiseländer

Mit 44 Anfragen liegt Italien als meistgenanntes Reiseland deutlich an erster Stelle. Auf Platz zwei liegt mit 18 Anfragen Frankreich. Den dritten Platz teilen sich mit jeweils 17 Nennungen die klassischen Urlaubsdestinationen Griechenland und die Türkei. Platz vier belegen, mit jeweils 15 Nennungen, Spanien und Großbritannien. Dicht hinter Deutschland mit 13 Anfragen liegt Österreich mit 10 Nennungen. An siebenter Stelle mit 9 Nennungen liegt Portugal. Abermals unter den meistgenannten Reiseländern findet sich mit 8 Nennungen die USA.

Diagramm 5: Die meistgenannten Reiseländer



6. Zusammenfassung

- ✓ Im Erhebungszeitraum wurden 252 Reiseanfragen erfasst.
- ✓ Die häufigste Ursache für eine Beratung waren im Erhebungszeitraum mit 46% Flugreisen. Der überwiegende Anteil der Beschwerden betraf Annullierungen durch die Fluglinien und Verspätungen.
- ✓ Der überwiegende Anteil an Flugreisen (65,2 %) wird ein bis sechs Monate vor Antritt gebucht.
- ✓ 96 % der Anfragen im Erhebungszeitraum betrafen grenzüberschreitende Buchungen.
- ✓ Das meistgenannten Reiseland im Erhebungszeitraum ist mit Abstand Italien.
- ✓ Über 87 % der Buchungen im Erhebungszeitraum haben online stattgefunden.
- ✓ Es zeigt sich der Trend zur Buchung von Flugreisen und Ferienunterkünften (zusammengerechnet 68,2 % der Anfragen) über Buchungsplattformen anstelle von Pauschalreisen (11,1 %).
- ✓ 44,4 % der Konsument:innen geben an den Unterschied zwischen einer Pauschalreise und der Buchung von Einzelleistungen nicht zu kennen. 46,8 % der Konsument:innen ist das Insolvenzrisiko bei Buchung von Einzelleistungen nicht bewusst.
- ✓ Zum insolventen Reiseveranstalter FTI Group langten im Erhebungszeitraum 7 Anfragen ein.
- ✓ 35 Anfragen betrafen Booking.com, welches mit Abstand das meistgenannte Unternehmen darstellt.



ALLE RATGEBER ZUM DOWNLOADEN

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



BERATUNGSTERMIN VEREINBAREN UNTER

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



ALLE STUDIEN ZUM DOWNLOADEN

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



WEITERE SERVICES UND INFORMATIONEN UNTER

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

DER DIREKTE WEG ZU UNSEREN PUBLIKATIONEN

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

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

ZITIERFÄHIGER LINK ZUR STUDIE

<https://emedien.arbeiterkammer.at/resolver?urn=urn:nbn:at:at-akw:g-7004568>

CREATIVE COMMONS CC BY-SA

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



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

IMPRESSUM

Medieninhaberin: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 0

Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe [wien.arbeiterkammer.at/impresum](https://www.wien.arbeiterkammer.at/impresum)

Auftraggeberin: AK Wien / Abt. Konsument:innenpolitik

Rückfragen an: konsumentenpolitik@akwien.at

Gestaltung: Alexander Ullrich | A SQUARED

Illustrationen: alle Grafiken VKI

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Druck: AK Wien

ISBN: 978-3-7063-1091-8

© 2024 AK Wien

UNSER SERVICE FÜR IHR RECHT

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

Klicken Sie rein: wien.arbeiterkammer.at



Beratung



AK-Rechner



Ratgeber



Musterbriefe



Eltern-
kalender



Zeitspeicher



WIEN.ARBEITERKAMMER.AT



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

BERICHT ÜBER DIE ERHEBUNG VON REISEANFRAGEN 2024

Berichtszeitraum: 01.07.2024 – 09.08.2024

2024

