

AK Analyse Reisebeschwerden: Wenn man im Urlaub so manches blaue Wunder erlebt 1

Utl.: Aufreger 2014: Stornos, schlechte Unterbringung, Ärger mit den Flügen =

Wien (OTS) - Die einen können sich noch darauf freuen, die anderen haben ihn schon hinter sich. Aber: Auf den Urlaub ist nicht jede/r gut zu sprechen. Stornos wegen politischer Unruhen, mangelhafte Unterkünfte, Lärm & Co sowie verspätete oder gestrichene Flüge waren 2014 die drei größten Ärgernisse. Das zeigt eine erste AK Auswertung von 153 Reisebeschwerden.

Für viel Aufregung sorgten auch heuer politische Unruhen oder Hochwasser in den Urlaubsländern. Die verunsicherten UrlauberInnen wollten über die Sicherheitslage im Land oder die Verhältnisse vor Ort Bescheid wissen. Fast jede/r vierte Urlauber/in ließ sich über kostenlose Reisetornos oder Umbuchungen beraten.

Rund 22 Prozent waren wegen der schlechten Unterbringung und anderen Mängeln vor Ort aufgebracht. Meist ging es um desolate, abgewohnte Zimmer und Lärm durch Flugzeuge oder Feste. In einem Fall hatten UrlauberInnen bei einer Kreuzfahrt lästige Gäste in ihren Kabinen - sie wurden von Wanzen geplagt. Auch die angebotenen Ersatzleistungen nach Reklamationen ließen teils zu wünschen übrig. Thema waren auch Strände, die nicht zum Baden geeignet waren oder anders aussahen, als im Prospekt abgebildet.

Rund jeder Fünfte ärgerte sich über seinen Flug: gestrichen oder stark verspätet. Die geltend gemachten Entschädigungsleistungen nach der Fluggastrechte-Verordnung wurden mehrfach von den Fluglinien verweigert - meist mit dem Hinweis auf technische Gebrechen. Teilweise reagierten die Airlines gar nicht auf die Forderungen der KundInnen. Klagen gab es auch über beschädigtes Gepäck.

Was sonst noch die Gemüter erhitzte: Die Preise machten Probleme: So waren etwa bei Onlineportalen die Angaben intransparent, oder es gab Zuschläge, die erst nach der Buchung ersichtlich waren. Auch Leistungsänderungen knapp vor der Abreise sorgten für Kritik - Odessa etwa wurde wegen der politisch prekären Lage in der Ukraine als Ausflugsziel gestrichen. Die Alternative konnte auch Sicht der

UrlauberInnen nicht mithalten. Weitere Verbraucherprobleme gab es mit den Online-Buchungsportalen - Doppelbuchungen oder Buchungen, die nicht an die Fluglinien weitergeleitet wurden.

Die AK analysierte die ersten Beschwerden von UrlauberInnen in der Haupturlaubszeit, die sich vom Verein für Konsumenteninformation (VKI) von Mitte Juni bis Mitte Juli beraten ließen. Von den 153 Anfragen (2013: 210) hatten 59 VerbraucherInnen (39 Prozent) eine Pauschalreise gebucht. Etwas mehr als die Hälfte (85) der Beschwerden ging auf Flüge zurück, vier auf eine Ferienunterkunft und fünf Anfragen betrafen andere touristische Leistungen wie Mietwagen, Bahn oder Bus. Die Buchungen erfolgten in zwei Drittel der Fälle online. Die Anfragen bezogen sich vor allem auf die Reiseorte Israel, Spanien und Italien.

SERVICE: "Reisen im Sommer 2014" finden Sie unter wien.arbeiterkammer.at

(Forts.)

~

Rückfragehinweis:

AK Wien Kommunikation

Doris Strecker

Tel.: (+43-1) 501 65-2677, mobil: (+43) 664 845 41 52

<mailto:doris.strecker@akwien.at>

<http://wien.arbeiterkammer.at>

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/26/aom>

*** OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT ***

OTS0021 2014-07-29/09:46

290946 Jul 14

Link zur Aussendung:

http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20140729_OTS0021