

## AK Analyse Reisebeschwerden: Statt Top - Urlaubsflop 1

Utl.: Unterkunft gab auch heuer wieder meisten Anlass zur Kritik =

Wien (TP/OTS) - Schon wieder vorbei - die schönste Zeit im Jahr. Aber für viele ist der Urlaub in keiner schönen Erinnerung. Aufreger Nummer eins ist auch heuer wieder die Unterkunft, auffallend: viel Lärm und Baustellen im oder direkt neben dem Hotel und mehr Hotel-Überbuchungen als im Vorjahr. An zweiter Stelle folgen Flugprobleme - gestrichen, überbucht, zusammengelegt. Das zeigt eine erste AK Bilanz von 183 Urlaubsbeschwerden. Die Anfragen betrafen vor allem die Reiseländer Türkei, Griechenland und Ägypten.

Mit insgesamt 43 Prozent der Beschwerden rangiert die mangelhafte Hotelunterbringung an erster Stelle - genauso wie im Vorjahr. Die HeimkehrerInnen (18 Prozent) beklagten beispielsweise ungepflegte, abgewohnte oder verschmutzte Hotels oder Zimmer. Sie berichten von Schimmel im Bad oder, dass es zeitweise kein Warmwasser gab. Mitunter fehlten extra bezahlte Leistungen, etwa eine Klimaanlage, der Meerblick oder ein Balkon. Wer gleich reklamierte, kam bisweilen vom Regen in die Traufe. Denn die neuen Hotelzimmer waren manchmal schlimmer als zuvor. Lärm belastete heuer doppelt so viele UrlauberInnen wie 2007 (neun Prozent): Baustellen im Hotel, gleich neben dem Hotel, Hotels in der Nähe des Flughafens. Zugenommen haben die Überbuchungen von Quartieren (acht Prozent). Es gab dreimal so viele Beschwerden wie im Jahr 2007. Zusätzlicher Aufreger: Dass überbucht war, erfuhren die UrlauberInnen erst am Urlaubsort. Die Reiseveranstalter hingegen wussten oft schon länger darüber Bescheid. Dass die Verpflegung, das Freizeitangebot, das Meer oder der Strand nicht so waren, wie im Prospekt beschrieben, wurmte ebenfalls (rund acht Prozent).

Fast ein Drittel der Beschwerden (28 Prozent) betraf den Flugverkehr: Flüge sind überbucht, werden annulliert, zusammengelegt oder gestrichen, Verspätungen (drei bis 18 Stunden), Verlegung des Abflugortes, z.B. von Wien nach Linz, beschädigte Koffer, verspätet am Urlaubsort eintreffendes Fluggepäck (bis zu elf Tage).

Gut jeder Zehnte (13 Prozent) hatte Fragen zur Zulässigkeit und Höhe der Stornogebühr. Einige waren sich auch nicht im Klaren über den Versicherungsschutz der Reigestornoversicherung.

Die unterschiedlichsten Sorgen beschäftigten knapp sechs Prozent der KonsumentInnen. So wurde beispielsweise eine Reise kurz vor Reiseantritt abgesagt, weil die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wurde. Und einige Wenige ärgerten sich über die nachträglichen Preiserhöhungen.

Die AK analysierte die ersten Beschwerden von Ex-UrlauberInnen. Sie ließen sich vom Verein für Konsumenteninformation (VKI) von Mitte Juni bis Mitte Juli beraten. Insgesamt waren es 183 Beschwerden, 2007 waren es 177. Die meisten Anfragen betrafen die Reiseveranstalter Tui/Gulet (22 Prozent), Thomas Cook/Neckermann (neun Prozent), First Choice/Delphin (acht Prozent).

(Forts.)

Rückfragehinweis:

Doris Strecker  
AK Wien Kommunikation  
Tel.: +43 (0)1 501 65-2677  
Mobil: +43 (0)664 845 41 52  
mailto:doris.strecker@akwien.at  
wien.arbeiterkammer.at

\*\*\* TP-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER  
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.TOURISMUSPRESSE.AT \*\*\*

TPT0003 2008-08-06/09:43

060943 Aug 08

Link zur Aussendung:

[http://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT\\_20080806\\_TPT0003](http://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT_20080806_TPT0003)