

*** * * Presseinformation: ÖRV Umfrage zeigt: Beschwerden im
Reisebüro und bei Reiseveranstaltern rückläufig* * ***

**ÖRV – Österreichischer Reisebüroverband
14. August 2006**

Eine Umfrage des ÖRV bei allen führenden österreichischen Reisebüros und Reiseveranstaltern hat ergeben, dass die Beschwerdequote, die seit Jahren um die 1% liegt, im Wesentlichen unverändert ist, bei einigen Reisebüros und Reiseveranstaltern heuer sogar rückläufig.

Für ÖRV Präsidentin Annemarie Richard ein Beweis, dass die permanenten Qualitätssicherungsmaßnahmen Erfolg haben und gleichzeitig Reisebüros und Reiseveranstalter den Kunden die Sicherheit bieten, die schönste Zeit des Jahres auch als solche zu erleben.

Zwei Drittel der Beschwerden sind berechtigt; die Zusammenarbeit zwischen der Tourismusservicestelle im Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten und den Reisebüros und Reiseveranstaltern bei der kulanten Abwicklung der Beschwerden wird als vorbildhaft und verantwortungsvoll bezeichnet.

Die Beschwerden betreffen zu 68% die Hotels, zu 7% die Reiseveranstalter, zu 10% die Transportleistungen und zu 15% Diverses wie z. B. höhere Gewalt, Fehler bei Ausflügen, Fehler von Reisebüros etc.

Dr. Gunther Hölbl, Vorsitzender des Touristikausschusses, bedauert, dass die von der Arbeiterkammer Niederösterreich publizierten Beschwerdezahlen, die alle - nicht nur die im Reisebüro gebuchten - Reisen betreffen, in der Öffentlichkeit ein falsches Bild vermitteln. da vor allem die Reisebüros die wenigsten Beschwerdefälle verursachen.

Inwiefern die von der Arbeiterkammer jeweils zu Beginn der Sommersaison gestartete Kampagne, die Kunden offensiv und subtil über die Beschwerdemöglichkeiten bei Urlauben zu informieren, noch etwas mit Konsumentenschutz zu tun hat, ist ebenfalls zu hinterfragen.

Die Reisebüros und Reiseveranstalter werden jedenfalls durch ihre Beratungskompetenz und Professionalität weiter alles dafür tun, dass die Urlaubsträume der Kunden erfüllt werden und Qualität und Sicherheit gewährleistet sind.

Presserückfragen: ÖRV, Österreichischer Reisebüroverband
Dr. Walter Säckl
Mobil: +43-664-415 8002
Mail: office@oerv.at

