

# Pressemitteilung

Wien, 18. September 2017

Austrian Travel Association  
Bösendorfer Straße 4/3/18  
1010 Wien

Tel.: +43/1/532 26 91  
[office@oerv.at](mailto:office@oerv.at)  
[www.oerv.at](http://www.oerv.at)

## **Fernreisen legen im kommenden Winter deutlich zu: Diese 8 Fallen lauern beim Online-Buchen**

**Airline-Insolvenz, Internet-Betrug, folgenschwere Fehler bei der Reiseplanung: Der Österreichische ReiseVerband (ÖRV) und Konsumentenschützer geben Tipps, wie man dem Urlaubs-Reinfall vorbeugen kann.**

Immer mehr Österreicherinnen und Österreicher buchen Fernreisen, auch im Internet. Trend-Fernreiseziele für die kommende Saison sind Thailand, Malediven, Mauritius, Dominikanische Republik, USA, südliches Afrika sowie Kreuzfahrten. „Hielten sich im vergangenen Winter die Gästezahlen mit jeweils 50 % Nahstrecke und Fernstrecke in der Waage, so legen die Fernreisen heuer deutlich zu: 55 bis 60 % der Buchungen über Reisebüros und Veranstalter führen im kommenden Winter in die Ferne,“ berichtet Dr. Josef Peterleithner, Präsident des Österreichischen Reiseverbandes (ÖRV). Die Expertinnen und Experten des ÖRV sowie Konsumentenschützer warnen vor den acht größten Fallen, die beim Online-Buchen lauern:

### **1. Insolvenz von Airlines, Hotels und Co? – Keine Absicherung!**

Geht eine Fluglinie in Insolvenz, ist der Konsument auf das Konkursverfahren vor Gericht angewiesen. Wenn überhaupt, gibt's nur einen geringen Teil der Forderung zurück. Noch weniger Chancen hat der Urlauber, wenn seine bereits bezahlte Unterkunft zahlungsunfähig ist. Dr. Josef Peterleithner, Präsident des Österreichischen Reiseverbandes (ÖRV): „Wer eine Pauschalreise in einem Reisebüro oder bei einem Reiseveranstalter bucht, ist auf der sicheren Seite. Pauschalreiseanbieter sind verpflichtend insolvenzversichert, der Kunde bekommt somit im Falle eines Konkurses sein Geld zurück.“

### **2. Nicht jedes Online-Schnäppchen ist billig: Vorsicht vor versteckten Nebengebühren**

Auch wenn Airlines und Online-Tourismusunternehmen dazu verpflichtet sind, alle Kosten von Anfang an übersichtlich aufzulisten, greifen viele Firmen bei Lockangeboten in die Trickkiste: Gelistet wird zunächst nur der reine Flugpreis, sämtliche Zusatzleistungen wie Gepäck und Sitzplatzreservierung sind extra zu bezahlen.

# Pressemitteilung

Wien, 18. September 2017

„Manche Portale verrechnen teil horrenden Zahlungsgebühren, die erst am Ende des Buchungsprozesses aufgeschlagen werden“, so Konsumentenschützer Dr. Andreas Herrmann, Rechtsexperte des Vereins für Konsumenteninformation (VKI).

### **3. Hotels, die's gar nicht gibt – Internet-Betrüger und Abzocker**

„Leider versuchen Betrüger immer wieder Konsumenten reinzulegen. Die Maschen der Abzocker werden dabei immer professioneller – teilweise werden auch ganze Websites bekannter Firmen nachgebaut, nur um einen seriösen Eindruck zu erwecken,“ warnt Konsumentenschützer Andreas Herrmann. Er empfiehlt, die Buchungsseite genau unter die Lupe zu nehmen und zu überprüfen, ob die angegebenen Kontaktdaten stimmen. „Einen hundertprozentigen Schutz gegen Web-Betrüger gibt es nicht“, so Herrmann. „Seriöse Reiseveranstalter verfügen über Hotlines für Rückfragen, am besten ist es für den Kunden, wenn es eine Vertretung im Inland gibt“, rät ÖRV-Präsident Dr. Josef Peterleithner.

### **4. Do-it-yourself-Reiseplanung kostet viel Freizeit**

Nicht jedes vermeintliche Schnäppchen ist wirklich preisgünstig, gerade bei Fernreisen gibt es nicht nur beim Preis, sondern auch bei den gebotenen Leistungen frappierende Unterschiede. Nur penible, zeitraubende Vergleiche und entsprechendes Knowhow machen sicher. „Billiganbieter weichen oft in schlechtere, abseits gelegene Hotels aus oder verzichten bei der Routenplanung auf so manches touristische Highlight“, warnt Herlinde Friesl-Koller, Leitung Veranstalterausschuss im ÖRV.

### **5. Fatale Fehler bei der individuellen Reisebuchung**

Wer sich seine Reise selbst im Internet zusammen stellt und Flüge, Hotels, Mietauto etc. getrennt bucht, ist vor Pannen und unerwarteten Mehrkosten nicht gefeit. Konsumentenschützer Dr. Herrmann rät dringend davon ab, Anschlussflüge getrennt zu buchen. „Wenn der Kunde etwa wegen Flugausfällen oder Verspätungen einen Flug versäumt, liegt das volle Risiko bei ihm, er muss ein neues Ticket kaufen.“ Alle Flüge einer Reise sollten daher bei *einer* Airline bzw. *einem* Unternehmen gekauft werden, so der Rechtsexperte.

Weitere fatale Fehler sind etwa zu ehrgeizige Etappenpläne oder das Vertrauen auf spontan freie Zimmer. So manche USA-Reisende mussten schon Nächte im Mietauto verbringen, weil Hotels entlang der Route ausgebucht waren.

# Pressemitteilung

Wien, 18. September 2017

Dr. Gunther Hölbl, Leitung Touristikausschuss im ÖRV: „Wer sich seine Rundreise von Profis im Reisebüro zusammenstellen lässt, spart nicht nur Zeit, sondern ist auch auf der sicheren Seite. Reiseveranstalter und Reisebüros sind für die komplette Durchführung der Reise verantwortlich und haften im Fall des Falles.“

## **6. Niemand hilft bei Problemen**

Egal, ob es eine Panne gibt, Probleme beim Flug oder mit dem Hotel oder eine Erkrankung auftritt: Bei individuell organisierten Reisen ist der Urlauber komplett auf sich alleine gestellt und muss selbst um sein Recht oder um Hilfe kämpfen. „Gute Reiseveranstalter haben ein dichtes Netz an Reiseleitern oder Partner-Agenturen vor Ort, die im Fall des Falles unkompliziert Soforthilfe bieten. Viele sind rund um die Uhr erreichbar, sprechen in den meisten Fällen deutsch oder zumindest englisch und verfügen auch über das nötige Insider-Wissen, um rasch helfen zu können. Ob in einem Krisenfall, bei Kundenbeschwerden oder einfach, wenn es um die Reservierung eines Restaurants geht“, so Herlinde Friesl-Koller, Leitung Veranstalterausschuss im ÖRV.

## **7. Keine Umbuchungen bei Krisen**

Terroranschläge, Erdbeben oder andere Naturkatastrophen sind leider keine Seltenheit. „Wenn Flüge und Unterkünfte in Eigenregie gebucht werden, hat man nur wenig Chancen, sein Geld zurück zu bekommen, wenn man eine Reise wegen eines aktuellen Katastrophenfalls nicht antreten möchte“, betont Andreas Herrmann vom VKI. Auch wenn man während des Urlaubs in eine Krisensituation gerät, sind individuelle Internet-Bucher auf sich alleine gestellt. Nicht so bei Pauschalreisen: „Jeder gute Reiseveranstalter verfügt über ein professionelles und erprobtes Krisenmanagement mit einem dichten Informations- und Mitarbeiternetz, so dass die Urlauber rasch und unkompliziert Hilfe bekommen. Auch bei Umbuchungswünschen oder Stornierungen agieren die Veranstalter kundenorientiert“, so Josef Peterleithner.

## **8. Vertragspartner im Ausland**

Viele Online-Reisebuchungen laufen über Firmen im Ausland ab, für die das Recht des jeweiligen Landes gilt. „Bei Firmen, die eine Niederlassung in der Europäischen Union haben, sind österreichische Konsumenten besser geschützt als bei Firmen aus Drittstaaten“,

# Pressemitteilung

Wien, 18. September 2017

erläutert Konsumentenschützer Andreas Herrmann. Tipp: Vor Online-Buchungen das Impressum der Website nach Kontaktdaten, Gerichtsstandort und Geschäftsbedingungen durchforsten. „Bei Buchungen in österreichischen Reisebüros und bei Reiseveranstaltern mit österreichischen Niederlassungen ist man auf jeden Fall auf der rechtlich sicheren Seite“, betont Josef Peterleithner.

Ansprechpartner: Dr. Walter Säckl, Tel. 01/532 26 91

---

## **ÖRV – Österreichischer ReiseVerband**

Der ÖRV, gegründet 1961, ist die unabhängige und neutrale Interessensvertretung der bedeutenden österreichischen Reisebüros und Reiseveranstalter. Mitglieder sind 453 Reisebüro-Filialen und 102 Institutionen und Unternehmen aus allen Bereichen des Tourismus. Sie präsentieren mehr als 80% des gesamten Touristikumsatzes Österreichs (dzt. rund 4 Mrd. Euro). Der ÖRV ist die Plattform für den gemeinsamen Gedankenaustausch der Mitglieder und für die Erarbeitung zukunftsorientierter Branchenlösungen. Er versorgt seine Verbandsmitglieder mit den notwendigen Informationen, stellt Fach- und Rechtsberatung zur Verfügung und organisiert in Kooperationen Schulungen. Als unabhängiger Verband pflegt der ÖRV direkte Kontakte zu den zuständigen politischen Stellen, sowie zu allen Leistungsträgern im Tourismusbereich. Er engagiert sich auf dem Gebiet des nachhaltigen Tourismus. Der ÖRV ist Ansprechpartner für internationale Verbände sowie die Europagremien in Brüssel und macht der Öffentlichkeit und dem politischen Umfeld die Bedeutung der Reiseindustrie als Wirtschaftsfaktor bewusst. [www.oerv.at](http://www.oerv.at)

## **Dr. Andreas Herrmann**

Jurist im Europäisches Verbraucherzentrum Österreich  
European Consumer Centre Austria  
Verein für Konsumenteninformation