



© 28 Juli 2020, 10:05 (CEST)

Erstattung ausgefallener Reisen: Nur jeder Dritte wartet noch auf sein Geld

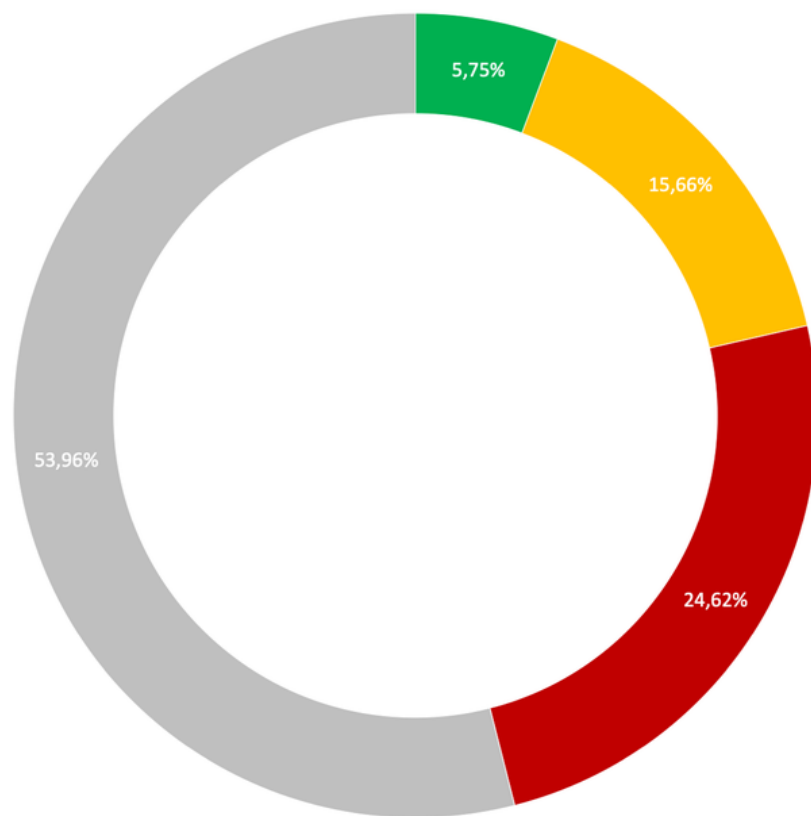
Berlin, 28. Juli 2020. Dieses Interview sorgte bundesweit für Empörung: Am 24. Juli warf Klaus Müller, Vorstand der Verbraucherzentrale Bundesverband, der gerade erst vom Staat geretteten Lufthansa vor, ihren Kunden das Geld für ausgefallene Flüge vorsätzlich nicht zurückzuzahlen. Im Gespräch mit der „Rheinischen Post“ rechnete Deutschlands oberster Verbraucherschützer vor, im Juni seien „Flugtickets im Wert von vier Milliarden Euro noch nicht erstattet“ gewesen. Das Verbraucherforum mydealz ist dem nachgegangen und hat in einer Blitzumfrage 1.200 Verbraucher gefragt, ob sie noch auf eine Entschädigung warten. Nur jeder dritte Reisende wartet, der Umfrage zufolge, noch auf die Erstattung des Reisepreises.

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Tourismus-Industrie hätten kaum extremer sein können: Der Deutsche Reiseverband (DRV) bezifferte die Umsatzeinbußen deutscher Tourismus-Unternehmen Anfang Juli im „Handelsblatt“ auf bislang 10,8 Milliarden Euro und rechnete angesichts der fortbestehenden Reisewarnung für außereuropäische Reiseziele mit weiteren neun Milliarden Euro Verlust im Juli und August. Die World Tourism Organisation (UNWTO) sprach sogar von 195 Milliarden Dollar, die die globale Reiseindustrie bis Anfang Juli weniger umgesetzt hätte. Entsprechend naheliegend ist der Verdacht, Unternehmen wie die Lufthansa drückten sich um die Erstattung und Entschädigung ihrer Kunden. Die Blitzumfrage, die das Verbraucherforum mydealz vom 24. bis zum 27. Juli unter 1.200 Verbrauchern durchgeführt hat, ergibt jedoch ein anderes Bild.

Vier von zehn Verbrauchern von Reiseeinschränkungen betroffen

Die Bilder menschenleerer Bahnhöfe und Flughäfen zeigten während des Lockdowns eindrucksvoll, wie stark sich die Corona-Pandemie auf unsere Gesellschaft und unser Reiseverhalten ausgewirkt haben. Nur vier von zehn Verbrauchern waren von den Reiseeinschränkungen aber direkt betroffen. Dies zeigt die Blitzumfrage, die mydealz am vergangenen Wochenende durchgeführt hat. Ihr zufolge, hatten 53,96 Prozent der Deutschen für die Zeit des Lockdowns keine Reise geplant. 5,75 Prozent konnten ihre geplante Reise antreten und „nur“ 40,28 Prozent waren von den Reiseeinschränkungen direkt betroffen: Jeder Sechste (15,66 Prozent) musste seine Reise verschieben und knapp jeder Vierte (24,62 Prozent) gab an, der Veranstalter oder die Fluggesellschaft hätte die Reise storniert.

Hattest Du für die Zeit des Lockdowns eine Reise geplant?

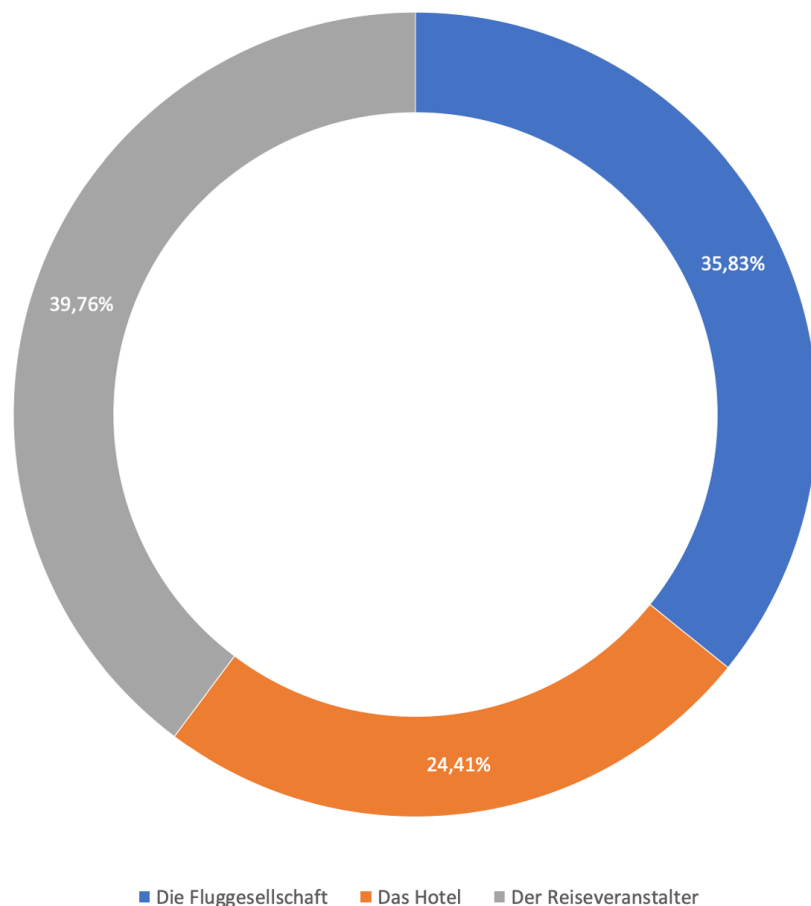


■ Ja, ich konnte die Reise antreten ■ Ja, aber ich habe die Reise verschoben ■ Ja, aber die Reise wurde storniert ■ Nein

Vier von zehn Reisen vom Veranstalter storniert

Bei den stornierten Reisen handelte es sich mehrheitlich um Individualreisen – also um Reisen, bei denen die Reisenden Anreise und Unterkunft getrennt von einander gebucht hatten. Auch das geht aus der Blitzumfrage von mydealz hervor: 59,06 Prozent der Verbraucher, deren Reise storniert wurde, hatten eine Individualreise geplant, 31,5 Prozent einen Pauschalurlaub und 9,45 Prozent eine Bausteinreise, bei der ein Vermittler oder Veranstalter Flug und Hotel separat anbietet.

Wer hat die Reise storniert?

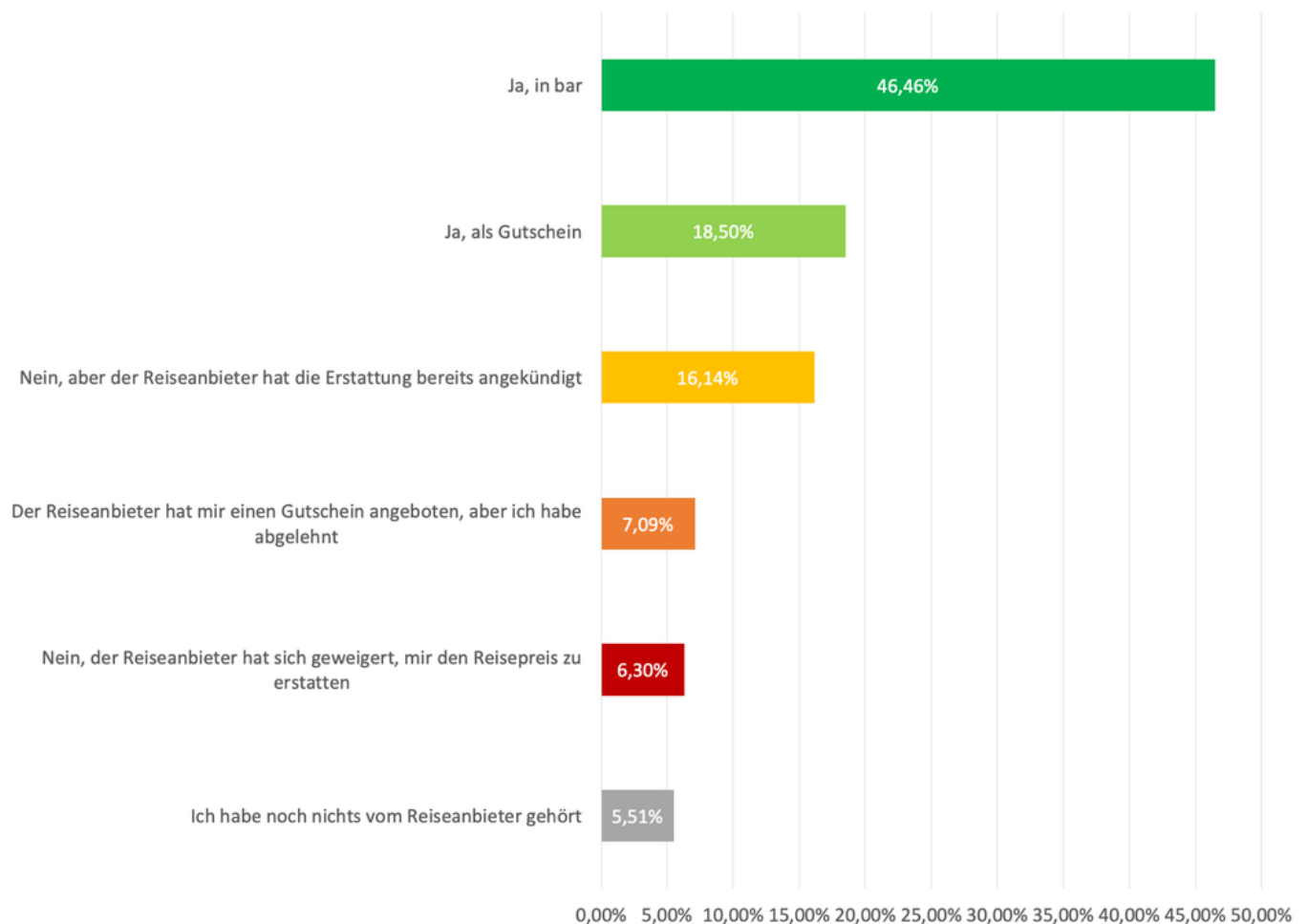


Storniert wurden die Reisen in den meisten Fällen nicht von der Fluggesellschaft, sondern vom Reiseveranstalter: 39,76 Prozent der von mydealz Befragten erklärten, ihre Reise sei von Unternehmen wie TUI, Thomas Cook, DER Touristik oder der FTI Gruppe storniert worden. 35,83 Prozent der Befragten gaben an, die Fluggesellschaft hätte ihre Reise storniert und knapp jeder Vierte (24,41 Prozent) erhielt vom Hotelier die Auskunft, seine Reise könnte nicht stattfinden.

Zwei von drei Reisenden haben bereits eine Erstattung erhalten

Trotz ihrer enormen Umsatzeinbußen haben die meisten Tourismusunternehmen ihren Kunden bereits den Preis für die ausgefallene Reise erstattet. Nur 35,04 Prozent der von mydealz befragten Verbraucher, deren Reise storniert wurde, haben noch keine Erstattung erhalten. 64,96 Prozent haben ihr Geld hingegen bereits wiederbekommen. In fast jedem zweiten Fall (46,46 Prozent) haben die Tourismus-Unternehmen den Reisepreis in bar erstattet, in 18,5 Prozent der Fälle in Form eines Gutscheins.

Hast Du den Preis für Deine stornierte Reise bereits erstattet bekommen?



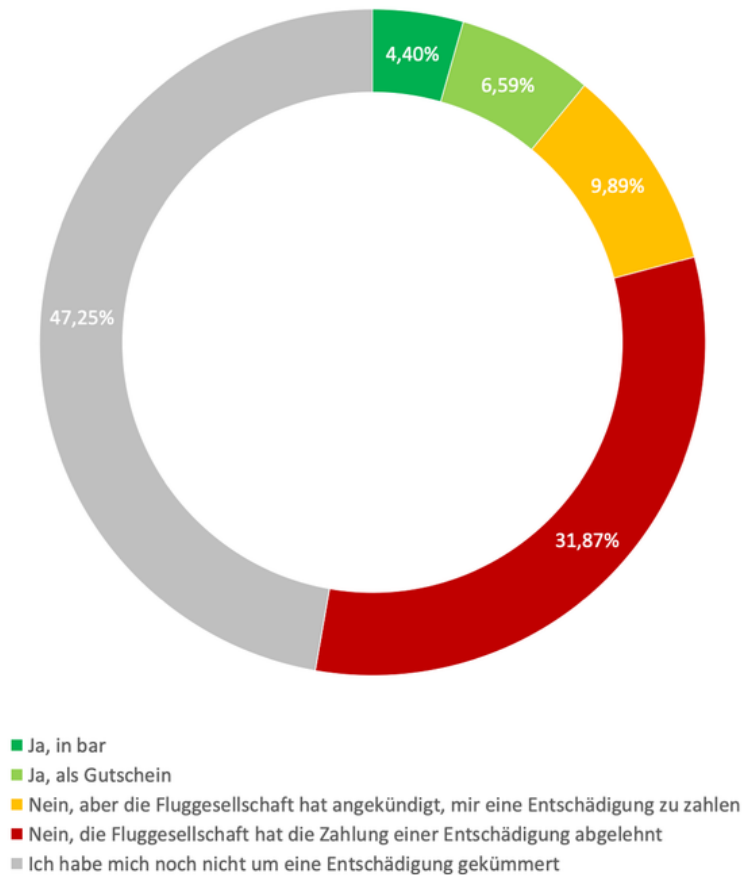
16,14 Prozent der Befragten erklärten, der Reiseanbieter hätte zumindest schon angekündigt, den für die ausgefallene Reise bezahlten Betrag erstatten zu wollen. 7,09 Prozent haben einen vom Reiseanbieter angebotenen Gutschein abgelehnt und nur in 6,3 Prozent der Fälle hat sich der Reiseanbieter bislang geweigert, den Reisepreis zu erstatten. Weitere 5,51 Prozent der von mydealz Befragten, deren Reise storniert wurde, erklärten, sie hätten sich noch nicht um eine Erstattung gekümmert.

Jeder zehnte Flugreisende hat zusätzlich eine Entschädigung erhalten

Storniert eine Fluggesellschaft einen Flug weniger als 14 Tage vor dem geplanten Start, steht dem Reisenden eine Entschädigung zu, wenn das Flugzeug innerhalb der Europäischen Union hätte starten oder landen sollte. Das regelt das Fluggastrecht zumindest für „normale“ Zeiten. Der Gesetzgeber wertet die Corona-Pandemie hingegen als „außergewöhnlichen Umstand“, auf den die Fluggesellschaft keinen Einfluss hat. Airlines müssen ihren Kunden folglich keine Entschädigung für ausgefallene Flüge zahlen. 47,25 Prozent der von mydealz Befragten haben sich deshalb (noch) nicht um eine Entschädigung für ihren ausgefallenen Flug bemüht.

Jeder zweite Befragte, dessen Flug während des Lockdowns storniert wurde, hat die Fluggesellschaft hingegen um eine Entschädigung gebeten – und das teilweise mit Erfolg: 31,87 Prozent erklärten zwar, die Fluggesellschaft habe eine Entschädigung abgelehnt. In jedem zehnten Fall haben Reisende jedoch eine Entschädigung erhalten – in 4,40 Prozent der Fälle in bar und in 6,59 Prozent der Fälle in Form eines Gutscheins. In weiteren 9,89 Prozent der Fälle hat die Airline zumindest bereits angekündigt, eine Entschädigung zahlen zu wollen.

Hat Dir die Fluggesellschaft zusätzlich zur Erstattung des Reisepreises auch eine Entschädigung gezahlt?



--

Im Text zitierte Quellen:

Rheinische Post, Vzbv-Chef Klaus Müller: „Das war nicht Unfähigkeit von Lufthansa, sondern Vorsatz“: https://rp-online.de/wirtschaft/unternehmen/vzbv-chef-klaus-mueller-urlaubsrueckkehrer-wirecard-skandal-und-datenschutz_aid-52352267

Handelsblatt, „Deutschland bleibt zu Hause – Tourismusbranche drohen massive Umsatzeinbrüche“: <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/dienstleister/coronakrise-deutschland-bleibt-zu-hause-tourismusbranche-drohen-massive-umsatzeinbrueche/25960736.html>

--

Hinweis zur Methodik:

Die oben dargestellten Ergebnisse sind das Resultat einer Blitzumfrage, die das Verbraucherforum mydealz in der Zeit vom 24. bis zum 27. Juli 2020 mithilfe des Marktforschungsdiensts Survey Monkey unter 1.200 deutschen Verbrauchern durchgeführt hat. Gefragt wurden die 1.200 Umfrageteilnehmer, ob der Lockdown in diesem Frühjahr Auswirkungen auf ihre Reisepläne gehabt hat, ob der Veranstalter bzw. die Fluggesellschaft ihre Reise storniert hat und ob sie – wenn ja – bereits eine Erstattung und/oder Entschädigung erhalten haben. Ein Datenblatt zur Umfrage finden Sie hier: <https://mdz.me/blitzumfrage>.

--

Über mydealz:

mydealz (<https://www.mydealz.de>) wurde im Jahr 2007 von Fabian Spielberger als Blog gegründet und ist heute mit 50,9 Millionen Kontakten pro Monat die größte Social-Shopping-Plattform. 6,7 Millionen Konsumenten (Unique User) nutzen mydealz jeden Monat, um Angebote einzustellen, zu diskutieren und zu bewerten und so Produkte zu den besten Konditionen am Markt zu finden. Seit 2014 ist mydealz Teil der Pepper.com-Gruppe, die als weltweit größte Shopping-Community neben Deutschland auch in Brasilien, Frankreich, Großbritannien, Indien, Italien, Mexiko, den Niederlanden, Österreich, Polen, Russland und Spanien betreibt. Monatliche nutzen 25 Millionen Verbraucher die zwölf Pepper-Plattformen, um sich über aktuelle Angebote auszutauschen und 12.000 Kaufentscheidungen pro Minute zu treffen.

—

Pressekontakt:

Pepper Media Holding GmbH

Michael Hensch

Public Relations & Communications Manager

E-Mail: michael@pepper.com

Telefon: +49 176 633 47 407

Pepper.com, the world's largest shopping community, was founded in 2014 by Fabian Spielberger and Paul Nikkel. Through international partnerships and conversations, Pepper.com gives smart shoppers around the world a voice to share deals, tips and ideas, connecting members in twelve countries on four continents. The Pepper.com group is headquartered in Berlin/Germany with offices in Belo Horizonte, Guadalajara, London, Lyon, Mumbai and Winnipeg and consists of market-leading platforms such as **Chollometro** (Spain), **Dealabs** (France), **DesiDime** (India), **hotukdeals** (United Kingdom), **mydealz** (Germany), **Pelando.com.br** (Brazil), **Pepper.com** (The Netherlands), **Pepper.it** (Italy), **Pepper.pl** (Poland), **Pepper.ru** (Russia), **Preisjaeger** (Austria) and **PromoDescuentos** (Mexico). 25 million consumers use these platforms every month to make 12,000 purchasing decisions per minute.

 pr.co



Pepper Media Holding