



Oö. Landeskörrespondenz
MedienInfo



PRESSEKONFERENZ

mit

Stefan Kaineder

Umwelt- und Klima-Landesrat

Mag. Joachim Leitner

Verbraucherschlichtung Austria

**Sommer, Sonne, Reisezeit - Verbraucherschlichtung Austria hilft bei
Problemen mit Pauschalreisen und Hotelbuchungen**

am

Dienstag, 17. Juni 2025

Rückfragen-Kontakt

- Simon Seher | Presse LR Stefan Kaineder | +43 732 7720 12081 |
simon.seher@ooe.gv.at

Medieninhaber & Herausgeber

Amt der Oö. Landesregierung
Direktion Präsidium
Abteilung Kommunikation und Medien
Landhausplatz 1 | 4021 Linz
Tel.: (+43 732) 77 20-114 12
landeskörrespondenz@ooe.gv.at
www.land-oberoesterreich.gv.at

Sommer, Sonne, Reisezeit - Verbraucherschlichtung Austria hilft bei Problemen mit Pauschalreisen und Hotelbuchungen

Es wird wärmer, die Feiertage bieten Gelegenheit für einen Kurzurlaub und die Sommerferien sind bereits in greifbarer Nähe. Die Vorfreude auf Sonne und Erholung steigt. Doch bei manchen Reisenden kann die Freude über den Urlaub rasch in Frust übergehen – nämlich dann, wenn es nicht so läuft wie geplant.

Die Erfahrung der Verbraucherschlichtung Austria zeigt aber, dass sich so mancher Ärger von vornherein vermeiden lässt oder Probleme in den meisten Fällen zumindest im Nachhinein gelöst werden können.

„Der erste Weg führt zum Buchungsbüro oder Reiseveranstalter. Doch was ist, wenn Konsumentinnen und Konsumenten keine geeignete Lösung für ihr Problem finden? Hier kann in vielen Fällen die Verbraucherschlichtung Austria helfen: Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte vermittelt zwischen beiden Seiten mit dem Ziel einer außergerichtlichen Einigung, niederschwellig und kostenlos“, empfiehlt der für Konsument:innenschutz zuständige Landesrat Stefan Kaineder.

„Die beste Strategie zur Vermeidung von Ärger im Urlaub beinhaltet solide Planung, etwas Grundlagenwissen und im Falle des Falles auch Ruhe und Gelassenheit. Bei der Verbraucherschlichtung Austria sind Reiseunternehmen in vier von fünf Fällen bereit, sich an einem Schlichtungsverfahren zu beteiligen. Tun Sie das, kann in zwei von drei Fällen eine Lösung erzielt werden“, fasst Mag. Joachim Leitner, Experte für Reisetemen, die Erfahrungen der Verbraucherschlichtung Austria zusammen.

Worauf sollten Konsument:innen bei der Reisebuchung achten?

Soll ich eine Pauschalreise buchen oder individuell verreisen?

Eine Pauschalreise – bestehend aus zwei oder mehreren verschiedenen Dienstleistungen wie Beförderung und Unterkunft, die gebündelt zu einem Gesamtpreis angeboten werden – bietet im Regelfall einige Vorteile gegenüber individuell gebuchten Einzelleistungen. Konsument:innen haben mit dem Reiseveranstalter ein Unternehmen, das für die korrekte Durchführung der Reise von A bis Z verantwortlich ist und sich bei Problemen vor Ort um diese kümmern sollte. Passiert dies nicht, haben Konsument:innen nach der Reise regelmäßig einen Preisminderungsanspruch.

Außerdem müssen sich Reiseveranstalter gegen eine Insolvenz absichern – was etwa letztes Jahr mit FTI wieder aktuell wurde. Zwar findet im Insolvenzfall die gebuchte Reise meist nicht mehr statt – aber zumindest bekommen Konsument:innen ihre Zahlungen in voller Höhe zurück.

Bei Einzelleistungen, die separat gebucht werden, haben Konsument:innen diese Insolvenzabsicherung nicht. Geht etwa eine Airline pleite, ist das Geld im Regelfall weg. Außerdem sind Konsument:innen bei Einzelleistungen selbst für das Gelingen der Reise verantwortlich – wenn also der Flug ausfällt und Konsument:innen deshalb erst am Folgetag im Hotel ankommen, kann es sein, dass das Zimmer bereits neu vergeben wurde.

Wo soll ich buchen?

Nach wie vor erfreuen sich klassische Reisebüros einiger Beliebtheit – sie bieten meist gute Beratung und helfen dabei, sich im Dschungel der verschiedensten Reiseleistungen zurecht zu finden und den idealen Urlaub zusammenzustellen. Dafür sind ihre Öffnungszeiten beschränkt und man zahlt mitunter einen Aufschlag für die Vermittlungsleistungen.

Alternativ gibt es online unzählige Angebote. Reiseveranstalter vermarkten dort ihre Pauschalreisen und auf Websites von Airlines und Hotels kann man Flüge und Zimmer direkt buchen. Darüber hinaus können zahllose weitere Leistungen – von Kreuzfahrten über Mietwagen bis hin zu Veranstaltungen am Urlaubsort – online gebucht werden.

Schwierig kann es werden, wenn Leistungen über Vermittlungsplattformen im Internet gebucht werden, insbesondere wenn diese außerhalb Österreichs sitzen: Zwar bieten Plattformen mitunter Schnäppchenpreise für Flüge, Hotelaufenthalte oder andere Leistungen an – wenn dann aber ein Problem auftritt, ist eine Lösungsfindung meist nicht so einfach. Daher ist es bei Onlinebuchungen oft empfehlenswert, sich nach Möglichkeit direkt an den Leistungserbringer (z.B. Hotel oder Airline) zu wenden und dort die Buchung zu tätigen – regelmäßig ist der Preis derselbe oder sogar günstiger, da keine Provisionen für Vermittler anfallen.

Stornobedingungen beachten und Stornoversicherung überlegen

Wenn doch etwas dazwischenkommt – zum Beispiel eine kurzfristige Erkrankung – muss ab und an ein Urlaub storniert werden. Diesbezüglich sollten Konsument:innen möglichst schon bei der Buchung auf die Stornobedingungen achten, da diese von Fall zu Fall höchst unterschiedlich sind: Pauschalreisen kann man im Normalfall nicht kostenlos stornieren (außer wenn ein außergewöhnlicher Umstand am Zielort eintritt), hier kann sich also der Abschluss einer Stornoversicherung lohnen. Aber Vorsicht: Auch die Versicherung übernimmt die Stornokosten nur in bestimmten Fällen und unter den vereinbarten Bedingungen.

Die meisten Flugtickets sind hingegen „nicht stornierbar“ – das bedeutet, Konsument:innen können zwar stornieren, bekommen aber nur die mit dem Flugpreis eingehobenen Steuern und Gebühren zurück, die im Regelfall nur einen kleinen Teil des Gesamtpreises ausmachen.

Einzig bei Hotelzimmern kommt es regelmäßig vor, dass eine Stornierung bis kurz vor der Anreise kostenlos möglich ist – üblicherweise gegen einen Aufpreis, während eine nicht stornierbare Rate für dasselbe Zimmer meist entsprechend günstiger ist.

Was können Konsument:innen tun, wenn es während der Reise zu Schwierigkeiten kommt?

An wen wende ich mich bei Problemen auf Pauschalreisen?

Für die korrekte Durchführung einer Pauschalreise ist grundsätzlich der Reiseveranstalter verantwortlich. Bei Problemen sollten Konsument:innen also am besten diesen oder sein Partnerunternehmen vor Ort kontaktieren und verlangen, dass man sich um die Behebung des Problems kümmert. Ein zu kleines oder verschmutztes Zimmer, fehlenden Meerblick oder mangelhafte Ausstattung des Hotels sollte man zuerst an der Hotelrezeption reklamieren – wenn dort nicht rasch Abhilfe geschaffen werden kann, ist der Reiseveranstalter am Zug.

Ähnliches gilt, wenn es bei anderen Leistungen, die im Pauschalpaket inkludiert sind, zu Schwierigkeiten kommt, also etwa bei Transfers, Ausflügen oder Veranstaltungen, die mitgebucht wurden: Auch hier hat grundsätzlich der Reiseveranstalter (oder sein Partnerunternehmen vor Ort) Abhilfe zu schaffen.

Falls trotz einer umgehenden Reklamation keine Lösung des Problems erfolgt, empfiehlt es sich, die Mängel zu dokumentieren und nach Rückkehr einen Anspruch auf Preisminderung beim Reiseveranstalter zu stellen.

Was kann ich tun, wenn mein Flug nicht regulär stattfindet?

Kommt es bei einem Flug zu einem Problem, wie etwa einem Ausfall oder einer Verspätung, haben Konsument:innen oftmals neben den Ansprüchen auf Umbuchung und Betreuungsleistungen auch das Recht auf eine Ausgleichszahlung in Höhe von 250 bis 600 Euro, abhängig von der Länge der Flugstrecke. Dieser Anspruch ist aber primär gegenüber dem Luftfahrtunternehmen, also der Airline zu stellen – auch, wenn der Flug Teil einer Pauschalreise war.

Was können Konsument:innen tun, wenn sie mit dem Unternehmen keine Lösung finden?

Sollte sich trotz eines eigenen Versuchs keine Einigung mit einem Unternehmen finden lassen, kann ein Schlichtungsverfahren geführt werden, das in den meisten Fällen rasch, einfach und kostenlos für eine faire Lösung sorgen kann. Eine Antragstellung ist sowohl über ein Webformular als auch per E-Mail oder Post möglich.

Alle Kontaktinformationen finden sich auf der Website der Verbraucherschlichtung Austria unter www.verbraucherschlichtung.at

Fallbeispiele Reisebereich

Der Wellnessurlaub, der keiner war

Frau K. wohnt in der Nähe von Linz. Sie buchte bei einem Hotel in Österreich für den Jahreswechsel einen mehrtägigen Wellness-Aufenthalt. Dabei ging leider gleich einiges schief: In ihrem Zimmer war das Fenster undicht und so war es im Zimmer zugig, kalt und feucht. Die Rezeption war nur sporadisch besetzt und das Personal wirkte überfordert – besonders, wenn es um Probleme mit dem schmutzigen und teilweise kaputten Wellnessbereich ging. Auch das Frühstück und das Abendessen im Restaurant waren für Frau K. vor allem eines: Enttäuschend. Daher beschwerte sich Frau K. sowohl während als auch nach ihrem Aufenthalt mehrfach bei der Hoteldirektion – jedoch leider erfolglos.

Letztendlich wandte sich Frau K. mit einem Schlichtungsantrag an die Verbraucherschlichtung Austria. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens bot ihr das Hotel doch noch eine Rückerstattung in Höhe von 50% des Buchungspreises an (ca. EUR 220,--), womit Frau K. zufrieden war.

Pauschalreise mit Schwächen

Der Traunviertler Herr K. buchte bei einem Reiseveranstalter eine Pauschalreise für sich und seine Frau, die neben den Flügen auch eine Safari und einen Badeaufenthalt in Afrika umfasste. Leider war die Organisation aus Sicht von Herrn K. alles andere als ideal:

Schon wegen der Anreise mussten die Reisenden mehrmals beim Veranstalter nachfragen, um Details zu erfahren. Vor Ort wurden sie vom Reiseleiter einfach mit einigen anderen Gästen beim falschen Hotel abgesetzt. Als sie dann nach einigen Diskussionen doch noch im richtigen

Hotel ankamen, war dieses zwar ganz in Ordnung – bei der Abreise wurde ihre Abholung aber einfach vergessen, und so mussten sie sich den Transfer zum Heimflug selbst organisieren, wodurch sie nur mit Glück kurz vor dem Abflug am Gate eintrafen.

Da der Reiseveranstalter auf mehrere Reklamationsschreiben nicht antwortete, brachte Herr K. einen Schlichtungsantrag bei der Verbraucherschlichtung Austria ein und ersuchte auf diesem Wege nochmals um eine adäquate Preisminderung. Diese bot das Unternehmen im Schlichtungsverfahren dann auch an: So bekamen die Reisenden ca. EUR 430,-- zurück, und zusätzlich übermittelte ihnen das Unternehmen noch einen Gutschein im Wert von EUR 100,-- , womit sie einverstanden waren.

Allein in diesen beiden Fällen war es der Verbraucherschlichtung Austria möglich, für Konsument:innen aus Oberösterreich Lösungen im Wert von rund EUR 750,-- finden. Auch bei zahlreichen anderen Reiseproblemen – von der verpatzten Pauschalreise, über mangelhafte Unterkünfte bis hin zu Streitigkeiten mit Mietwagenfirmen oder Gastronomiebetrieben – kann die Verbraucherschlichtung Austria rasch, unkompliziert und kostenlos helfen.

Darüber hinaus ist die Verbraucherschlichtung Austria auch im TRAVEL_Net aktiv, einem europaweiten Netzwerk von Schlichtungsstellen, das bei vielen grenzüberschreitenden Reiseproblemen eine schnelle Vermittlung an die zuständige Stelle ermöglicht.

Allgemeine Informationen zur Verbraucherschlichtung Austria

Seit Jänner 2016 bietet die Verbraucherschlichtung Austria als eine von acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) kostenlose Schlichtungsverfahren an. Ziel ist es, Konsument:innen und Unternehmen bei der Lösung von Konflikten zu unterstützen – unparteiisch, effizient und ohne Gericht.

Der Zuständigkeitsbereich ist breit gefächert und umfasst unter anderem Streitigkeiten rund um den Kauf von Waren, Handwerksleistungen, Versicherungen und diverse Dienstleistungen.

Im Reisesektor deckt die Verbraucherschlichtung Austria Pauschalreisen und Hotelbuchungen sowie all jene Reiseprobleme ab, die nicht von der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf – www.apf.gv.at) behandelt werden. Wichtig ist dabei, dass das betroffene Unternehmen eine Niederlassung in Österreich hat. Die apf ist demgegenüber für Probleme im Personenverkehr, sei es bei Beförderungen mit der Bahn, am Schiff, per Bus oder im Flugzeug zuständig.

Wenn Konsument:innen in einem Fall selbst nicht weiter wissen und auf der Suche nach der richtigen Schlichtungsstelle sind, empfiehlt sich eine Kontaktaufnahme mit der Verbraucherschlichtung Austria. Die Verbraucherschlichtung Austria klärt gerne darüber auf, welche Einrichtung in welchen Fällen helfen kann.

OÖ Schlichtungsbilanz 2024: in 111 Fällen Oberösterreicher/innen vor teuren Rechtsstreitigkeiten bewahrt

„Ob Warenkäufe, Reiseprobleme, Streitigkeiten mit Handwerksbetrieben oder komplexe Themen wie Fremdwährungskredite und Versicherungsfragen – die Verbraucherschlichtung Austria beweist Jahr für Jahr, wie wichtig und erfolgreich außergerichtliche Schlichtung ist“, betont Landesrat Stefan Kaineder. „Dank ihrer Expertise und einer unermüdlichen Vermittlungsarbeit erspart die Verbraucherschlichtung nicht nur Zeit und Kosten, sondern oft auch viel persönlichen Stress.“

Ein Blick auf die behandelten Fälle 2024 zeigt, wie vielfältig die Themen sind, bei denen die Verbraucherschlichtung Austria den Oberösterreicher:innen zur Seite stand:

Die meisten behandelten Fälle kamen aus der Handels- und Dienstleistungsbranche (23 bzw. 19 Fälle). Im Handelssektor waren Streitigkeiten im Elektrohandel zahlenmäßig am stärksten. Im Dienstleistungssektor teilt es sich auf viele verschiedene Bereiche auf (Fitnesscenter, Kleiderreinigung, Automiete etc.). Die mit Abstand meisten rechtlichen Probleme gab es zum Thema „Kündigung/Storno/Rücktritt“ (51), gefolgt von Preisen und Rechnungslegung (20) und Schadenersatz (16).