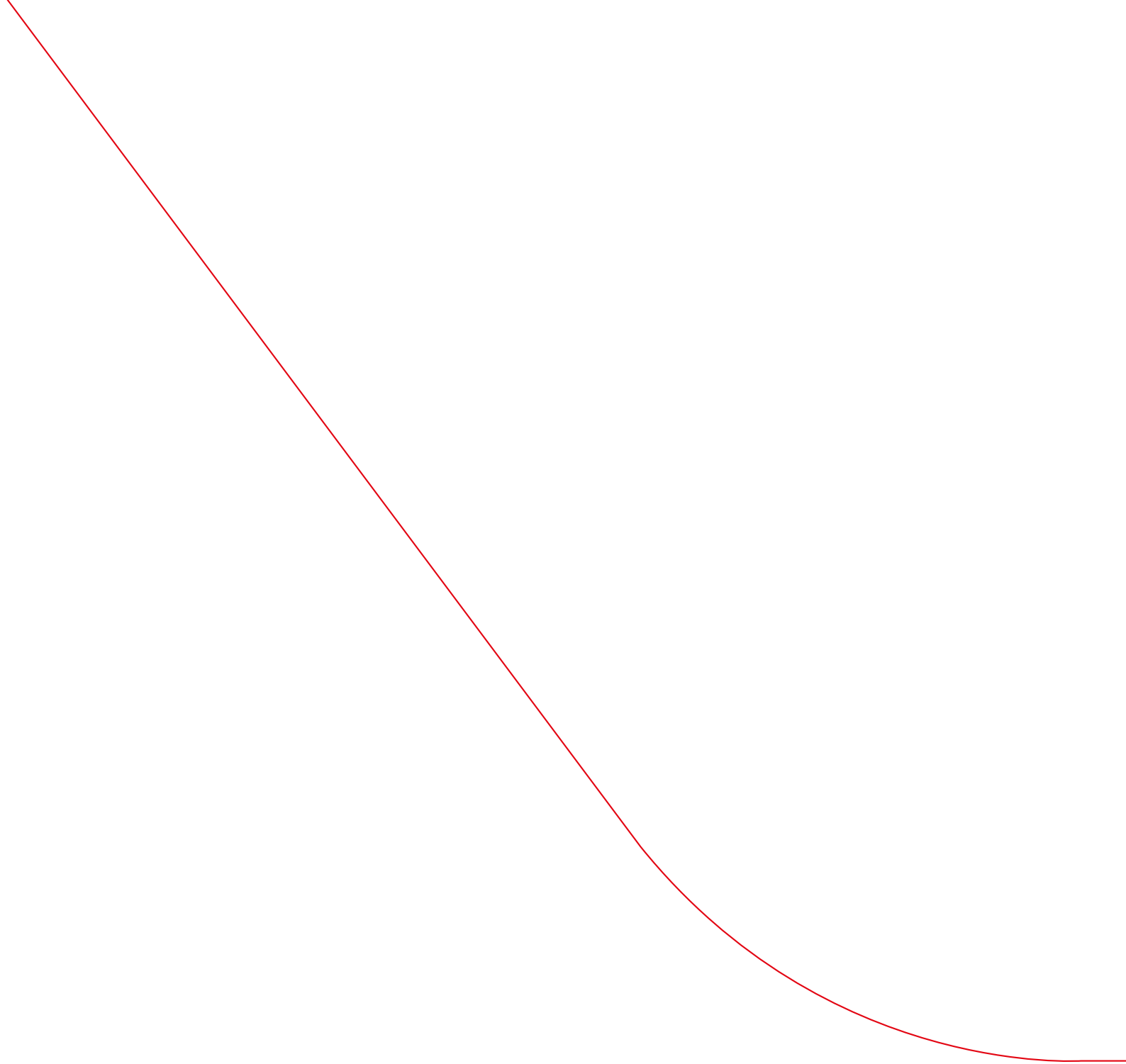


Verein für Konsumenteninformation (VKI)

BERICHT ÜBER DIE ERHEBUNG VON REISEANFRAGEN 2026



Verein für Konsumenteninformation (VKI)

BERICHT ÜBER DIE ERHEBUNG VON REISEANFRAGEN 2026

Erhebungszeitraum: 01. Juli 2026 bis 31. August 2026

Verlag Arbeiterkammer Wien
September 2026

INHALT

INHALT	2
1. Reiseleistungen	3
1.1 Pauschalreisen/Kreuzfahrten	4
1.2 Flugreisen.....	4
1.3 Andere Beförderungsarten	6
1.4 Onlinevermittlungsportale.....	6
1.5 Ferienunterkünfte	7
1.6 Andere Reiseleistungen	8
2. Onlinebuchungen	8
3. Grenzüberschreitende Buchungen	8
4. Die meistgenannten Unternehmen	9
4.1 Die meistgenannten Fluglinien	9
4.2 Die meistgenannten Reiseveranstalter	10
4.3 Die meistgenannten Onlinevermittlungsportale	11
5. Die meistgenannten Reiseländer	11
6. Zahlungsprobleme im Urlaub	12
7. Zusammenfassung	13

1. Reiseleistungen

Im Erhebungszeitraum von 01. Juli 2026 bis 31. August 2026 wurden insgesamt **544** Reiseanfragen erfasst.

Als Quellen für die Erhebung wurden telefonische, schriftliche und persönliche Anfragen bzw. Beschwerden im Erhebungszeitraum herangezogen.

Erfasst wurden Anfragen und Beschwerden über folgende Reiseleistungen:

- Pauschalreisen/Kreuzfahrten
- Flugreisen
- Andere Beförderungsarten (Mietwagen, Bus, Bahn, Schiff)
- Onlinevermittlungsportale
- Ferienunterkünfte
- Andere Reiseleistungen

Zu Pauschalreisen und Kreuzfahrten, welche gemeinsam erfasst wurden, gab es insgesamt 28 Anfragen. Die größte Anzahl an Beschwerden und Anfragen gab es mit 247 zu Flugreisen. Zu anderen Beförderungsarten sind 64 Anfragen eingegangen. 55 Anfragen betrafen Onlinevermittlungsportale. 108 Anfragen gab es zu Ferienunterkünften und 42 Anfragen betrafen andere Reiseleistungen.

Tabelle 1: Anzahl der Anfragen nach Reiseleistung

Reiseleistung	Anzahl	Prozent
Pauschalreisen/Kreuzfahrten	28	5,15 %
Flugreisen	247	45,40 %
Andere Beförderungsarten	64	11,77 %
Onlinevermittlungsportale	55	10,11 %
Ferienunterkünfte	108	19,85 %
Andere Reiseleistungen	42	7,72 %
Gesamt	544	100,00 %

Erfasst wurde, ob den Konsument:innen der Unterschied zwischen einer Pauschalreise und der Buchung einer Einzelleistung bekannt ist. In **26,47 %** der Anfragen, das sind insgesamt **144** Erhebungen, gaben die Konsument:innen an den Unterschied nicht zu kennen. In **400** Fällen (= **73,53 %**) bejahten die Konsument:innen den Unterschied zu kennen.

Ebenfalls erhoben wurde, ob den Konsument:innen das Insolvenzrisiko bei der Buchung von Einzelleistungen bewusst ist. Zu dieser Frage gaben **150** an, dass ihnen das Risiko nicht bewusst ist. Das sind **27,57 %** der Gesamtanfragen. In **72,43 %** der Anfragen (= **394** Erhebungen) gaben die Konsument:innen an, sich des Risikos bewusst zu sein.

Aus aktuellem Anlass wurde im Jahr 2026 erstmals auch die Anzahl jener Anfragen erfasst, bei denen sich der Konflikt im Nahen Osten auf das Reiseverhalten der Konsument:innen ausgewirkt hat. In 12 Fällen (= 2,21 % der Anfragen) wurden entsprechende Probleme angegeben. Die Konsument:innen stornierten ihre Reise aufgrund der Situation, entschieden sich für ein anderes Reiseziel. In einem Fall wurde die Rückreise um 24 Stunden vorverlegt, einmal verschob sich die Rückreise um fünf Tage.

1.1 Pauschalreisen/Kreuzfahrten

Im Berichtszeitraum entfielen insgesamt 28 Anfragen auf Pauschalreisen und Kreuzfahrten, was 5,15 % der Gesamtanfragen entspricht. Beschwerden zu diesen Reiseleistungen nehmen damit heuer erstmals den letzten Platz unter den häufigsten Problemfeldern ein.

Der überwiegende Anteil der Anfragen betraf sonstige Leistungsmängel (32,14 %). Unter die Kategorie „Sonstiger Leistungsmangel“ fielen unter anderem Fälle, in denen ein Transfer von Santorin nach Naxos nicht erbracht wurde. Die gebuchte Pauschalreise umfasste jedoch lediglich den Flug nach Santorin sowie die Hotelunterbringung auf Naxos, nicht aber den Transfer zwischen den Inseln. In einem weiteren Fall wurde im Zusammenhang mit einer vorverlegten Rückreise keine erforderliche Hotelübernachtung für den Zwischenaufenthalt organisiert. Eine weitere Beschwerde betraf den Verlust von Gepäck im Rahmen einer Kreuzfahrtbuchung.

An zweiter Stelle, mit jeweils 17,86 %, lagen Beschwerden über Leistungsänderungen vor Reiseantritt sowie über Preisprobleme. Beanstandet wurde unter anderem die Erhöhung des Reisepreises zwei Tage vor Reisebeginn mit der Begründung gestiegener Dieselpreise. In einem weiteren Fall wurde im Zuge der Buchung nicht darauf hingewiesen, dass für den Aufenthalt in New York zusätzlich eine City Tax anfällt.

Tabelle 2: Anzahl der Anfragen zu Pauschalreisen/Kreuzfahrten nach Problemkategorie

Problemkategorie Pauschalreisen/Kreuzfahrten	Anzahl	Prozent
Storno durch Verbraucher:innen	1	3,57 %
Storno durch Verbraucher:innen wegen Gefahr am Urlaubsort	0	0,00 %
Storno durch Reiseveranstalter	3	10,71 %
Preisproblem	5	17,86 %
Leistungsänderung vor Abreise (z.B. Flugzeiten, Hotel)	5	17,86 %
Überbuchung vor Ort	0	0,00 %
Mangel Unterkunft	4	14,29 %
Mangel Lärm	1	3,57 %
Mangel Verpflegung	0	0,00 %
Mangel Strand/Meer	0	0,00 %
Mangel Freizeit/Sport/Kinderbetreuung	0	0,00 %
Sonstiger Leistungsmangel (z.B. Entfall Reiseprogramm)	9	32,14 %
Gesamt	28	100,00 %

1.2 Flugreisen

Von den insgesamt 544 Anfragen entfielen **247** Fälle, somit **45,40 %**, auf Beschwerden zu Flugreisen, womit diese heuer deutlich den größten Anteil am Beschwerdeaufkommen ausmachten.

Die außergewöhnlich hohe Anzahl an Anfragen im Bereich Flugreisen im Jahr 2026 ist maßgeblich auf die Entscheidung des Obersten Gerichtshofs (OGH) vom 19.05.2026 zu 4 Ob 170/25s zu den Gebührenklauseln von Ryanair zurückzuführen. Der OGH bestätigte dabei die Unzulässigkeit von 14 von 15 beanstandeten Zusatzgebühren in den Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaft. In der Folge wandten sich zahlreiche Verbraucher:innen an das Europäische Verbraucherzentrum, um die Rückforderung bereits bezahlter Gebühren zu prüfen. Gegenstand der Beschwerden waren insbesondere Gebühren hinsichtlich Flughafen-Check-in, Gepäck, Buchung und Umbuchung.

Die aus dieser Entscheidung resultierenden Beschwerden wurden überwiegend der Kategorie „Preisproblem“ zugeordnet. Von insgesamt 73 Anfragen in dieser Kategorie betrafen 69 Fälle Ryanair und standen insbesondere im Zusammenhang mit der Rückforderung unzulässig verrechneter Zusatzgebühren. Darüber hinaus wurden weitere Beschwerden unter der Kategorie „Sonstiger Mangel“ erfasst.

Auch hier standen mit 58 von 86 Anfragen überwiegend Sachverhalte im Zusammenhang mit Ryanair und den vom OGH beanstandeten Gebührenregelungen im Vordergrund. Zudem zeigte sich ein deutlicher Zusammenhang mit der Kategorie „Gepäck“. Von insgesamt 37 Anfragen entfielen hier 29 auf Ryanair bezogen auf Gepäckgebühren.

Die OGH-Entscheidung stellte somit einen wesentlichen Einzelfaktor für das erhöhte Beschwerdeaufkommen im Bereich Flugreisen im Berichtsjahr 2026 dar.

Ebenfalls unter der Kategorie „Sonstiger Mangel“ wurden Beschwerden über Flugzeitenänderungen, insbesondere die Vorverlegung von Flügen, erfasst. Darüber hinaus betrafen die Beschwerden die Verweigerung der Beförderung (Boarding) aufgrund angeblich unzureichender oder ungültiger Reisedokumente.

Tabelle 3: Anzahl der Anfragen zu Flugreisen nach Problemkategorie

Problemkategorie Flugreisen	Anzahl	Prozent
Storno durch Verbraucher:innen	12	4,86 %
Storno durch Verbraucher:innen wegen Terrorgefahr/Pandemie	1	0,40 %
Überbuchung	2	0,80 %
Annullierung	21	8,50 %
Verspätung	15	6,08 %
Gepäck	37	14,98 %
Preisproblem	73	29,56 %
Sonstiger Mangel (z.B. Wechsel Fluglinie, Flugzeitenänderung)	86	34,82 %
Gesamt	247	100,00 %

In **226 Fällen** konnte erhoben werden, wie lange vor Reiseantritt die Flugbuchung erfolgt war. Die Auswertung zeigt, dass Flugreisen überwiegend ein bis drei Monate vor Reiseantritt gebucht werden (34,96 %). An zweiter Stelle liegen Buchungen, die drei bis sechs Monate vor Reiseantritt vorgenommen wurden (26,55 %). Lediglich **ein Fall** betraf eine Flugbuchung, die mehr als ein Jahr vor Reiseantritt erfolgte. Demgegenüber wurden nur **4,87 %** der Flüge weniger als eine Woche vor Reiseantritt gebucht.

Tabelle 4: Zeithorizont Buchung bis Antritt Flugreise

Buchungszeitpunkt vor Flug	Anzahl	Prozent
Weniger als eine Woche	11	4,87 %
1 bis 4 Wochen	49	21,68 %
1 bis 3 Monate	79	34,96 %
3 bis 6 Monate	60	26,55 %
6 bis 9 Monate	19	8,41 %
9 bis 12 Monate	7	3,10 %
Mehr als ein Jahr	1	0,44 %
Gesamt	226	100,01 %

1.3 Andere Beförderungsarten

Beschwerden zu anderen Beförderungsarten machten im Berichtszeitraum **64 Anfragen** bzw. **11,77 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens aus.

Erfasst wurden dabei Anfragen zu Mietwagen, Bahn-, Bus- und Schiffsreisen.

Der überwiegende Teil der Anfragen betraf Preisprobleme (17 Anfragen). Dabei wurden überwiegend Fälle erfasst, in denen Konsument:innen von teils intransparenten Zusatzkosten überrascht wurden. So wurde in einem Fall ein Navigationsgerät verrechnet, obwohl dieses weder gebucht noch genutzt worden war.

15 Anfragen fielen unter die Kategorie „Sonstiger Mangel“. Darunter wurden unterschiedliche Beschwerdegründe erfasst. Beanstandet wurden etwa unzureichende Informationen über Mautgebühren und die daraus resultierenden Zusatzkosten, der Ausfall der Klimaanlage während einer Zugreise sowie die Verweigerung einer Beförderung durch ein Busunternehmen aufgrund angeblich unzureichender Ausweisdokumente.

13 Anfragen betrafen Mietwagenschäden. Erfasst wurden Beschwerden im Zusammenhang mit Pannen am Mietfahrzeug. So führte etwa eine Motorpanne zu Kosten für ein Ersatzfahrzeug und eine zusätzliche Hotelübernachtung. Darüber hinaus betrafen die Beschwerden sowohl von den Unternehmen behauptete, von den Konsument:innen jedoch bestrittene Schäden als auch überhöhte oder nicht nachvollziehbare Reparaturrechnungen.

Die Kategorie „Storno durch das Unternehmen“ umfasste 12 Anfragen. Dabei handelte es sich überwiegend um Fälle, in denen der reservierte Mietwagen aufgrund einer verspäteten Abholung nicht mehr verfügbar war. Ursache der verspäteten Abholungen waren zumeist Flugverspätungen.

Tabelle 5: Anzahl der Anfragen zu anderen Beförderungsarten nach Problemkategorie

Problemkategorie Andere Beförderungsarten	Anzahl	Prozent
Storno durch Verbraucher:innen	2	3,13 %
Storno durch Verbraucher:innen wegen Terrorgefahr/ Pandemie	0	0,00 %
Storno durch Unternehmer	12	18,75 %
Überbuchung	0	0,00 %
Verspätung	5	7,81 %
Gepäck	0	0,00 %
Preisproblem	17	26,56 %
Mietwagenschaden	13	20,31 %
Versicherung	0	0,00 %
Sonstiger Mangel (z.B. technische Probleme, fehlende Dokumente)	15	23,44 %
Gesamt	64	100,00 %

1.4 Onlinevermittlungsportale

Onlinevermittlungsportale machten im Berichtszeitraum **55 Anfragen** bzw. **10,11 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens aus.

Die meisten Anfragen (18) fielen in die Kategorie „Sonstiger Mangel“. Darunter wurden weiterhin Beschwerden im Zusammenhang mit der unerwünschten Prime-Mitgliedschaft von Opodo erfasst. Zudem betrafen die Anfragen Fälle, in denen die Unterstützung durch Vermittlungsplattformen bei der Kommunikation mit Fluggesellschaften, etwa im Zusammenhang mit Namensänderungen, als unzureichend wahrgenommen wurde. Ebenfalls erfasst wurden Beschwerden, wonach die tatsächlichen Gegebenheiten der Unterkunft von der Beschreibung auf der Vermittlungsplattform erheblich abwichen.

15 Anfragen betrafen Probleme bei der Rückerstattung des Reisepreises durch Vermittlungsplattformen. Erfasst wurden unter anderem Fälle, in denen Hotelgutschriften nicht rückerstattet wurden, sowie Fälle, in denen eine von der Fluggesellschaft bereits veranlasste Rückzahlung nicht an die betroffenen Konsument:innen weitergeleitet wurde.

Unter der Kategorie „Preisproblem“ wurden unter anderem Beschwerden über unklare Stornokosten sowie eine Beschwerde über einen angeblichen Systemfehler bei der Preisangabe erfasst.

Tabelle 6: Anzahl der Anfragen zu Onlinevermittlungsportalen nach Problemkategorie

Problemkategorie Onlinevermittlungsportale	Anzahl	Prozent
Mangelnde Erreichbarkeit	2	3,64 %
Preisproblem	11	20,00 %
Unseriös/Betrügerisch	9	16,37 %
Keine Rückerstattung des Reisepreises	15	27,27 %
Sonstiger Mangel (z.B. fehlerhafte Informationen, Opodo Prime Mitgliedschaft)	18	32,73 %
Gesamt	55	100,01 %

1.5 Ferienunterkünfte

Im Berichtszeitraum entfielen **108 Anfragen** auf Ferienunterkünfte, was **19,85 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens entspricht.

Beschwerden zu Ferienunterkünften liegen damit auch 2026 wieder auf Platz zwei hinter Beschwerden zu Flugreisen.

Den größten Anteil an Beschwerden machten Mängel bei der Unterkunft aus (55 Anfragen). Beanstandet wurden insbesondere die abweichende Größe der Unterkunft, mangelnde Hygiene, Ungezieferbefall und Schimmel in der Unterkunft, aber auch ein ganztägiger Stromausfall sowie fehlender Meerblick.

In 12 Fällen wurde ein unseriöses/betrügerisches Vorgehen gemeldet, meist aufgrund des fehlenden Zugangs zu den gebuchten Objekten.

Unter der Kategorie „Sonstiger Mangel“ wurden 19 Anfragen erfasst. Die Beschwerden betrafen unter anderem strittige Schadenersatzforderungen von Unterkunftsbetrieben, unangemessenes oder aggressives Verhalten von Unterkunftsgebern sowie die Verweigerung der Einlösung von Gutscheinen.

Tabelle 7: Anzahl der Anfragen zu Ferienunterkünften nach Problemkategorie

Problemkategorie Ferienunterkünfte	Anzahl	Prozent
Storno durch Verbraucher:innen	5	4,63 %
Storno durch Verbraucher:innen wegen Terrorgefahr/ Pandemie	0	0,00 %
Storno durch Unternehmer	14	12,96 %
Mangel in der Unterkunft	55	50,93 %
Preisproblem	3	2,78 %
Unseriös/Betrügerisch	12	11,11 %
Sonstiger Mangel (z.B. Reservierungsprobleme, eingeschränkter Zugang)	19	17,59 %
Gesamt	108	100,00%

1.6 Andere Reiseleistungen

Zu anderen Reiseleistungen wurden **42 Anfragen** verzeichnet, was **7,72 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens entspricht.

In diesem Zusammenhang wurden unterschiedliche Beschwerden erfasst. Einerseits betrafen diese Inkassoforderungen im Zusammenhang mit ausländischen Mautgebühren. Ein weiterer Fall betraf eine Gepäckaufbewahrung, die nicht den vertraglich zugesicherten Bedingungen entsprach. Zudem beschwerte sich ein Konsument darüber, dass wesentliche Teile des Olympieions aufgrund von Renovierungsarbeiten nicht zugänglich waren, ohne dass dies vor dem Ticketkauf ausreichend kenntlich gemacht worden wäre. In einem weiteren Fall wurden außergewöhnlich lange Wartezeiten bei der Rückgabe eines gemieteten Bootes beanstandet.

Die Anfrage zum Segeltörn betraf eine strittige Schadenersatzforderung des Vermieters.

Tabelle 8: Anzahl der Anfragen zu anderen Reiseleistungen:

Andere Reiseleistung	Anzahl	Prozent
Segeltörn	1	2,38 %
Sprachkurs	0	0,00 %
Sonstiges	41	97,62 %
Gesamt	42	100,00 %

2. Onlinebuchungen

517 der **544 Reiseanfragen** betreffen Buchungen, die online vorgenommen wurden. Das entspricht **95,04 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens.

3. Grenzüberschreitende Buchungen

Im Erhebungszeitraum wurden hauptsächlich Beschwerden zu grenzüberschreitende Buchungen (**450 von 544 Anfragen**) erfasst. Das sind **82,72 %** des Gesamtbeschwerdeaufkommens.

4. Die meistgenannten Unternehmen

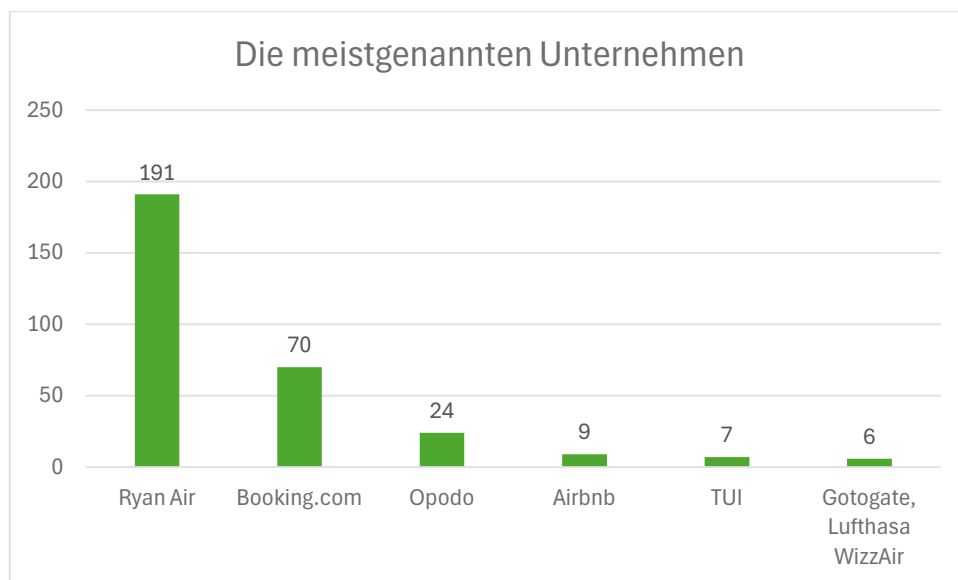
Mit 191 Nennungen war Ryanair mit deutlichem Abstand das am häufigsten genannte Unternehmen. Die hohe Anzahl an Beschwerden ist maßgeblich auf das bereits erwähnte OGH-Urteil zu unzulässigen Gebühren zurückzuführen, das ein erhebliches Beschwerdeaufkommen auslöste. Ein Großteil der gegen Ryanair gerichteten Anfragen stand in Zusammenhang mit den von der Entscheidung betroffenen Zusatzgebühren.

Auf Platz zwei folgte die Onlinevermittlungsplattform Booking.com mit 70 Nennungen, gefolgt von Opodo mit 24 Nennungen. Dies unterstreicht die große Bedeutung von Onlinevermittlungsplattformen im Reisebereich, da zahlreiche Reiseleistungen wie Flüge, Unterkünfte und Mietwagen über diese Anbieter gebucht werden und diese daher regelmäßig Gegenstand von Beschwerden sind.

Den vierten Platz belegte Airbnb mit 9 Nennungen. Mit TUI (7 Nennungen) findet sich erst danach ein Pauschalreiseveranstalter unter den meistgenannten Unternehmen.

Darauf folgten Gotogate, Lufthansa und Wizz Air mit jeweils 6 Nennungen. Damit waren neben Onlinevermittlungsplattformen insbesondere Fluggesellschaften unter den am häufigsten genannten Unternehmen vertreten.

Diagramm 1: Die meistgenannten Unternehmen



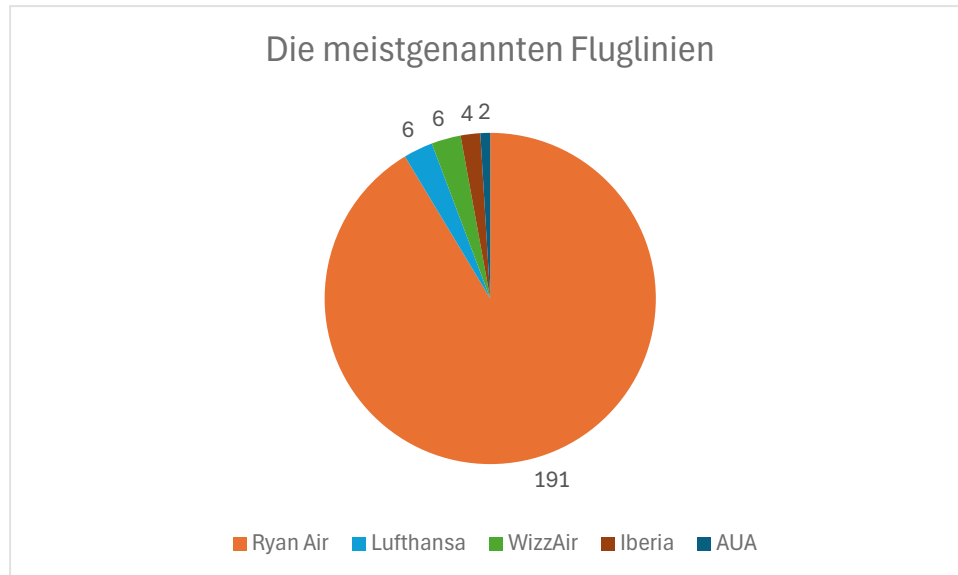
4.1 Die meistgenannten Fluglinien

Die meisten Anfragen im Zusammenhang mit Fluglinien entfielen mit großem Abstand auf Ryanair (191 Anfragen). Die außergewöhnlich hohe Zahl ist insbesondere auf das bereits erwähnte OGH-Urteil zu unzulässigen Gebühren zurückzuführen. Ein erheblicher Teil der gegen Ryanair gerichteten Beschwerden stand in Zusammenhang mit den von dieser Entscheidung betroffenen Zusatzgebühren und führte zu einem deutlichen Anstieg der Anfragen.

Mit deutlichem Abstand dahinter folgen Lufthansa und Wizz Air, die mit jeweils 6 Anfragen den zweiten Platz teilen. Auf Rang vier liegt Iberia mit 4 Anfragen, während zur Austrian Airlines (AUA) im Erhebungszeitraum lediglich 2 Anfragen verzeichnet wurden.

Die Verteilung verdeutlicht, dass das Beschwerdeaufkommen im Bereich der Fluglinien im Jahr 2026 maßgeblich durch die Folgen des OGH-Urteils und die daraus resultierenden Beschwerden gegen Ryanair geprägt war.

Diagramm 2: Die meistgenannten Fluglinien

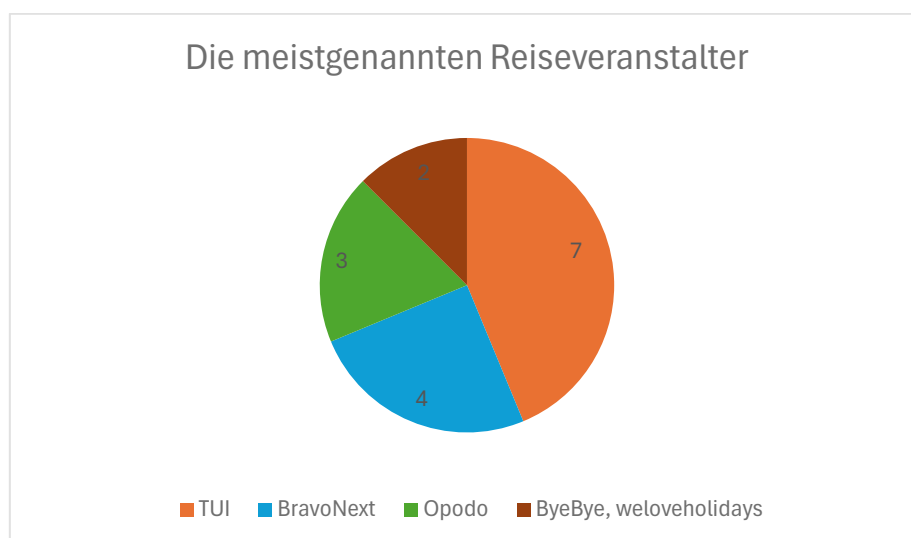


4.2 Die meistgenannten Reiseveranstalter

Mit 7 Nennungen führte TUI im Berichtszeitraum die Anfragen zu Reiseveranstaltern an. Auf Platz zwei folgte BravoNext mit 4 Nennungen. Den dritten Platz belegte Opodo mit 3 Nennungen, das in einzelnen Fällen auch als Reiseveranstalter in Erscheinung trat.

Auf dem vierten Platz lagen ByeBye und weloveholidays mit jeweils 2 Nennungen gleichauf.

Diagramm 3: Die meistgenannten Reiseveranstalter

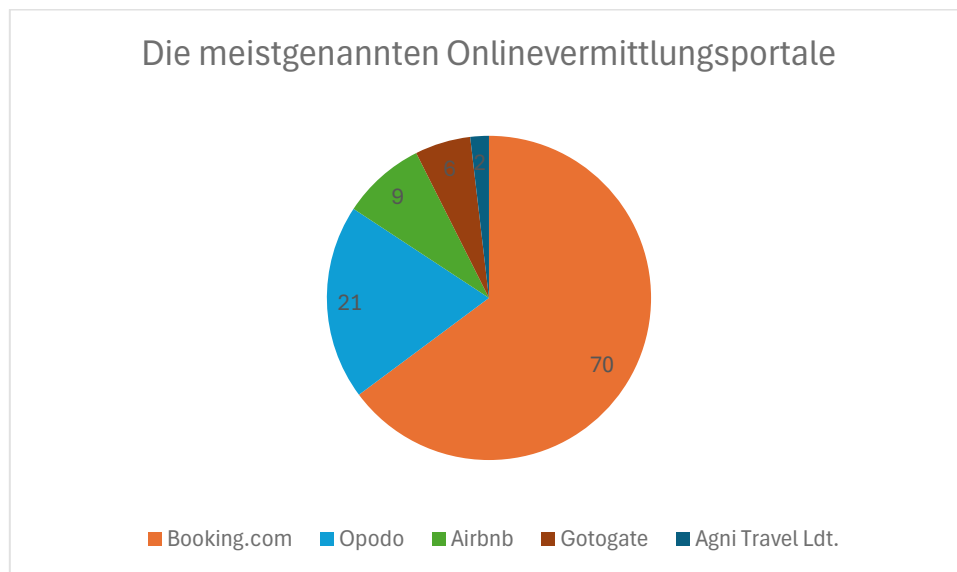


4.3 Die meistgenannten Onlinevermittlungsportale

Die meisten Anfragen entfielen erneut auf Booking.com mit insgesamt 70 Nennungen. Auf Platz zwei folgte Opodo (als Vermittler) mit 21 Nennungen. Mit deutlichem Abstand belegte Airbnb mit 9 Nennungen den dritten Platz.

Auf Rang vier lag Gotogate mit 6 Nennungen, während Agni Travel Ltd. mit 2 Nennungen den fünften Platz einnahm. Die Zahlen verdeutlichen, dass Beschwerden im Reisebereich weiterhin überwiegend große Onlinevermittlungsplattformen betreffen, über die ein erheblicher Teil der Buchungen von Unterkünften und sonstigen Reiseleistungen abgewickelt wird.

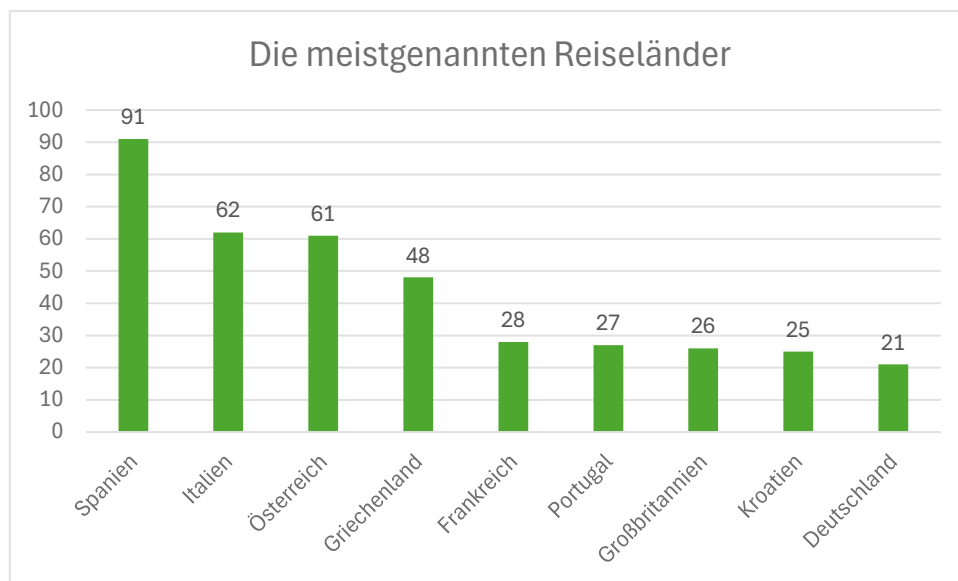
Diagramm 4: Die meistgenannten Onlinevermittlungsportale



5. Die meistgenannten Reiseländer

Spanien war mit 91 Anfragen das am häufigsten genannte Reiseland. Auf Platz zwei folgte Italien mit 62 Anfragen, dicht gefolgt von Österreich mit 61 Anfragen. Den vierten Platz belegte Griechenland mit 48 Anfragen. Dahinter reihten sich Frankreich (28 Anfragen), Portugal (27 Anfragen) und Großbritannien (26 Anfragen) ein. Es folgte Kroatien mit 25 Anfragen und schließlich Deutschland mit 21 Anfragen.

Diagramm 5: Die meistgenannten Reiseländer



6. Zahlungsprobleme im Urlaub

Erstmals erhoben wurde 2026, ob Konsument:innen beim Bezahlen während ihrer Reise auf Schwierigkeiten gestoßen sind. Konkret wurde nach Problemen bei der Akzeptanz von Kredit- und Debitkarten sowie von Bargeld gefragt. Darüber hinaus wurde untersucht, ob hohe Gebühren bei Bankomatabhebungen oder Kartenzahlungen angefallen sind, ob ausreichend Bankomaten beziehungsweise Bankfilialen für Bargeldbehebungen vorhanden waren und ob Fälle von Kreditkarten- oder Bankomatkartenbetrug aufgetreten sind. Zusätzlich konnten sonstige Probleme genannt werden.

Insgesamt wurden zu dieser Fragestellung lediglich **19 Anfragen** verzeichnet. Damit spielte die Verfügbarkeit und Akzeptanz von Zahlungsmitteln am Urlaubsort im Beschwerdeaufkommen nur eine untergeordnete Rolle.

Am häufigsten wurde beanstandet, dass **Kredit- oder Debitkarten nicht akzeptiert wurden**. Auf diese Problematik entfielen **9 Anfragen**.

Hohe Spesen bei der Nutzung von Kreditkarten oder bei Bargeldbehebungen bildeten mit **5 Anfragen** die zweithäufigste Kategorie.

In **4 Fällen** wurde ein **Kreditkarten- oder Bankomatkartenbetrug** geschildert. Darunter befand sich auch ein Fall, in dem Reisende nach Angaben der Beschwerdeführenden über eine Kommunikation im Zusammenhang mit einer Buchung auf Booking.com auf eine betrügerische Website weitergeleitet wurden.

Lediglich **eine Anfrage** betraf die **Nichtakzeptanz von Bargeld** am Urlaubsort. Beschwerden darüber, dass **keine oder zu wenige Bankomaten bzw. Bankfilialen** für Bargeldbehebungen zur Verfügung standen, wurden im Berichtszeitraum hingegen **nicht verzeichnet**.

Insgesamt zeigt sich somit, dass Probleme im Zusammenhang mit Zahlungsmitteln auf Reisen nur vereinzelt auftraten und überwiegend die Akzeptanz von Karten sowie Fragen zu Gebühren und Betrugsfällen betrafen.

7. Zusammenfassung

- ✓ Im Erhebungszeitraum wurden 544 Reiseanfragen erfasst.
- ✓ Die häufigste Ursache für eine Beratung waren im Erhebungszeitraum Flugreisen, die über 45 % aller Anfragen ausmachten.
- ✓ Das aktuelle OGH-Urteil zu unzulässigen Ryanair-Gebühren führte zu einem deutlichen Anstieg des Beschwerdeaufkommens zu Flugreisen.
- ✓ Ryanair war mit 191 Nennungen das mit Abstand am häufigsten genannte Unternehmen.
- ✓ Die Mehrzahl der Flugreisen (insgesamt 61,51 %) wurde ein bis sechs Monate vor Antritt gebucht.
- ✓ Spanien, Italien und Österreich waren die am häufigsten genannten Reiseziele.
- ✓ Über 95 % der Konsument:innen gaben an, ihre Reise online gebucht zu haben.
- ✓ Zu klassischen Pauschalreisen gingen mit lediglich 5,15 % des gesamten Beschwerdeaufkommens die wenigsten Anfragen ein.
- ✓ Mit 12 Anfragen (2,21 % des Gesamtaufkommens) betraf nur ein kleiner Teil der Beschwerden die Auswirkungen des Nahostkonflikts auf Reisen.
- ✓ Zahlungsprobleme im Urlaub spielten mit 19 Anfragen eine untergeordnete Rolle.



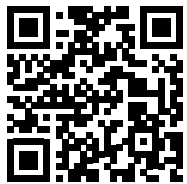
ALLE RATGEBER ZUM DOWNLOADEN

<https://wien.arbeiterkammer.at/service/Ratgeber/index.html>



BERATUNGSTERMIN VEREINBAREN UNTER

<https://wien.arbeiterkammer.at/ueberuns/kontakt/index.html>



ALLE STUDIEN ZUM DOWNLOADEN

<https://emedien.arbeiterkammer.at/>



WEITERE SERVICES UND INFORMATIONEN UNTER

<https://wien.arbeiterkammer.at/>

DER DIREKTE WEG ZU UNSEREN PUBLIKATIONEN

<https://wissenschaft.arbeiterkammer.at/>

<https://emedien.arbeiterkammer.at/>

ZITIERFÄHIGER LINK ZUR ERHEBUNG

<https://emedien.arbeiterkammer.at/resolver?urn=urn:nbn:at:at-akw:g-7401088>

CREATIVE COMMONS CC BY-SA

Sofern nicht anders ausgewiesen, steht der Inhalt dieses Werks unter der Creative Commons Lizenz CC BY-SA 4.0 zur Verfügung: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>



Bei Verwendung von Textteilen wird um Zusendung eines Belegexemplars an die AK Wien / Abteilung Konsument:innenpolitik ersucht.

IMPRESSUM

Medieninhaberin: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 0

Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum

Auftraggeberin: AK Wien / Abt. Konsument:innenpolitik

Rückfragen an: konsumentenpolitik@akwien.at

Gestaltung: Alexander Ullrich | A SQUARED

Verlags- und Herstellungsort: Wien

ISBN: 978-3-7063-1244-8

© 2026 AK Wien

DIE AK – SO NAH

Sie wollen mit uns reden?
Unsere Videos sehen? Oder uns in
den sozialen Medien besser kennenlernen?
Auch auf unserer Homepage können Sie
sich wie zuhause fühlen oder Sie machen
es sich in der AK Bibliothek gemütlich.
Wir sind für Sie da – und immer in Ihrer Nähe.

wien.arbeiterkammer.at/immernah



5 Beratungs-
stellen



Website



Veranstal-
tungen



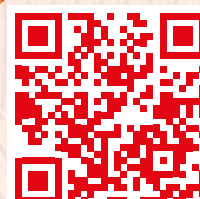
Mitglieder-
zeitung



Newsletter



Ratgeber



WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

BERICHT ÜBER DIE ERHEBUNG VON REISEANFRAGEN 2026

September 2026

