



PAUSCHALREISEN UND CORONA

Repräsentative Bevölkerungsbefragung

forsa

39665/f20.0520 12/20 KI/Bü

11. März 2021

STUDIENDESIGN



- Grundgesamtheit: deutschsprachige Personen ab 18 Jahren in Privathaushalten in Deutschland.
- Stichprobengröße: 1.501 Befragte.
- Gewichtung: Bevölkerungsrepräsentativ 18 Jahre und älter, nach Region, Alter, Geschlecht und Bildung sowie Dual Frame Gewicht.
- Statistische Fehlertoleranz: max. +/- 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe.
- Befragungsmethode: per Telefon (Festnetz und Mobilfunk) auf Basis einer Dual Frame Stichprobe.
- Befragungszeitraum: 19. November bis 4. Dezember 2020
- Hinweis: Die Summe der einzelnen Prozentwerte kann rundungsbedingt von 100 Prozent abweichen.

ERGEBNISZUSAMMENFASSUNG

Pauschalreisen und Flugbuchungen

- Das Vertrauen in die Reisebranche bröckelt durch die aktuelle Rückzahlungspraxis bei stornierten Pauschalreisen. Denn 41 Prozent aller Befragten meinen, ihr Vertrauen sei beeinträchtigt. 45 Prozent hingegen sehen das Vertrauen nicht beeinträchtigt. Ein ähnliches Bild hinsichtlich des Vertrauens ergibt sich aufgrund der Rückzahlungspraxis der Fluggesellschaften.
- Für abgesagte Flugreisen haben lediglich neun Prozent der Befragten die Erstattung binnen sieben Tagen oder weniger erhalten. Ein Viertel hat bis zu einem Monat gewartet, ein Viertel wartete zwischen einem und vier Monaten und ein Viertel hat noch keine Rückerstattung erhalten.
- Lediglich eine Minderheit (12 %) ist mit der derzeitigen Regelung der kompletten Vorkasse bei Buchung einverstanden. 36 Prozent halten eine Anzahlung bei Buchung von 25 Prozent für fair. 30 Prozent finden eine Anzahlung von 50 Prozent sei gerechtfertigt. 16 Prozent wollen den gesamten Ticketpreis erst kurz vor Reiseantritt zahlen.

PAUSCHALREISEN

AUSSAGEN ZUM VERTRAUEN IN DIE REISEBRANCHE UND IN FLUGGESELLSCHAFTEN

DAS VERTRAUEN IN DIE REISEBRANCHE SCHEINT DURCH DIE AKTUELLE RÜCKZAHLUNGSPRAXIS BELASTET, JEDOCH NICHT ÜBERMÄßIG .

Der jeweiligen Aussage stimmen zu ...

Die Praxis einiger Reiseanbieter, Rückzahlungen ungesetzlich hinauszuzögern, hat mein Vertrauen in die Reisebranche beeinträchtigt.



Die Praxis einiger Fluggesellschaften, Rückzahlungen ungesetzlich hinauszuzögern, hat mein Vertrauen in die Fluggesellschaften beeinträchtigt.



■ voll und ganz ■ eher ■ weiß nicht/k.A. ■ eher nicht ■ überhaupt nicht

Basis: 1.501 Befragte

Frage 18: „Wie sehr stimmen Sie der folgenden Aussage zu: ‚Die Praxis einiger Reiseanbieter, Rückzahlungen ungesetzlich hinauszuzögern, hat mein Vertrauen in die Reisebranche beeinträchtigt.‘“

Frage 22: „Wie sehr stimmen Sie der folgenden Aussage zu: ‚Die Praxis einiger Fluggesellschaften, Rückzahlungen ungesetzlich hinauszuzögern, hat mein Vertrauen in die Fluggesellschaften beeinträchtigt.‘“

forsa.

Angaben in Prozent

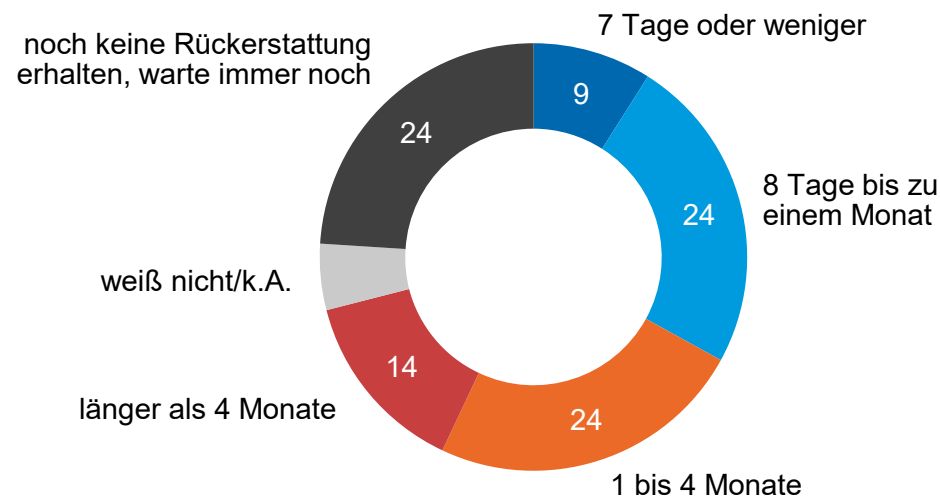
verbraucherzentrale

Bundesverband

WARTEZEIT AUF DIE RÜCKERSTATTUNG DES FLUGPREISES

FAST 40 PROZENT DER BEFRAGTEN MUSSTEN LÄNGER ALS 4 MONATE
AUF DIE RÜCKERSTATTUNG WARTEN BZW. WARTEN NOCH IMMER.

Es haben auf die Rückerstattung
des Flugpreises gewartet ...



Basis: 120 Befragte, die für das Jahr 2020 einen oder mehrere Flüge gebucht hatten, die sie aufgrund der Corona-Pandemie nicht antreten konnten und die durch die Fluggesellschaft abgesagt wurde(n)

Frage 21: „Wie lange haben Sie auf die Rückerstattung des Flugpreises gewartet?“

forsa.

Angaben in Prozent

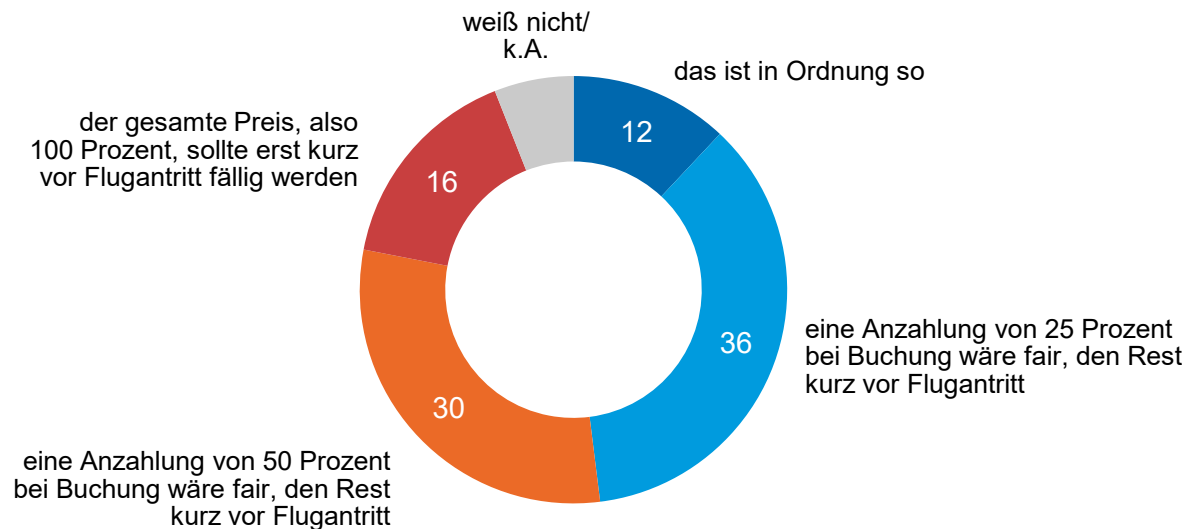
verbraucherzentrale

Bundesverband

BEANSPRUCHUNG DES VOLLEN TICKETPREISES DURCH FLUGGESELLSCHAFTEN

LEDIGLICH EINE MINDERHEIT (12 %) IST MIT DER DERZEITIGEN REGELUNG DER KOMPLETTEN VORKASSE BEI BUCHUNG EINVERSTANDEN.

Fluggesellschaften beanspruchen bereits bei der Buchung die Zahlung des vollen Ticketpreises, ...



Basis: 1.501 Befragte

Frage 23: „Fluggesellschaften beanspruchen bereits bei der Buchung die Zahlung des vollen Ticketpreises. Würden Sie sagen, ...?“

forsa.

© 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Angaben in Prozent

verbraucherzentrale

Bundesverband

11. März 2021

7

Impressum

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin

Info@vzbv.de
www.vzbv.de