

## **Gordon: „Nur die Buchung über Reisebüros gewährleistet sorgenfreien Urlaub**

**Experten sind sich einig: Massiver Anstieg von Beschwerden nach dem Urlaub sind eindeutig auf vermehrte Internetbuchungen ohne Ansprechpartner zurückzuführen**

„Nur wer direkt über ein Reisebüro bucht, hat einen Ansprechpartner und damit die Sicherheit auf einen sorgenfreien Urlaub“, betont Edward Gordon, Fachverbandsobmann der Reisebüros in der Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ).

Zuletzt zeigten sich Experten der Arbeiterkammer über den rapiden Anstieg der Reise-Beschwerden alarmiert. Den Grund dafür sehen sowohl Gordon als auch die Konsumentenschützer in der Tatsache, dass immer öfter nicht wie früher im Reisebüro, sondern individuell über das Internet gebucht wird.

„Natürlich sind auch die meisten Reiseveranstalter mit ihren Angeboten im Internet präsent. Zu Problemen kommt es allerdings, wenn sich die Urlauber ihre Reise und die damit verbundenen Leistungen bei unterschiedlichen Anbietern selbst zusammenstellen“, erklärt Gordon. Hier fehle es an einem zentralen Ansprechpartner, vor allem wenn der Urlaub nicht wie gewünscht verläuft. Die unangenehmen Folgen: wer im Internet bucht hat oft keine Stornomöglichkeit, Umbuchungen müssen selbst organisiert werden, Geld für erbrachte Leistungen auf eigene Faust zurückgefordert werden.

Reisebürokunden sind gegenüber Selbstbuchern im Vorteil

Am Beispiel der Probleme, die sich für zehntausende Reisende im April durch die Aschewolke infolge des Vulkanausbruchs in Island und der damit verbundenen Einstellung des Flugverkehrs ergeben haben, zeige sich deutlich, so Gordon, dass Reisebürokunden eindeutig gegenüber Selbstbuchern im Vorteil waren und sind: „Mit immensem persönlichen Einsatz haben sich die MitarbeiterInnen der Reisebüros und Reiseveranstalter rund um die Uhr bemüht, gestrandete Urlauber heimzubringen, umzubuchen bzw. Alternativen für sie zu finden.“ Wer sich den Urlaub selbst zusammengestellt hat, war auf sich allein gestellt“.

Es gehe keinesfalls darum, das Internet generell zu verteufeln, sondern vielmehr den Konsumenten deutlich vor Augen zu führen, dass nur wer seinen Urlaub über ein Reisebüro bucht - ob online oder persönlich - vor Ärger geschützt und gut beraten ist, so Gordon abschließend. (ES)

3.8.2010