

Umfrage: 1,75 Mio. Deutsche planen Reklamationen bereits vor dem Urlaub

83 Prozent wollen Geld zurück / 69 Prozent verlangen kostenloses Upgrade

Unglaublich: 1,75 Mio. Deutsche planen bereits vor Reiseantritt fest ein, sich im Urlaub zu beschweren. Das ergab eine bevölkerungsrepräsentative Umfrage des Online-Reiseportals ab-in-den-urlaub.de (4,88 Mio. Nutzer im Monat, laut AGOF Januar 2013) unter 1.000 Deutschen. Obwohl die Bundesbürger nach wie vor Reiseweltmeister sind – allein im Jahr 2012 gingen 53 Mio. von ihnen im In- und Ausland auf Reisen (ab 5 Tage Dauer, FUR Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e.V.) – wirft dies kein gutes Licht auf die Deutschen.

Die Umfrage ergab, dass 3,3 Prozent aller Befragten, also rund 1,75 Millionen Reisende, Beschwerden bereits vor dem Urlaub fest einplanen. Auch wenn es nur eine Minderheit der deutschen Urlauber betrifft, gewähren die Ergebnisse dennoch ungewöhnliche Einblicke in die Moral mancher Touristen. Die Gründe sind so vielfältig wie die Reiseziele selbst.

So planen sage und schreibe 83 Prozent (etwa 1,45 Mio. Urlauber) eine Beschwerde fest ein, um schlicht und ergreifend Geld vom Reiseveranstalter, dem Hotel, der Pension oder der Reederei zurück zu bekommen. Bei den Reklamationsgründen sind diese Touristen flexibel und entscheiden vor Ort kurzfristig. Fast 69 Prozent (1,2 Mio. Urlauber) nutzen eine geplante Reklamation dazu, ein Upgrade, also eine Besserstellung im Hotel, zu "schnorren". So nächtigen die "Querulanten" nicht mehr im gebuchten Doppelzimmer, sondern vielleicht in einem Zimmer mit Meerblick oder gar einer Juniorsuite. Solch eine Hochstufung kann durchaus finanzielle Ausmaße von mehreren hundert Euro pro Person ausmachen, selbst bei nur einer Woche Urlaub.

56 Prozent (974.000 Urlauber) der "Beschwerdewilligen" fanden nach der festen Buchung ein günstigeres Angebot und versuchen mit der Reklamation zu viel gezahlte Euros wieder in die Haushaltskasse fließen zu lassen. Pech: Meist sind kostenfrei Stornierungen, etwa bei Pauschalreisen, nach der Buchung nicht möglich. Nur wenige Veranstalter gewähren bis zu 3 Tagen nach der Buchung kostenfreie Stornierungen. (Tabelle beachten)

Weitere Beschwerdegründe vor Reiseantritt

Ein Drittel der Befragten (582.000 Urlauber) lasen angeblich erst nach der Buchung negative Beurteilungen über das Reiseziel (zum Beispiel auf Hotelbewertungsportalen wie holidaytest.de) und planen deshalb schon im Vorfeld eine Reklamation fest ein. 28 Prozent (487.000 Urlauber) sind bereits vor Reiseantritt sicher, etwas Negatives wie Lärm am und im Hotel, Ungeziefer, miese Unterkunft, schlechtes Essen oder ähnliches vorzufinden. Es ist fast unglaublich: Aber 25 Prozent (437.000 Urlauber) gaben an, dass sie noch „eine offene Rechnung“ mit dem Veranstalter oder dem Hotel hätten. Sie würden die Reise oder den Aufenthalt dazu nutzen, mit einer bereits vorab geplanten Reklamation „denen“ etwas „heimzuzahlen“.

Beschwerdefreudige Bildungsgrade und Altersgruppen

Als besonders beschwerdefreudig stellten sich in der Umfrage jene Deutschen heraus, die Abitur oder einen Uni-Abschluss besitzen. Sie wollen vor allem Geld zurückbekommen (33 Prozent). Ähnlich verhält es sich auch im Bereich „Upgrade“, auch hier sind diese Schulabschlüsse vorne dabei. Als nachtragend stellten sich die Deutschen mit Hauptschulabschlüssen heraus. Angeblich haben 11 Prozent mit dem Reiseveranstalter oder dem Hotel noch eine "Rechnung offen". Schaut man sich die Altersstruktur der „Urlaubs-Querulanten“ an, so sind die 30 bis 49-jährigen besonders beschwerdefreudig. Um Geld zu schnorren, planen 22 Prozent der 30 bis 39-jährigen und 25 Prozent der 40 bis 49-jährigen schon vor dem Urlaub eine Reklamation. Auffällig: Im Bereich „Günstigeres Angebot erst nach der Buchung gefunden“ führen die 60 bis 69-jährigen mit 17 Prozent.* (Tabelle beachten)

* Im Rahmen der Umfrage waren Mehrfachnennungen möglich.

Über ab-in-den-urlaub.de

* ab-in-den-urlaub.de gehört mit 4,88 Million Usern im Monat zu den meistbesuchten Online-Reisebuchungsportalen Deutschlands (*AGOF internet facts Januar 2013). Zum umfangreichen und veranstalterübergreifenden Angebot gehören unter anderem Pauschal- und Lastminute-Reisen, Flüge, Hotels, Kreuzfahrten und Spezialreisen. Zur Auswahl stehen über 100 Millionen tagesaktuelle Angebote von über 105 Reiseveranstaltern. Im Oktober 2012 zeichnete die Zeitung DIE WELT gemeinsam mit der Goethe-Universität Frankfurt am Main und dem Analyse- und Beratungsunternehmen "ServiceValue" ab-in-den-urlaub.de als Service-Champion Gold im Bereich "erlebter Kundenservice" aus. In dem Service-Ranking wurden über 1.200 Unternehmen in Deutschland untersucht.