Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 29. September 2023

# Individualreisen: Defizite bei Familienfreundlichkeit und Erstattungsansprüchen

Repräsentative Umfrage der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz und der Verbraucherzentrale Hamburg

Die Hamburgerinnen und Hamburger sind nach der Pandemie wieder reisefreudig. Die Reisewelle des Sommers ist gerade zu Ende gegangen, die Herbstferien stehen vor der Tür. Viele Menschen bevorzugen eine selbst geplante Individualreise und nutzen hierfür Bahn, Flugzeug oder Mietwagen. Eine aktuelle Umfrage der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz und der Verbraucherzentrale Hamburg befasst sich mit Themen rund um Individualreisen und blickt auf die Situation in Hamburg.

Eine Hochrechnung zeigt, dass Reisende in den vergangenen zwölf Monaten insgesamt 3,1 Millionen Individualreisen mit der Bahn und knapp 1,1 Millionen individuelle Flugreisen unternommen haben. Zudem wurde bei etwa 460.000 Reisen ein Mietwagen genutzt.

**Wichtige Ergebnisse im Überblick**

- Die aktuelle Befragung der Hamburger Verbraucherinnen und Verbraucher ergab, dass für Reisen (ohne Pauschalreisen) insgesamt das eigene Kraftfahrzeug mit 56 Prozent, gefolgt von der Bahn mit 41 Prozent das bevorzugte Reisemittel ist.
- Ein Drittel der befragten Reisenden, die mindestens einmal mit Bahn, Flugzeug oder Mietwagen Individualreisen unternahmen, reisten mit Kindern. Hier gibt es bei den verschiedenen Verkehrsmitteln noch Verbesserungspotenzial: So reicht das Angebot der Bahn, was die Verfügbarkeit von Familienabteilen oder -bereichen angeht, laut

Umfrage nicht aus.

- Bei der Nutzung von Mietwagen deuten die Ergebnisse der Befragung darauf hin, dass die Angabe von Kindern ein beliebter Anlass ist, den Reisenden überteuerte Versicherungen aufzudrängen
- Bei den Flugreisen wird es den Reisenden seitens der Fluggesellschaften teilweise sehr schwer gemacht, ihre Erstattungs- bzw. Ausgleichsansprüche zu realisieren. So gab knapp ein Drittel (31 Prozent) der Flugreisenden und 36 Prozent der Familien an, auf die Durchsetzung solcher Forderungen letztlich verzichtet zu haben.

**Anna Gallina, Senatorin für Justiz und Verbraucherschutz:**
„Verbraucher:innen, die ihre Reise individuell planen, müssen sichergehen können, dass sie bei berechtigten Ausgleichs- oder Erstattungsansprüchen gegen Fluggesellschaften nicht das Nachsehen haben. Dass so viele Menschen ihre Fluggastrechte nicht effektiv durchsetzen können, zeigt, dass die Hürden dafür offenbar immer noch zu hoch sind. Deshalb müssen die Rechte von Verbraucher:innen gestärkt und bestehende Hürden bei der effektiven Rechtsdurchsetzung weiter abgebaut werden.“

**Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg:**
„Die Umfrage weist deutlich auf ein lange bekanntes Problem von Verbraucherinnen und Verbrauchern beim Buchen von privaten Flugreisen hin: die faktische Pflicht zur Vorkasse. Es bedarf einer verbindlichen Insolvenzabsicherung für Airlines, um Verbraucherinnen und Verbraucher vor dem Insolvenzrisiko der Gesellschaften zu schützen.“

**Hinweise zur Methodik**
Die Untersuchung wurde als repräsentative Befragung von der Gelszus rmm Marketing Research GmbH als Online-Befragung durchgeführt. Sie lief vom 18. Juli bis zum 7. August 2023 und richtete sich an Personen ab 18 Jahren aus Hamburg, die in den letzten zwölf Monaten Reisen mit Flugzeug, Bahn oder Mietwagen unternommen hatten. Die Stichprobe umfasst 1.838 Personen aus Hamburg. Davon wiesen 1.001 Personen das oben beschriebene Reiseverhalten auf. Genau ein Drittel davon (333 Personen) gaben an, Reisen mit Kindern unternommen zu haben. Die durchschnittliche Interviewdauer betrug fünf Minuten.

**Hintergrund zum Verbraucherschutz-Pegel**
Der Hamburger Verbraucherschutz-Pegel fragt seit 2016 jährlich Themen ab, die Hamburgerinnen und Hamburger bewegen. In der Vergangenheit führte die

Verbraucherzentrale Hamburg die Online-Befragung jeweils zu verschiedensten Themen als nicht repräsentatives Stimmungsbild durch. In diesem Jahr findet die Umfrage quartalsweise und repräsentativ statt. Abgefragt wird nunmehr jeweils ein aktuelles Thema. Weitere Informationen: www.vzhh.de/verbraucherschutz-pegel

Weiterführende Links
Hamburger Verbraucherschutz-Pegel 3. Quartal 2023: Erfahrungen mit Individualre...

**Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.**

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/individualreisen-defizite-bei-familienfreundlichkeit-erstattungsanspruechen