

Ausgabe 03 | 2023

HAMBURGER VERBRAUCHERSCHUTZ-PEGEL

Erfahrungen mit Individualreisen mit und ohne Familie

28. August 2023

Durchgeführt von



Veröffentlicht im Auftrag der

Freien und Hansestadt Hamburg, Behörde für Justiz und Verbraucherschutz



Impressum

Verbraucherzentrale

Hamburg e.V.

Kirchenallee 22

20099 Hamburg

www.vzhh.de

Inhalt

1.	Anlass und Hintergrund der Umfrage	4
2.	Methodik	4
3.	Ergebnisse	5
3.1.	Individualreisen der Hamburgerinnen und Hamburger	5
3.2.	Individualreisen mit dem Flugzeug.....	8
3.3.	Individualreisen mit der Bahn.....	12
3.4.	Individualreisen mit dem Mietwagen	14
4.	Fazit	16

Abbildungen

Abb. 1:	Repräsentative Quotierung von Alter und Geschlecht nach amtlicher Statistik ...	5
Abb. 2:	Individualreisen: Genutzte Verkehrsmittel (Anteile)	6
Abb. 3:	Individualreisen: Alter der mitreisenden Kinder.....	7
Abb. 4:	Individualreisen: Genutzte Verkehrsmittel (Häufigkeiten).....	7
Abb. 5:	Flugreisen: Genutzte Buchungswege	8
Abb. 6:	Flugreisen: Zusatzkosten	9
Abb. 7:	Flugreisen: Wartezeiten, Verspätungen und Ausfälle	9
Abb. 8:	Flugreisen: Erstattungen und Ausgleichszahlungen	10
Abb. 9:	Flugreisen: Präferenzen hinsichtlich der Preisgestaltung.....	11
Abb. 10:	Bahnreisen: Bahntickets, genutzte Erwerbswege	12
Abb. 11:	Bahnreisen: Ausfälle und Verspätungen.....	13
Abb. 12:	Bahnreisen: Anschlussverbindung und Bahnhöfe.....	13
Abb. 13:	Bahnreisen: Sitzplätze und Reservierungen	14
Abb. 14:	Mietwagen: Genutzte Buchungswege	14
Abb. 15:	Mietwagen: Kosten und Leistungen.....	15
Abb. 16:	Mietwagen: Schäden.....	15
Abb. 17:	Mietwagen: Probleme mit Kindersitzen.....	16

Illustration auf Seite 1: istock.com / Iullia Maidaniuk

1. Anlass und Hintergrund der Umfrage

Die Sommerreisesaison ist gerade zu Ende gegangen. Nach Jahren der pandemiebedingten Einschränkungen und Zurückhaltung¹ waren und sind viele Hamburgerinnen und Hamburger wieder privat unterwegs auf Reisen, oftmals in Form von Individualreisen unter Nutzung von Bahn, Flugzeug oder Mietwagen. Im Beratungsalltag der Verbraucherzentrale Hamburg gab es in der Vergangenheit viele Nachfragen, insbesondere im ersten Corona-Jahr. Nach einem zwischenzeitlichen Rückgang haben die Nachfragen und Beschwerden im Zusammenhang mit Reisen wieder zugenommen.

Die aktuelle Umfrage befasst sich mit Themen rund um private Individualreisen, wobei Pauschalreisen und Reisen mit dem privaten PKW weitestgehend ausgeklammert werden. Die Untersuchung wurde von folgenden Fragestellungen geleitet:

- Wie wird die Qualität von Reisen mit Bahn, Flugzeug oder Mietwagen von den Hamburgerinnen und Hamburgern wahrgenommen?
- Wie reagieren Unternehmen darauf, Ausfälle oder Verspätungen von Beförderungen zu entschädigen? Welche Beschwerden treten hierbei auf? Wie werden Verpflichtungen aus dem Fahrgastrecht erfüllt?
- Inwiefern werden Reisen mit Kindern erschwert? Welche Unterstützungsleistungen fehlen oder sind nicht angemessen am Bedarf von Familien ausgerichtet?
- Treten bei Reisen mit Kindern durch familienspezifische Leistungen unvorhersehbarer Kostensteigerungen auf?

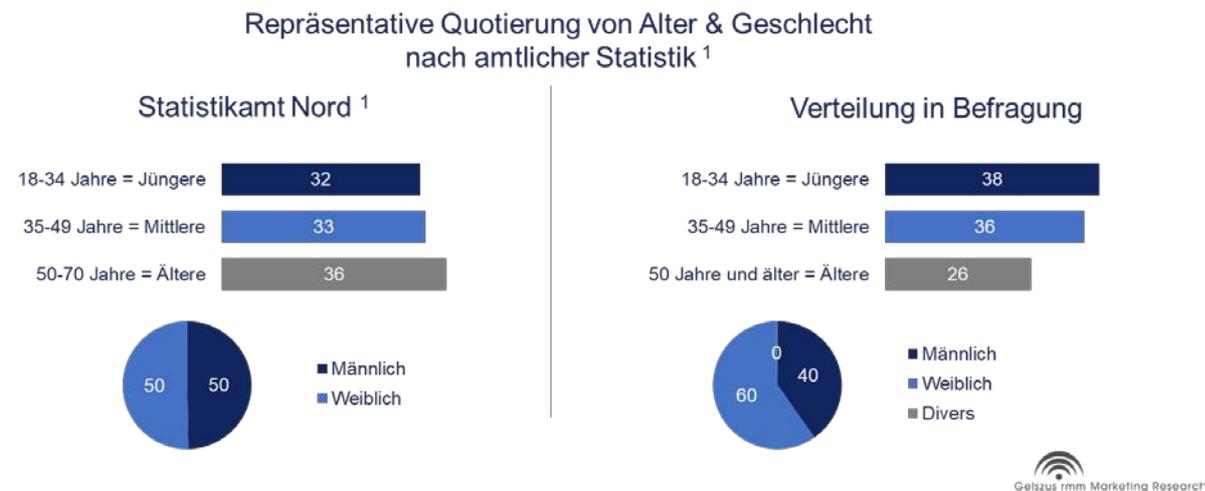
Die Ergebnisse der im Auftrag der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz durchgeführten Umfrage können eine Grundlage für gesetzgeberische Erfordernisse oder andere Maßnahmen verschaffen.

2. Methodik

Die Untersuchung wurde als repräsentative Befragung von der Gelszus rmm Marketing Research GmbH, Hamburg als Online-Befragung (CAWI²) 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 12 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 5 Minuten.

¹ Im Corona-Jahr 2020 sanken die bundesweiten Reiseausgaben im Vergleich zum Vorjahr um 54 Prozent; im Jahr 2021 noch einmal um 10 Prozent. Im Jahr 2022 erreichten die Ausgaben fast wieder das Vor-Pandemie-Niveau. Quelle: „Der deutsche Reisemarkt – Zahlen und Fakten 2022“ (Hrsg: Deutscher Reiseverband), mit Bezug auf Zahlen des GfK Mobilitätsmonitors, Download unter <https://www.driv.de/anzeigen/txnews/der-deutsche-reisemarkt-2022-in-zahlen-und-fakten.html>, zuletzt abgerufen am 28.08.2023.

² Computer-Assisted Web Interviews.

Abb. 1: Repräsentative Quotierung von Alter und Geschlecht nach amtlicher Statistik

Angaben in %

¹ Die Bevölkerung in Hamburg nach Alter und Geschlecht 2021, Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein,

Quelle: <https://www.statistik-nord.de/zahlen-fakten/bevoelkerung/bevoelkerungsstand-und-entwicklung/dokumentenan-sicht/product/6153/bevoelkerung-in-hamburg-167>

Basis: Alle Befragten der repräsentativen Stichprobe: n= 1.001

F20: Wie alt sind Sie?; F10: Sind Sie ...?

Geantwortet haben mehr Frauen (596 oder 59,5 Prozent der Stichprobe) als Männer (403 oder 40,3 Prozent der Stichprobe), zwei teilnehmende Personen (oder 0,2 Prozent der Stichprobe) gaben divers an. In die Gruppe der Jüngeren ab 18 bis unter 34 Jahren fielen insgesamt 383 der Befragten, weitere 357 gaben ein Alter zwischen 35 und unter 50 Jahren an und die übrigen 261 fielen in die Gruppe der ab 50-jährigen. Die Stichprobe ist damit, soweit nicht anders vermerkt, repräsentativ im Hinblick auf die Zielgruppe der Reisenden. Für die vorliegende Stichprobe werden Fallzahlen bis höchstens n=100 zuverlässig ausgewiesen, Fallzahl zwischen n=50-99 sind als Trend anzusehen und sind jeweils farblich (Orange) gekennzeichnet. Fallzahlen geringer als n=50 werden aufgrund der erhöhten Schwankungsbreite nicht dargestellt.

3. Ergebnisse

Die Ergebnisse der Umfrage werden nachfolgend dargestellt. Nach einem kurzen Überblick zum Reiseverhalten der Hamburgerinnen und Hamburger in den letzten 12 Monaten allgemein und entsprechenden Hochrechnungen wird in drei weiteren Abschnitten auf Flug- und Bahnreisen und Reisen mit dem Mietwagen eingegangen. Für diese letztgenannten Themen wurden die Antworten derjenigen ausgewertet, die zumindest einmal mit Bahn, Flugzeug oder Mietwagen verreist gewesen waren.

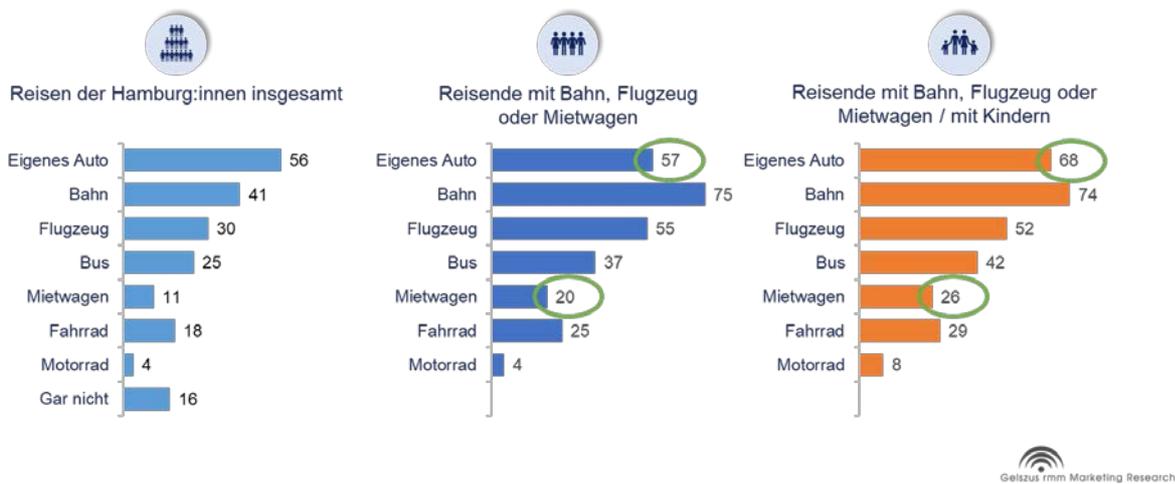
3.1. Individualreisen der Hamburgerinnen und Hamburger

Für diese Umfrage wurden die bei privaten Individualreisen gemachten Erfahrungen abgefragt; Pauschalreisen waren ausgeklammert.

Die Hamburgerinnen und Hamburger sind reisefreudig. Lediglich 16 Prozent gaben an, innerhalb der letzten 12 Monaten gar keine Individualreise unternommen zu haben, und zwar weder eine Urlaubsreise noch eine Kurzreise über ein oder zwei Nächte. Mehr als 8 von 10 der Hamburgerinnen und Hamburger waren also zumindest einmal individuell verreist gewesen.

Dem eigenen KFZ kommt nach wie vor eine hohe Bedeutung bei Individualreisen zu. Mehr als die Hälfte (56 Prozent) hatte es in den vergangenen 12 Monaten mindestens einmal für Individualreisen genutzt; 20 Prozent der Befragten sogar ausschließlich. Demgegenüber gaben 41 Prozent an, mindestens einmal mit der Bahn verreist gewesen zu sein und ein knappes Drittel (30 Prozent) zumindest einmal mit dem Flugzeug. Immerhin 18 Prozent der Befragten war ein- oder mehrmals mit dem Fahrrad verreist gewesen. Die Gruppe ist deutlich (um sieben Prozentpunkte) größer als die der Mietwagennutzer.

Abb. 2: Individualreisen: Genutzte Verkehrsmittel (Anteile)



Angaben in %; Basis: Alle Befragten inkl. Screenouts, n = 1.838 / Alle gültigen Befragten (Total) n = 1.001 / Reisen mit Kindern n = 333

F040: Sind Sie in den letzten 12 Monaten privat mit einem der folgenden Verkehrsmittel verreist? Wir verstehen darunter sowohl längere Urlaubsreisen als auch kürzere Reisen, z.B. übers Wochenende mit 1 oder 2 Übernachtungen. Bitte schließen Sie Reisen im Rahmen von Pauschalreisen hier nicht mit ein.

Bei den hier im Fokus stehenden Befragten, die ihre Reisen zumindest einmal mit Bahn, Flugzeug oder Mietwagen unternommen hatten, ist die Bahn das bedeutendste Verkehrsmittel. Drei Viertel dieser Gruppe war ein- oder mehrmals mit der Bahn verreist gewesen.

Innerhalb der vorgenannten Gruppe hatte ein Drittel (33 Prozent) Reisen mit Kindern aller Altersklassen unternommen. Reisen mit Jugendlichen waren erwartungsgemäß insgesamt relativ seltener als bei den jüngeren Jahrgängen, umgekehrt kamen Reisen mit Babys und Kleinkinder relativ häufiger vor.³

³ Hinweis zur Interpretation der Abb. 3: Die in der Abbildung dargestellten vier Altersklassen umfassen unterschiedlich viele Jahrgänge; die mittlere Gruppe umfasst neun Jahrgänge und ist damit in der Relation zu den anderen Altersgruppen am stärksten übergewichtet.

Abb. 3: Individualreisen: Alter der mitreisenden Kinder

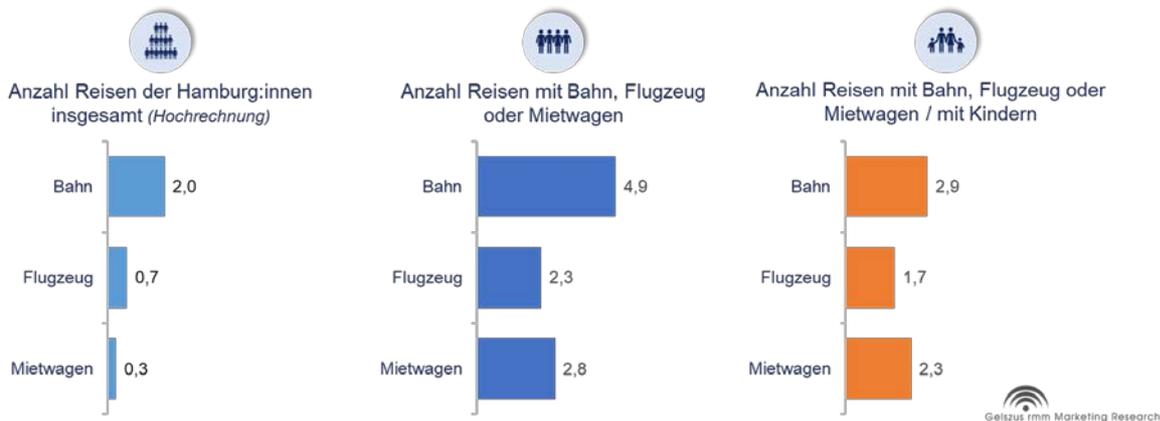


Angaben in %; Basis: Reisen mit Kindern n = 333

F60: In welchem Alter ist / sind das Kind / die Kinder, mit dem / denen Sie gereist sind? Bitte notieren Sie zu jeder Altersgruppe die Anzahl der Kinder.

Bei den Reisen mit Kindern kam nach der Bahn dem eigenen PKW, dem Bustransport, dem Mietwagen und dem Fahrrad eine größere Bedeutung zu als bei der Gruppe, die ohne Kinder verreiste. Die Bedeutung der Bahn zeigt sich auch in der Häufigkeit der Nutzungen der verschiedenen Verkehrsmittel.

Abb. 4: Individualreisen: Genutzte Verkehrsmittel (Häufigkeiten)



Angaben in Mittelwert; Basis: Alle Befragten inkl. Screenouts, n = 1.838 / Alle gültigen Befragten (Total) n = 1.001 / Reisen mit Kindern n = 333

F050: Wie oft sind Sie in den letzten 12 Monaten mit den folgenden Verkehrsmitteln privat verreist? Wir verstehen darunter sowohl längere Urlaubsreisen als auch kürzere Reisen, z.B. übers Wochenende mit 1 oder 2 Übernachtungen.

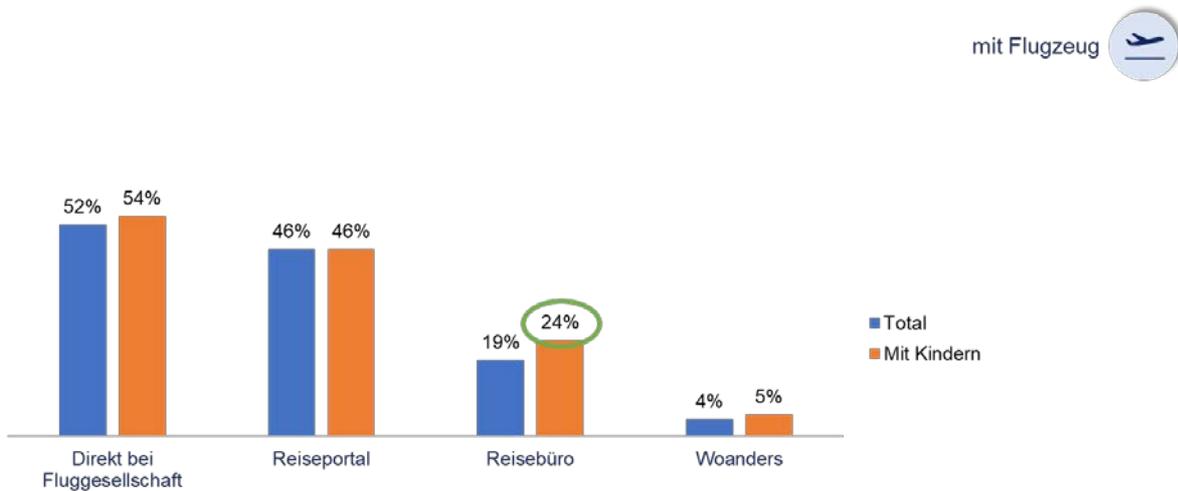
Durchschnittlich zweimal nutzten die befragten Hamburgerinnen und Hamburger sie in den vergangenen 12 Monaten für Individualreisen, das Flugzeug 0,7-mal und den Mietwagen 0,3-mal. Hochgerechnet unternahmen die Hamburgerinnen und Hamburger binnen eines

Jahres also 3,1 Millionen Individualreisen mit der Bahn; knapp 1,1 Millionen individuelle Flugreisen und mehr als 460 Tausend Mal nutzten sie Mietwagen auf solchen Reisen.

3.2. Individualreisen mit dem Flugzeug

Flugbuchungen privater Individualreisen wurden meist direkt bei Fluggesellschaften und auf Reiseportalen vorgenommen. Immerhin fast jede fünfte Buchung (19 Prozent) erfolgte über ein Reisebüro. Bei den Reisen mit Kindern ist dieser Anteil etwas höher (24 Prozent). Die Freitextantworten bei denjenigen, die als Buchungsweg „Woanders“ angegeben hatten, lassen sich zumeist den Reise- und Vergleichsportalen oder den Direktbuchungen über das Internet zuordnen. Vereinzelt wurde angegeben, die Reise als ein Geschenk erhalten zu haben.

Abb. 5: Flugreisen: Genutzte Buchungswege



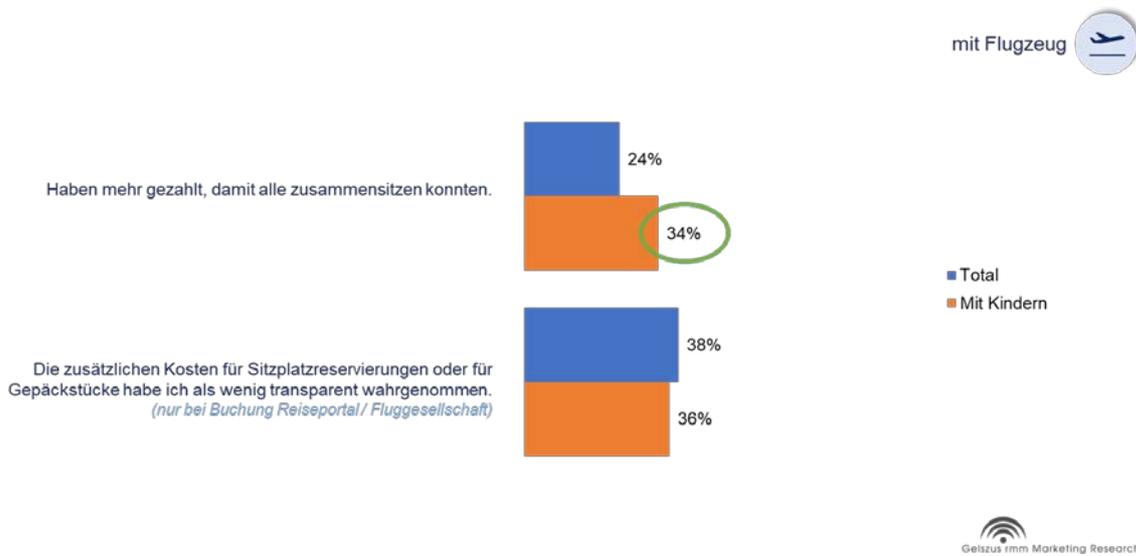
Angaben in %; Basis: Reisen mit Flugzeug n = 551, Reisen mit Kindern per Flugzeug n = 173

F100: Kommen wir jetzt zu Ihrer Reise per Flugzeug. Wo haben Sie die Flugbuchung(en) vorgenommen?

Ein gutes Drittel der Flugreisenden mit Kindern hat für die Sicherheit, zusammen sitzen zu können, zusätzliche Kosten in Kauf genommen. Dies betraf Reisen mit Kindern damit häufiger als solche ohne Kinder. Der Preiswettbewerb benachteiligt hier Familien, die auf zusammenliegende Sitze zwingend angewiesen sind.

Zusätzliche Kosten bei Sitzplatzreservierungen oder bei Gepäckstücken wurden in 38 Prozent der Fälle als nicht transparent wahrgenommen. Hier ist der Befund bei den Reisenden mit Kindern ähnlich.

Abb. 6: Flugreisen: Zusatzkosten

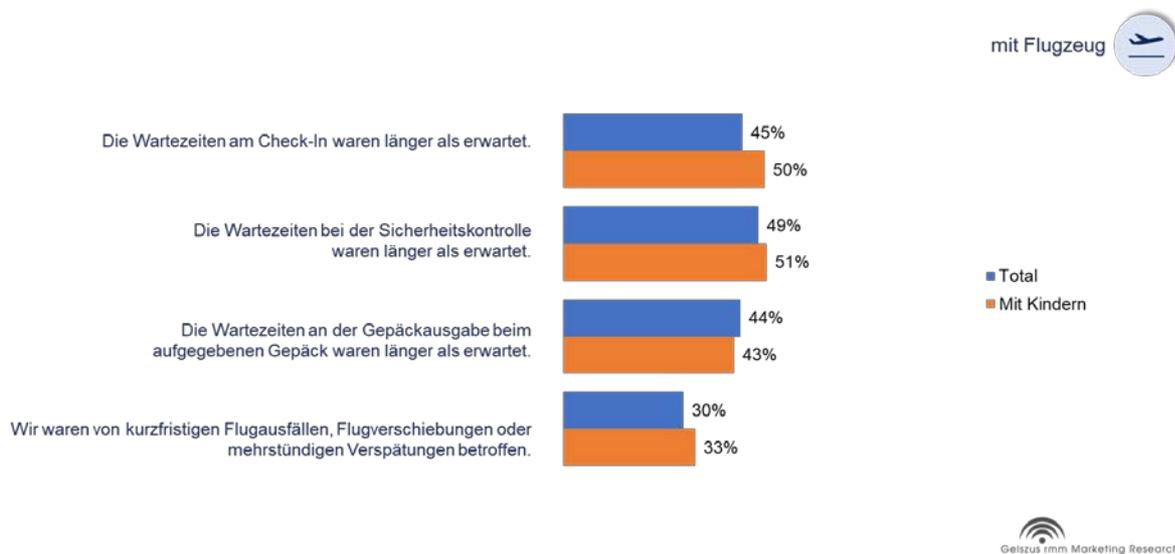


Angaben in %; Basis: Reisen mit Flugzeug, n = 551 / 473, Reisen mit Kindern per Flugzeug n = 173 / 149

F110: Haben Sie auf mindestens einer Ihrer Flugreisen eine der folgenden Erfahrungen gemacht?

Flugverspätungen, Flugverlegungen und Flugausfälle sind häufige Themen im Beratungsalltag der Verbraucherzentrale Hamburg. Dies wird auch seitens der Umfrage bestätigt: Nahezu jeder Dritte Flugreisende hat solche Erfahrungen innerhalb der letzten 12 Monate gemacht. Familien mit Kindern waren hier erwartungsgemäß nicht anders betroffen als Reisende ohne Kinder.

Abb. 7: Flugreisen: Wartezeiten, Verspätungen und Ausfälle



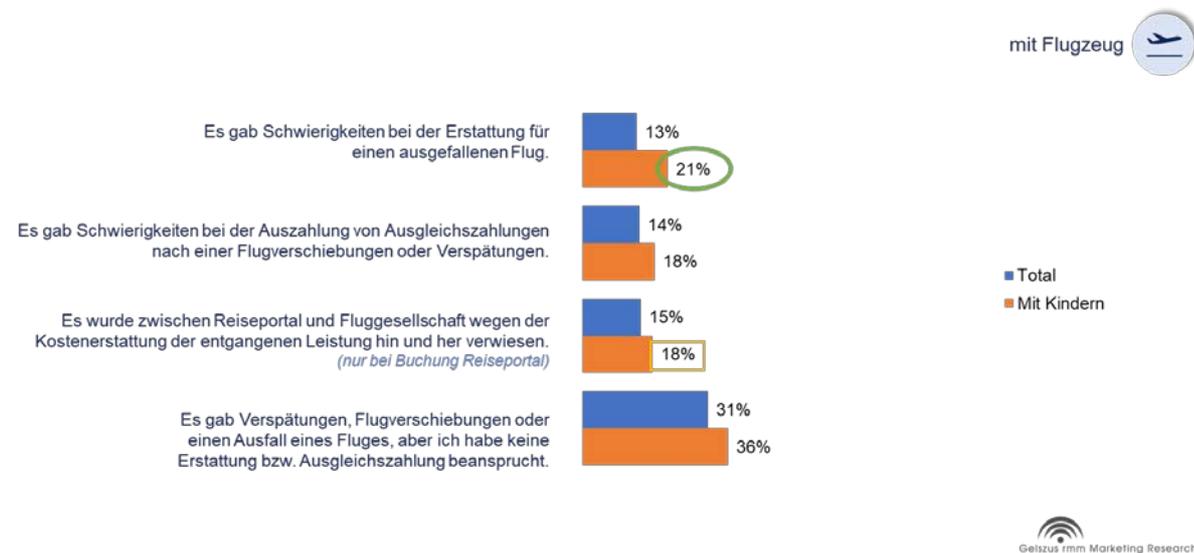
Angaben in %; Basis: Reisen mit Flugzeug, n = 551, Reisen mit Kindern per Flugzeug n = 173

F110: Haben Sie auf mindestens einer Ihrer Flugreisen eine der folgenden Erfahrungen gemacht?

Wartezeiten wurden häufig bei der Sicherheitskontrolle und beim Check-In als zu lang eingeschätzt. Unterschiede zu Reisen mit Kindern bestehen erwartungsgemäß kaum.

Die Verbraucherzentrale erreichen immer wieder Beschwerden darüber, dass Flugreisende, die Erstattungen oder Ausgleichszahlungen beanspruchen wollen, zwischen Portal und Airline hin und hergeschickt werden. Das Problem wird durch die Umfrage bestätigt: Immerhin 15 Prozent derjenigen Befragten, die über ein Reiseportal gebucht hatten, gaben an, sie seien zwischen Reiseportal und Fluggesellschaft wegen der Kostenerstattung der entgangenen Leistung hin und her verwiesen worden. Hier setzt die Informati-onsarbeit der Verbraucherzentrale an. Sie benennt den richtigen Anspruchsgegner des Er-stattungsanspruchs (Vertragspartner: die Fluggesellschaft) und verweist an die kostenlose entsprechende Schlichtungsstelle⁴.

Abb. 8: Flugreisen: Erstattungen und Ausgleichszahlungen



Aufgrund geringer Fallzahl < n=100 als Trend zu verstehen. Ergebnisse mit Basis < n=50 nicht dargestellt.

Angaben in %; Basis: Reisen mit Flugzeug, n = 551 / 254, Reisen mit Kindern per Flugzeug n = 173 / 80

F110: Haben Sie auf mindestens einer Ihrer Flugreisen eine der folgenden Erfahrungen gemacht?

31 Prozent aller befragten Flugreisenden und sogar 36 Prozent der Flugreisenden mit Kindern gaben an, trotz Berechtigung auf Ausgleichszahlungen und Erstattungen verzichtet zu haben. Der etwas höhere Befund bei den Reisenden mit Kindern lässt vermuten, dass gerade in der Lebensphase, in der Eltern sich befinden, aus Furcht vor den zeitlichen oder finanziellen Aufwand eher auf die Geltendmachung eigener Ansprüche verzichtet wird. Die Verbraucherzentrale versucht in ihrer Aufklärungs- und Beratungsarbeit die bestehenden

⁴ Weiterführende Informationen der Verbraucherzentrale Hamburg: <https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/urlaubs-reiseaerger/wann-muss-die-fluggesellschaft-zahlen> mit Verweis auf die Flugärger-App der Verbraucherzentralen; Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp): <https://soep-online.de/>; Schlichtungsstelle Luftverkehr (als Auffangschlichtungsstelle): https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Verbraucher-rechte/Schlichtungsstellen/Luftverkehr/Luftverkehr_node.html, alle Seiten zuletzt abgerufen am 28.08.2023.

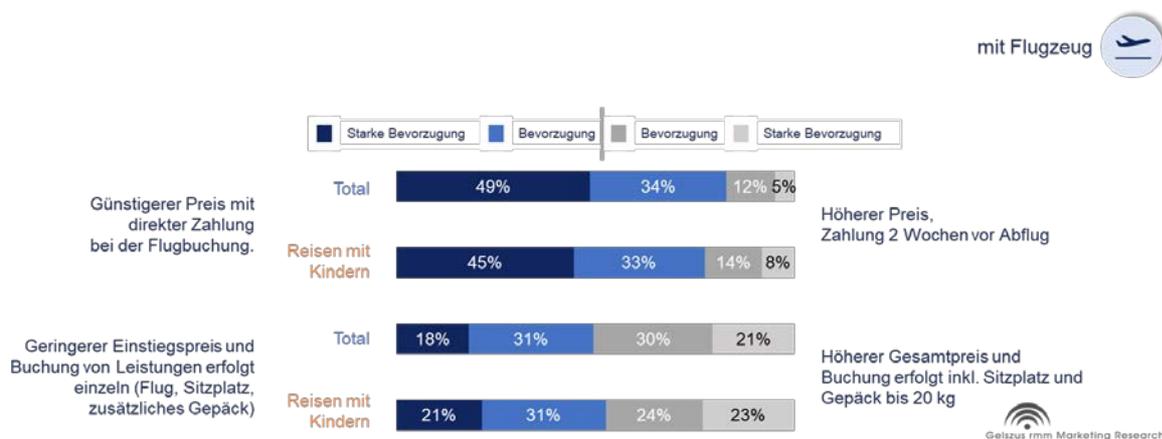
Schwellen zu verringern, indem auf die unentgeltlich arbeitenden Schlichtungsstellen hingewiesen und an diese verwiesen wird.

Die letzten Fragen im Zusammenhang mit Flugreisen betrafen Präferenzen der Reisenden hinsichtlich der Preis- und Zahlungsgestaltung der Airlines.

Hier wurde zum einen eine rein hypothetische Frage gestellt, nämlich, ob die Reisenden lieber direkt bei Buchung einen geringeren Preis zahlen wollen oder aber einen höheren Preis in Kauf nehmen würden, wenn die Zahlung erst zwei Wochen vor Abflug veranlasst wäre. Letztgenannte Option wird aktuell nach Kenntnis der Verbraucherzentrale Hamburg von keiner Airline angeboten. Hier lag die Präferenz der Befragten eindeutig auf dem günstigen Preis und der sehr frühen Zahlung, entsprechend der aktuellen Praxis.

In der Vorkasse liegt zum einen die Gefahr, dass Airlines im Falle von Liquiditätsengpässen versucht sind, Kundengelder nicht zurückzuzahlen und so ihre Kunden als Zwangskreditgeber zu nutzen. Hierzu korrespondieren die oben berichteten Schwierigkeiten mit Erstattungen. Zum anderen sind die Fluggäste im Falle einer Insolvenz der Fluggesellschaft nicht abgesichert, weil anders als bei den Pauschalreisen den Airlines keine entsprechende Versicherung vorgeschrieben ist. Verbraucherschützer fordern daher seit langem die Einführung einer Insolvenzversicherungspflicht und zudem eine Änderung bei der Vorkassepraxis.⁵

Abb. 9: Flugreisen: Präferenzen hinsichtlich der Preisgestaltung



Angaben in %; Basis: Reisen mit Flugzeug, n = 551 / Reisen mit Kindern n = 173

F120: Welche der folgenden Optionen bevorzugen Sie bei Ihren Flugbuchungen?

Hinsichtlich Einzel- und Paketbuchungen gab es bei den Verbrauchern hingegen keine signifikante Bevorzugung. Die Airlines haben hier beide Varianten standardmäßig im Angebot, die auf die verschiedenen Kundenpräferenzen zugeschnitten sind.

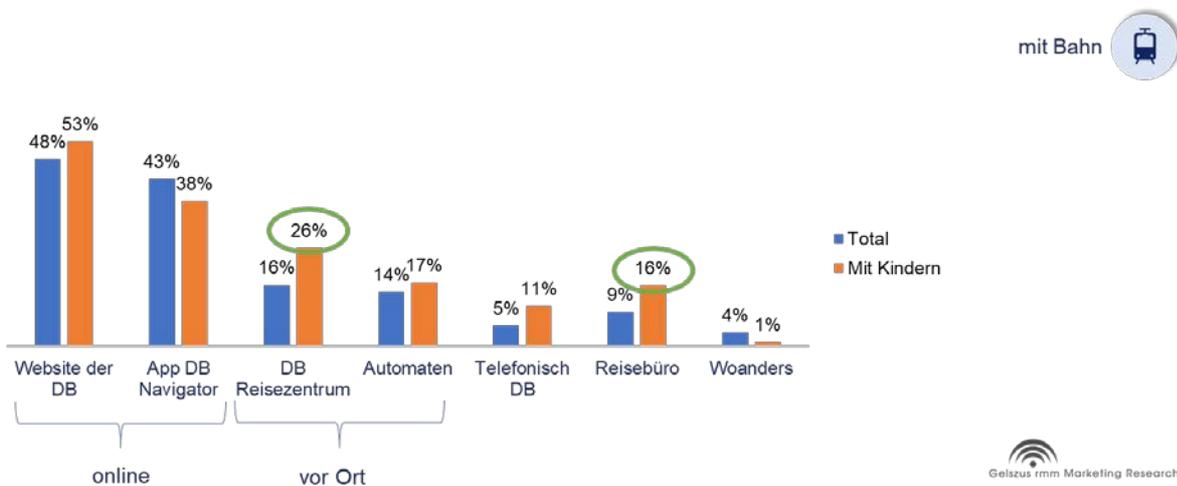
⁵ Siehe hierzu: „Verbraucherproblem: Vorkasse bei Flugbuchungen“, im Internet unter <https://www.vzbv.de/meldungen/verbraucherproblem-vorkasse-bei-flugbuchungen>, zuletzt abgerufen am 28.08.2023.

3.3. Individualreisen mit der Bahn

Beschwerden zu Bahnreisen spielen im Beratungsalltag der Verbraucherzentrale Hamburg eine geringere Rolle. Die nachfolgenden Ergebnisse zeigen aber, dass es durchaus häufig Anlass zur Beschwerde gibt.

Zwar werden die meisten Zugtickets auf der Website oder über die bahneigene App gekauft. Bei Reisen mit Kindern wird aber offenbar öfter die Unterstützung aus dem DB Reisezentrum oder einem Reisebüro benötigt. Aus den Freitextantworten zur Konkretisierung weiterer Erwerbswege ist zudem ersichtlich, dass zehn Reisende, die ohne Kinder unterwegs waren, das Deutschlandticket bzw. 9-Euro-Ticket genutzt hatten. Unter den Reisenden mit Kindern war lediglich eine Person, die angab, dieses Ticket verwendet zu haben. Ein Grund könnte sein, dass Familien mit Kindern bei Urlaubsreisen möglichst schnell und ohne viel umsteigen zu müssen ans Ziel gelangen möchten. Von daher könnte in solchen Fällen der ICE bevorzugt werden, dessen Nutzung das Deutschlandticket nicht umfasst. Ein anderer Grund könnte sein, dass Kinder ab 6 Jahren und Jugendliche nicht umsonst auf dem Deutschlandticket der Eltern mitreisen dürfen.⁶

Abb. 10: Bahnreisen: Bahntickets, genutzte Erwerbswege



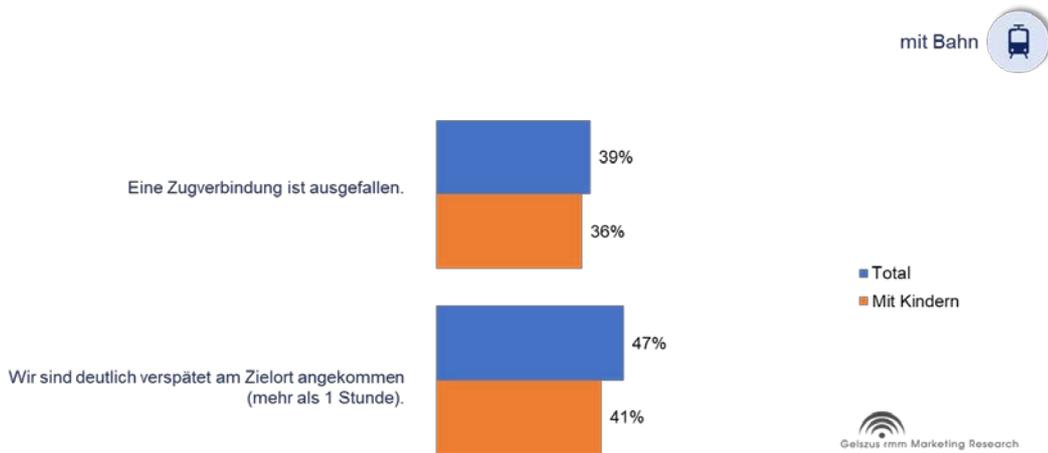
Angaben in %; Basis: Reisen mit Bahn n = 755; Reisen mit Kindern per Bahn n = 247

F200: Kommen wir jetzt zu Ihrer Reise per Bahn. Wo haben Sie die Bahnbuchung(en) vorgenommen?

Fast die Hälfte der befragten Bahnreisenden hatte Verspätungen von mehr als einer Stunde erlebt. Bei Reisen mit Kindern werden erwartungsgemäß keine deutlich negativeren Erfahrungen als insgesamt mit Ausfällen und Verspätungen gemacht. Im Vergleich zu den Flugreisen liegen die erlebten Ausfälle und Verspätungen zwar etwas höher; dabei ist aber die häufigere Nutzung der Bahn im Vergleich zum Flugzeug zu berücksichtigen, wie oben in Abb. 4 dargestellt.

⁶ Auf Basis des Deutschlandtickets ermöglicht die Freie und Hansestadt Hamburg inzwischen allen Hamburger Schülerinnen und Schülern für 19 Euro die bundesweite Nutzung des ÖPNV, siehe: <https://www.hamburg.de/bvm/medien/17012786/2023-03-28-bvm-deutschlandticket/>, zuletzt abgerufen am 28.08.2023.

Abb. 11: Bahnreisen: Ausfälle und Verspätungen

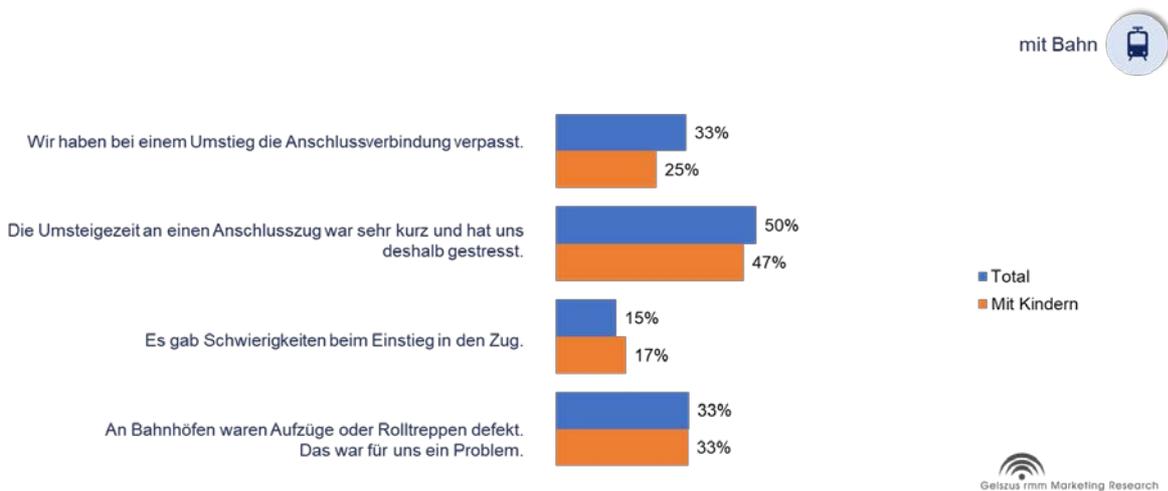


Angaben in %; Basis: Reisen mit Bahn n = 755; Reisen mit Kindern per Bahn n = 247

F210: Haben Sie auf mindestens einer Ihrer Bahnreisen eine der folgenden Erfahrungen gemacht?

Reisende mit Kindern scheinen ihre Bahnfahrten gut zu planen und ausreichende Pufferzeiten für Ein- und Umstiege vorzusehen. Zumindest waren Anschlussverbindungen bei Reisen mit Kindern etwas seltener ein Problem.

Abb. 12: Bahnreisen: Anschlussverbindung und Bahnhöfe



Angaben in %; Basis: Reisen mit Bahn n = 755, Reisen mit Kindern per Bahn n = 247

F210: Haben Sie auf mindestens einer Ihrer Bahnreisen eine der folgenden Erfahrungen gemacht?

Reservierung und eine Belegung der reservierten Sitzplätze in Zügen stellt für Reisende mit Kindern häufiger als generell bei Bahnreisen ein Problem dar. In Anbetracht dessen, dass etwa ein Drittel der Individualreisen mit Kindern unternommen wurde, reichen die bereitgestellten Familien- und Kleinkindabteile anscheinend nicht aus.

Abb. 13: Bahnreisen: Sitzplätze und Reservierungen



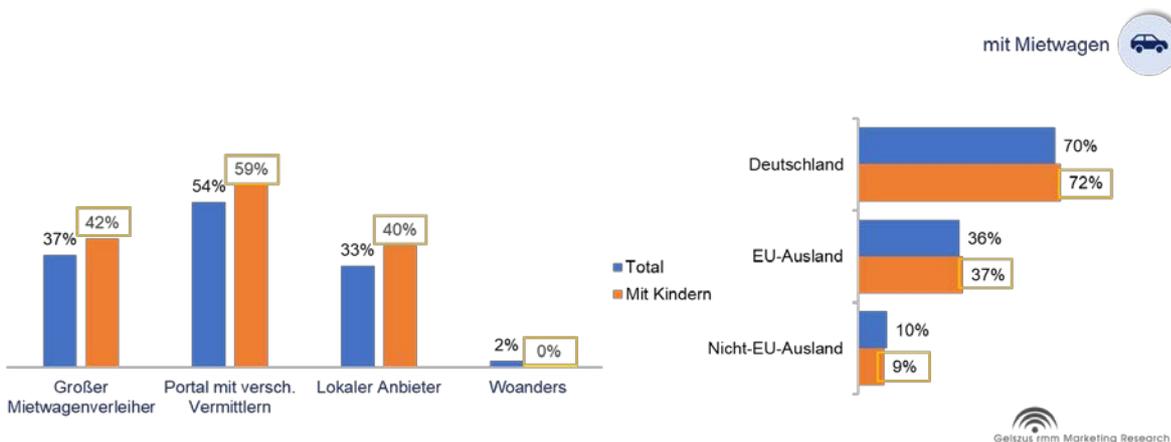
Angaben in %; Basis: Reisen mit Bahn n = 755, Reisen mit Kindern per Bahn n = 247

F210: Haben Sie auf mindestens einer Ihrer Bahnreisen eine der folgenden Erfahrungen gemacht?

3.4. Individualreisen mit dem Mietwagen

Die letzten Fragen betrafen die Erfahrungen mit auf Reisen genutzten Mietwagen. Es ist zu vermuten, dass diese häufig im Zusammenhang mit Bahn- und Flugreisen gebucht werden. Nach den Befragungsergebnissen werden Mietwagenverträge über große Portale bestellt und in Deutschland genutzt. Jeder dritte Mietwagen wird im EU-Ausland in Anspruch genommen.

Abb. 14: Mietwagen: Genutzte Buchungswege



 Aufgrund geringer Fallzahl < n=100 als Trend zu verstehen.

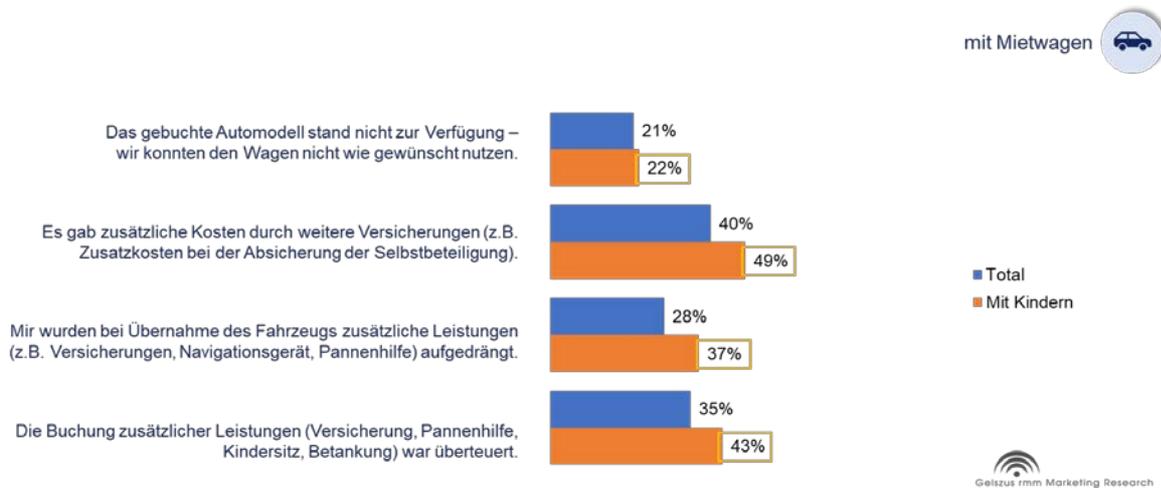
Angaben in %; Basis: Reisen mit Mietwagen, n = 197, Reisen mit Kindern per Mietwagen n = 86

F300: Kommen wir jetzt zu Ihrer Reise per Mietwagen (kein Carsharing). Wo haben Sie die Mietwagenbuchung(en) vorgenommen?

F310: Ab wo haben Sie den Wagen in Anspruch genommen?

Nicht wenige (28 Prozent) der befragten Mietwagennutzerinnen und -nutzer gaben an, ihnen seien bei der Übernahme des Fahrzeugs weitere Leistungen aufgedrängt worden.

Abb. 15: Mietwagen: Kosten und Leistungen



Aufgrund geringer Fallzahl < n=100 als Trend zu verstehen.

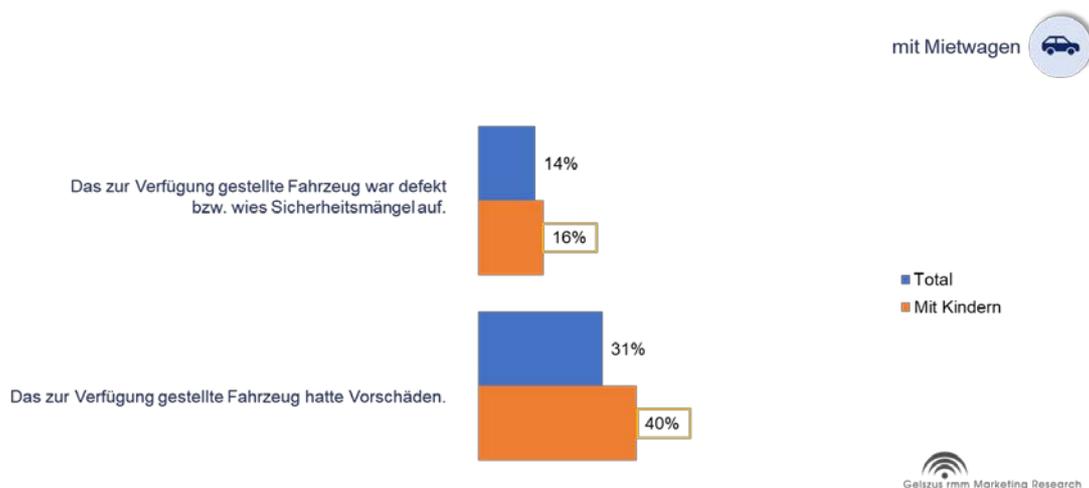
Angaben in %; Basis: Reisen mit Mietwagen, n = 197, Reisen mit Kindern per Mietwagen n = 86

F320: Haben Sie bei mindestens einer Ihrer Mietwagenbuchungen eine der folgenden Erfahrungen gemacht?

Hierzu gehörten zusätzliche Versicherungen. Zusätzliche Kosten durch weitere Versicherungen verzeichneten vier von zehn befragte Mietwagennutzer. In einem guten Drittel (35 Prozent) der Fälle wurde die Buchung weiterer Leistungen als übersteuert empfunden. Zusätzliche Versicherungen, aufgedrängte und übersteuerte Leistungen spielen bei Reisen mit Kindern häufiger eine Rolle als bei Mietwagenreisen insgesamt.

Eltern scheinen bei der Übernahme von Mietwagen besonders gut hinzusehen, jedenfalls bemerken sie häufiger Vorschäden und Sicherheitsmängel an den übernommenen Fahrzeugen.

Abb. 16: Mietwagen: Schäden



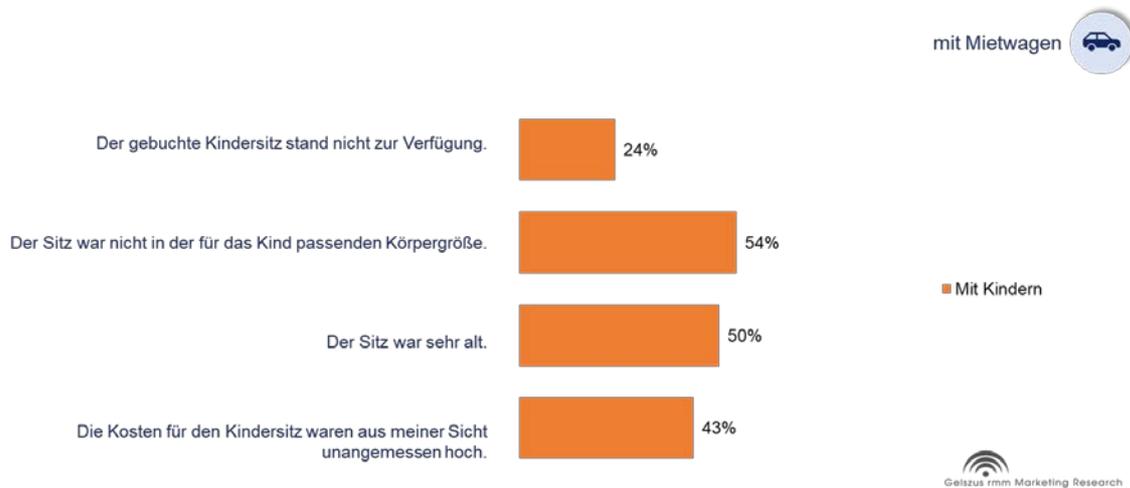
Aufgrund geringer Fallzahl < n=100 als Trend zu verstehen.

Angaben in %; Basis: Reisen mit Mietwagen, n = 197, Reisen mit Kindern per Mietwagen n = 86

F320: Haben Sie bei mindestens einer Ihrer Mietwagenbuchungen eine der folgenden Erfahrungen gemacht?

Zuletzt wurden die Reisenden mit Kindern im Mietwagen nach ihren Erfahrungen im Zusammenhang mit Kindersitzen gefragt. Unter den gut 1.000 Befragten waren hierzu 46 auskunftsfähig, so dass die Ergebnisse hier lediglich als (sehr deutlicher) Trend zu verstehen sind. In rund der Hälfte der Fälle hatte der Sitz nicht die für das Kind passende Größe, ebenfalls in rund der Hälfte der Fälle war der Sitz alt. Bei etwa einem Viertel stand der bestellte Kindersitz gar nicht erst zur Verfügung. In knapp der Hälfte der Fälle wurden die Kosten als übersteuert eingeschätzt.

Abb. 17: Mietwagen: Probleme mit Kindersitzen



Aufgrund geringer Fallzahl < n=100 als Trend zu verstehen.

Angaben in %; Basis: Reisen mit Kindern im Mietwagen & gebuchter Kindersitz, n = 46

F330: Welche Erfahrungen haben Sie in Bezug auf den dazu gebuchten Kindersitz gemacht?

4. Fazit

Die Hamburgerinnen und Hamburger sind nach der Pandemie wieder reisebegeistert. Die Hochrechnung zeigt, dass sie in den vergangenen 12 Monaten 3,1 Millionen Individualreisen mit der Bahn und knapp 1,1 Millionen individuelle Flugreisen unternommen haben. Zudem wurden auf etwa 460 Tausend Reisen Mietwagen genutzt. Hinzu kamen noch die Pauschalreisen, die in dieser Untersuchung nicht abgefragt wurden. Im Schnitt waren erwachsene Hamburgerinnen und Hamburger also zweimal mit der Bahn, mit dem Flugzeug 0,7-mal und mit dem Mietwagen 0,3-mal auf selbst organisierten Reisen unterwegs.

Ein Drittel dieser Individualreisen erfolgte mit Kindern. Hier gibt es bei den verschiedenen Verkehrsmitteln noch viel Verbesserungspotenzial. So steht die Bahn, was die Verfügbarkeit von Familienabteilen oder Bereichen angeht, noch nicht familienfreundlich genug da.

Die Sicherheit von Kindern scheint tendenziell bei vielen Mietwagenanbietern nur eine untergeordnete Rolle zu spielen, wenn der Zustand der bereitgestellten Kindersitze in Betracht gezogen wird. Andererseits scheint die Existenz von Kindern ein beliebter Anlass zu sein, den Reisenden übersteuerte Versicherungen aufzudrängen.

Und bei Flugreisen entstehen zwangsläufig höhere Kosten, wenn Familien zusammensitzen wollen.

Solche Befunde werden von den Betroffenen fast schon für selbstverständlich genommen, jedenfalls kommen dahingehende Beschwerden im Beratungsalltag der Verbraucherzentrale Hamburg kaum an.

Anders verhält es sich aber mit den Fällen verweigerter Verbraucherrechte, die einen der Beratungsschwerpunkte bilden. Ausfälle und Verspätungen kommen sowohl bei Bahn- wie bei Flugreisen (zu) häufig vor. Gerade bei den Flugreisen wird es den Reisenden seitens der Airlines sehr schwer gemacht, ihre Erstattungs- bzw. Ausgleichsansprüche durchzusetzen. Anders lässt sich nicht erklären, dass knapp ein Drittel (31 Prozent) der Flugreisenden angab, auf solche Forderungen verzichtet zu haben. So wird bei Geltendmachung der Ansprüche oft zwischen Reiseportal und Fluggesellschaft hin- und her verwiesen, was letztendlich dazu führen kann, dass die Beschwerdeführer entnervt aufgeben.

Die Untersuchung illustriert schließlich ein weiteres, lange bekanntes Problem im Zusammenhang mit Flugreisen: Die faktische Pflicht zur Vorkasse. Hier sind die Verbraucherinnen und Verbraucher wohl bereits so sozialisiert, dass ihnen eine frühe Buchung bei späterer Zahlung kaum erstrebenswert erscheint. Umso wichtiger ist, dass eine alte Forderung der Verbraucherzentralen umgesetzt wird und ähnlich wie bei den Pauschalreisen eine Insolvenzabsicherung der Airlines vorgeschrieben wird. Damit würde zumindest das Insolvenzrisiko der Gesellschaften abgesichert sein. Das vielfach beobachtete Phänomen, die eigenen Kundinnen und Kunden bei Liquiditätsengpässen zwangsweise als Kreditgeber zu nutzen, ließe sich hingegen nur durch eine Einschränkung der Vorkassepraxis erreichen.
