



### Weniger Reklamationen im Urlaub TUI an der Spitze bei Zufriedenheit

Die Zahl der Touristen, die Fehl-Leistungen und Mängel während der Ferienreise beim Reiseveranstalter, bei der Beherbergung oder beim Verkehrsträger reklamieren, ist rückläufig. Im der zurück liegenden Reisejahr beschwerten sich etwa 405-tausend ostdeutsche Touristen über Mängel. Das sind etwa 127-tausend Kritiker weniger als im Jahr (2005) zuvor.

*Zu diesem Ergebnis gelangt das Leipziger Institut für empirische Forschung LEIF auf der Basis von repräsentativen Bevölkerungsbefragungen von 1.200 Einwohnern Sachsens, Thüringens, Sachsen-Anhalts, Brandenburgs, Mecklenburg-Vorpommerns und Berlins (Interviews zu Hause face to face).*

LEIF-Chef Dr. Harald Schmidt drückt es positiv aus: „95 % aller ostdeutschen Ferientouristen - 8,8 Millionen Touristen - sind mit ihrem Urlaub zufrieden. Vor fünf Jahren zum Beispiel reklamierten noch mehr als 8 % der Touristen Mängel, heute sind es weniger als 5 %.“

18 % der Reklamierenden forderten im Jahr 2006 einen **Schadensersatz**. Das sind mehr als im Vorjahre (2005: 11 % der Reklamierenden). Es beschwerten sich insgesamt weniger Touristen, aber mehr fordern Schadensersatz. 86 % der Schadensersatzforderungen wurden zur Zufriedenheit der reklamierenden Touristen erfüllt.

Ursachen für diese Trends hinsichtlich der Urlaubsreise-Reklamationen und Schadensersatzforderungen sieht der Soziologe Dr. Schmidt vor allem in einer sorgfältigeren Reiseentscheidung und der entwickelteren Reiseerfahrung vieler Touristen. Zudem trägt das Qualitätsmanagement der Tourismusanbieter zu diesem Trend bei.“

Der wichtigste **Grund für Reklamationen** sind nach der Analyse des LEIF-Institutes Mängel im Hotelzimmer. 50 % der Reklamationen haben als Ursache die unzureichende Zimmerqualität. 31 % der Reklamationen richten sich im Hotel gegen Lärm, Mängel beim Service, in punkto Sauberkeit oder Bauzustand. Abweichungen vom Reisevertrag sind der Grund für 6 % der Reklamationen. In 5 % der Fälle wurden die Reiseorganisation bzw. Reiseleitung kritisiert. Mehr Reklamationen gab es im Vergleich zum Vorjahr hinsichtlich des Zimmers und des Hotels. Weniger kritisiert haben Touristen die Organisation und Leitung der Reise sowie Abweichungen vom Reisevertrag.

Das LEIF-Institut stellt bei den Gästen der großen Reisekonzerne ein **unterschiedliches Reklamationsverhalten** fest. 7 % der ostdeutschen Gäste der TUI und 9 % von Thomas Cook / Neckermann beschwerten sich im vergangenen Jahr. Diese Reihenfolge wird auch durch andere Indikatoren der Qualitätsbewertung bestätigt. Die Analyse vom LEIF-Institut ergibt zum Beispiel, dass von den TUI-Gästen der zurück liegenden Reisesaison 93 % mit dem Urlaub zufrieden sind. Bei Thomas Cook / Neckermann beträgt der Anteil der Zufriedenen 64 %.

autorisiert: Dr. Harald Schmidt

**Zur Erklärung:**

*Das Leipziger Institut für empirische Forschung (LEIF) arbeitet seit 1991 als privates und unabhängiges Forschungsinstitut auf den Gebieten Tourismus, Freizeit, Medien, Konsum, Wohnen, Wertorientierungen, Gesundheit usw. LEIF führt jährlich repräsentative Bevölkerungsbefragungen zu diesen Themen durch.*

*Leiter: Dr. Harald Schmidt*

**Rückfragen: Fon (0341) 8 77 29 09, Fax (0341) 8 77 29 77, [www.gruppeleif.de](http://www.gruppeleif.de)**