

14.10. 2014  
PRESSEINFORMATION

## Reise-Sicherheitsgipfel 2014 der Europäischen Reiseversicherung

- **Nur 15 Prozent der online-Bucher sind ausreichend versichert.**

Laut einer aktuellen repräsentativen-Trendstudie buchen 56 Prozent der Österreicher ihre Reisen übers Internet und sind dabei schätzungsweise nur zu rund 15 Prozent ausreichend versichert, da das Reiseangebot meist über kein adäquates Reiseversicherungsangebot verfügt.

“Die Reisebuchung via Internet ohne Einschaltung eines Reisebüros hat jedoch ihre Tücken,” informiert der Vorstandsvorsitzende der Europäischen Reiseversicherung, Mag. Wolfgang Lackner: “Für die Reisebuchung im Internet gibt es kein Rücktrittsrecht. Oft ist auch nicht klar ersichtlich, in welcher Funktion der online-Anbieter auftritt: Als Vermittler, Reiseveranstalter oder einfach nur als Plattform. Wenn Einzelleistungen (zum Beispiel Flug und Hotel) getrennt und nicht als Pauschalreise angeboten werden, entfällt auch der Schutz nach der Pauschalreise-Richtlinie. Falls der Anbieter in Konkurs geht, gibt es keine Absicherung.”

Michaela Reitterer, Präsidentin der Österreichischen Hotelierversicherung: “Die Online-Buchung ist in der Stadt- und Ferienhotellerie definitiv angekommen. Reisestornoversicherungen spielen in der Ferienhotellerie eine wesentliche Rolle, für Buchungen in der Stadthotellerie nur dann, wenn eine günstige Non-Refundable-Rate gebucht wurde. Aber es gibt auch Buchungsplattformen, die es gar nicht gibt: Bei uns im Hotel stand schon einmal ein Gast mit einem bezahlten Voucher einer uns unbekanntem Buchungsplattform. Und wenn wir vom Thema Sicherheit sprechen, müssen wir auch hinterfragen, wie sicher Wohnungen sind, die von lokalen Gastgeber online angeboten werden? Alleine in Wien sind derzeit 3.300 Wohnungen im Netz – und das Angebot steigt täglich. Werden etwa deren Gasthermen oder Heizungen regelmäßig gewartet und geprüft? Auch werden von Vermietern und Mietern meist keine Steuern und Abgaben bezahlt! Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass in solchen Wohnungen Personen absteigen, die polizeilich nicht registriert werden möchten.

Wie kann man sich vor Betrug im Internet schützen?

Mag. Maria Ecker, Reiseexpertin im Verein für Konsumenteninformation, informiert, dass es trotz europäischem Gesetz bei Flugpreisen oft zu Mängeln bei der Auszeichnung des Gesamtpreises kommt, fakultative Zusatzangebote wie Dienstleistungen oder Versicherungen dazugekauft werden können, aber die Geschäftsbedingungen nicht wirklich transparent dargestellt werden. “Bei einer verbindlichen Geschäftsanbahnung im Internet darf es während des Buchungsverlaufs keine Preisänderung mehr geben. Laut jüngstem OGH-Urteil müssen beispielsweise Zusatzkosten für das Gepäck am Beginn des Buchungsprozesses ausgewiesen werden. Weiters sind wir immer wieder mit intransparenten Infos bezüglich Stornokosten konfrontiert: Oft wird im Standard-Paket für 15 Euro nur der Storno-Aufwand für den Vermittler versichert, aber nicht gegenüber dem Hotel. Bei Kreditkartenzahlung wird oft noch eine Gebühr von 8 bis 10 Euro pro Person verrechnet.”

Mag. Claus-Peter Kahn, BKA Leiter Kompetenzzentrum Wirtschaftskriminalität: “Internetbetrüger haben den Zugang zu Dienstleistungen für sich entdeckt. Internetbetrug betrifft alle Alters- und Zielgruppen. Es gibt einen österreichischen Fall, wo mehrere Personen ein Appartement in Curacao für drei Wochen gebucht hatten, ihnen der Transfer vom Flughafen versprochen wurde, sie aber niemand nach der Ankunft abholte. Das ist ein Fall in Österreich - der sicher 100 Mal weltweit passiert. Wir haben ein zu hohes Vertrauen in das Internet. Vertrauen Sie nicht zu viel auf Bewertungen, denn auch Betrüger wissen, wie man gute Bewertungen generiert. Ich empfehle, den gesunden Menschenverstand einzuschalten, Kreditkartenzahlungen nur über sichere Datenleitungen vorzunehmen und komplizierte Passwörter mit mindestens 15 bis 16 Stellen zu wählen, die nicht geknackt werden können.”

### Kontakt

Charlotte Ludwig  
PR Plus GmbH  
T +43.1.9141744  
F +43.1.914174422  
E-mail: ludwig@prplus.at

### Europäische Reiseversicherung AG

Kratochwjlestraße 4  
1220 Wien  
T +43.1.3172500  
F +43.1.3199367

info@europaeische.at  
www.europaeische.at



Internet kann das Reisebüro nicht ersetzen

„Jeder 50. Reisende erleidet einen Schadensfall, vom einfachen Gepäckschaden bis hin zum teuren medizinischen Notfall mit Rückflug im Ambulanzjet. In den USA kostet ein Pflage tag auf der Intensivstation bis zu 10.000 Euro. Die beste Absicherung bei Krankheit & Unfall bietet nur eine Reiseversicherung“, weiß Mag. Lackner. Wird bei online-Reiseangeboten die Reiseversicherung prominent angeboten, wird sie auch mitgebucht. Im Reisebüro werden aufgrund der gesetzlich verpflichtenden Aufklärung über die Reiserisiken, aber hauptsächlich durch die kompetente Beratung bei zirka 60 Prozent der Buchungen Reiseversicherungen abgeschlossen. Viele Reisende glauben noch immer, dass sie mit Kreditkarte oder e-card ausreichend versichert sind. Dabei gibt es zahlreiche Kreditkarten ohne oder mit deutlich eingeschränktem Versicherungsschutz. Mit der e-card erhält der Reisende in einem öffentlichen Spital im europäischen Ausland jene Leistungen, die auch ein Einheimischer erhalten würde. Jedoch entspricht der medizinische Standard meist nicht dem hohen österreichischen Standard. Darüber hinaus findet man in den bekannten Touristenregionen entlang der Küsten des Mittelmeeres meist nur Privatspitäler, die öffentlichen Gesundheitseinrichtungen befinden im Hinterland. Außerhalb der EU bietet die e-Card keinen Schutz, medizinische Leistungen müssen immer selbst finanziert werden und die heimischen Sozialversicherungen erstatten einen Pauschalbetrag, der aber nicht annähernd die tatsächlichen Kosten abdeckt. Mit der Europäischen Reiseversicherung hat der Patient die Gewissheit, die bestmögliche medizinische Behandlung zu bekommen und wenn notwendig innerhalb von 3 Tagen heimgebracht zu werden.

Dr. Josef Peterleithner, Präsident Österreichischer Reiseverband: Reisebüros bieten Pauschalreisen auch über andere Vertriebskanäle wie zum Beispiel das Internet an und bieten dafür die gleichen Sicherheiten wie bei der Reisebürobuchung. Das Internet allein kann das Reisebüro nicht ersetzen. Bewertungsportale sollten nur zur Orientierung dienen.

#### **DIE GENERALI GRUPPE**

**Die Europäische Reiseversicherung AG ist ein Unternehmen der Generali Gruppe. Mit einem Prämienaufkommen von 66 Milliarden Euro im Jahr 2013 ist die Generali Gruppe eine der führenden Versicherungsgruppen weltweit. Mit 77.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weltweit und 65 Millionen Kunden in mehr als 60 Ländern nimmt die Gruppe eine führende Position auf den westeuropäischen Märkten ein und gewinnt auch in Zentral- und Osteuropa sowie in Asien immer mehr an Bedeutung.**

[www.europaeische.at](http://www.europaeische.at)

[www.generali.at](http://www.generali.at)

[www.generali.com](http://www.generali.com)

**Die Gesellschaft gehört zur Unternehmensgruppe der Assicurazioni Generali S.p.A., Triest, eingetragen im Versicherungsgruppenregister der IVASS unter der Nummer 026.**