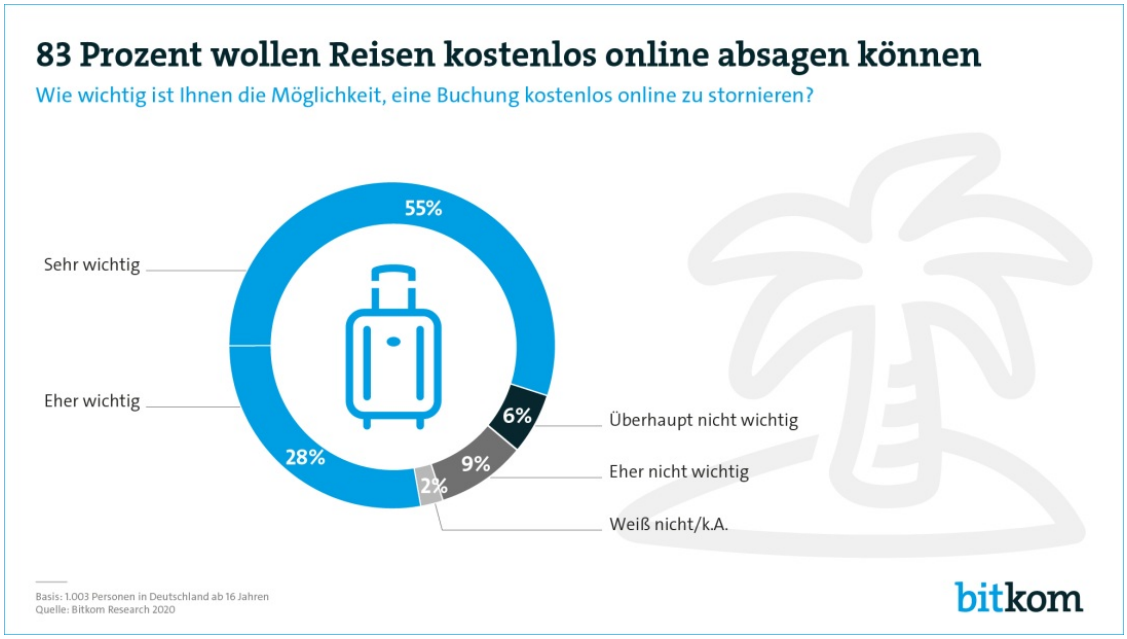
Bitkom e.V. |

8 von 10 Verbrauchern wollen Reisen kostenlos online stornieren

- **Kostenlose Online-Absagemöglichkeit ist für 83 Prozent ein wichtiges Kriterium**
- **Jeder Siebte hat schon einmal mehrere Hotels zur gleichen Zeit gebucht, um sich kurzfristig entscheiden zu können**
- **14 Prozent sehen virtuelle Reisen als Alternative**



Berlin, 10. April 2020 - Ausharren in der Telefonwarteschleife, langwieriges Suchen im Kleingedruckten: Viele Verbraucher, die über Ostern einen Urlaub gebucht hatten und diesen aufgrund der Corona-Krise nicht antreten können, müssen sich mit der Stornierung ihrer Reise auseinandersetzen und mitunter komplizierte Verfahren in Kauf nehmen. Nicht immer führt das zum gewünschten Ergebnis. Dabei wünscht sich eine Mehrheit der Verbraucher, dass die Stornierung von Reisen online und kostenlos vonstattengeht: Für 83 Prozent ist es bei der Auswahl und Buchung ein wichtiges Kriterium, dass eine Reise kostenlos online zu stornieren ist. 55 Prozent geben an, ihnen sei diese Möglichkeit „sehr wichtig“, 28 Prozent sagen, dies sei „eher wichtig“. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Studie im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.003 Personen in Deutschland ab 16 Jahren, die im Januar und Februar 2020 durchgeführt wurde. „Die Osterferien laufen in diesem Jahr völlig anders ab als sonst. Familien können sich nicht besuchen und wer einen Urlaub gebucht hat, kann ihn in aller Regel nicht antreten. Zur Enttäuschung kommt für viele jetzt noch der Aufwand für die Kostenerstattungen dazu“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. „Außerdem ist derzeit offen, wie es sich mit dem bereits geplanten Sommerurlaub verhält. Die Möglichkeit einer kostenlosen Online-Stornierung wäre in dieser Situation eine große Erleichterung für viele Verbraucher.“

Rund jeder siebte Verbraucher (14 Prozent) nutzt die Möglichkeit einer kostenlosen Stornierung auch, um gleich mehrere Hotels am selben Ort zur selben Zeit zu buchen – und sich erst kurz vor der Abreise zu entscheiden: 7 Prozent haben dies schon einmal getan, um sich spontan entschließen zu können, in welcher Unterkunft sie übernachten wollen. 5 Prozent wollten abwarten, welches Angebot schlussendlich am günstigsten ist. 4 Prozent nutzten diese Möglichkeit, um sicher zu gehen, dass ihr Hotel am Ende nicht überbucht ist. Für Hotelbetreiber wird dies zunehmend zum Problem.

Aktuell stellt für einige Verbraucher eine virtuelle Reise eine realistische Alternative zum echten Urlaub dar: 14 Prozent gehen laut Bitkom-Befragung davon aus, dass im Jahr 2030 weniger physisch gereist wird und man stattdessen virtuell Orte besucht. „Virtual Reality eröffnet gerade im Tourismus

viele Möglichkeiten – etwa Reisen an schwer zugängliche Orte, in die Vergangenheit oder in die Zukunft“, sagt Rohleder. „Gerade jetzt, da im Kampf gegen das Corona-Virus nicht gereist werden kann, sind Trips mit der Virtual-Reality-Brille zu Stränden, Bergen oder Städten für viele Menschen vielleicht eine lohnende Alternative.“

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Im Januar und Februar 2020 wurden dabei 1.003 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragen lauteten: „Wie wichtig sind Ihnen folgende digitale Aspekte rund um Auswahl und Buchung Ihres Urlaubs?“; „Haben Sie schon einmal mehrere Reiseunterkünfte an einem Urlaubsort zur gleichen Zeit gebucht, um sich dann kurzfristig zu entscheiden und die restlichen Buchungen kostenlos zu stornieren?“; „Nun geht es um die Zukunft des Reisens in 2030. Welchen Aussagen stimmen Sie zu?“

Kontakt

Nina Paulsen
Pressesprecherin
Telefon: +493027576168
E-Mail: n.paulsen@bitkom.org
Download Pressefoto

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/8-von-10-Verbrauchern-wollen-Reisen-kostenlos-online-stornieren***