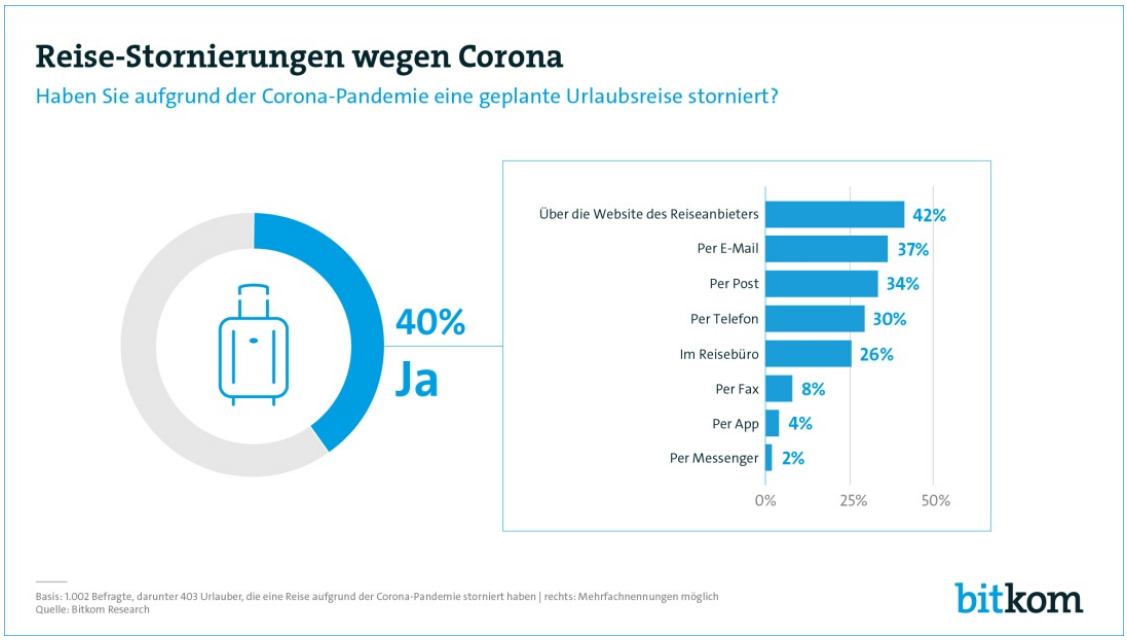
Bitkom e.V. |

4 von 10 Urlaubern haben wegen Corona eine Reise storniert

- **Zwei Drittel stornieren per Internet, ein Drittel ausschließlich analog**
- **Website des Reiseanbieters wird am häufigsten genutzt**
- **Viele haben eine vollständige Rückerstattung oder einen Gutschein erhalten**



Berlin, 17. Juli 2020 - Die Corona-Pandemie und die damit verbundenen Einschränkungen haben in diesem Jahr bei vielen Urlaubern die Reisepläne für den Sommer durcheinander gebracht: 40 Prozent der Menschen in Deutschland haben in diesem Jahr bereits einen Urlaub in Zusammenhang mit dem Corona-Virus storniert. Dabei haben die Betroffenen größtenteils Übernachtungen in Hotels oder Ferienwohnungen (63 Prozent) und komplette Pauschalreisen (50 Prozent) storniert. Einen Flug hat jeder Fünfte (21 Prozent) gecancelt, bei 14 Prozent handelt es sich um Bahntickets. 5 Prozent der Urlauber, die eine Reise absagen mussten, haben die Buchung eines Mietwagens storniert. Das sind die Ergebnisse einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.002 Personen in Deutschland ab 16 Jahren.

Der meistgenutzte Stornierungsweg war demnach die Website des Reiseanbieters (42 Prozent). 37 Prozent derjenigen, die eine geplante Urlaubsreise wegen Corona abgesagt haben, haben mit einer E-Mail storniert. Per Brief (34 Prozent), telefonisch (30 Prozent) und persönlich im Reisebüro (26 Prozent) folgen dahinter. Deutlich seltener wird das Fax genutzt (8 Prozent). 4 Prozent stornierten per App und 2 Prozent per Messenger-Dienst. Die Befragten konnten – je nach Anzahl ihrer stornierten Reiseleistungen – mehrere Optionen angeben. Die Befragung wurde im Juni 2020 durchgeführt. Insgesamt haben zwei Drittel der Betroffenen die Stornierung teilweise oder komplett online vorgenommen. 31 Prozent haben ausschließlich analog storniert. „Das Corona-Virus und die weltweiten Reisebeschränkungen haben das Reisen in viele Länder in diesem Jahr unmöglich gemacht oder stark erschwert. Auch wenn jetzt wieder teilweise Lockerungen bestehen, wollen viele Menschen aus Sorge um Ansteckungen an Flughäfen, Bahnhöfen oder durch Touristenmassen vor Ort nicht in den Urlaub fahren. Je einfacher und unkomplizierter Stornierungen derzeit erfolgen, desto zufriedener ist der Kunde – und desto eher wird er sich für die Buchung einer Reise etwa für den Herbst entscheiden“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder.

Der Erfolg der Reisestornierung war dabei für die Verbraucher höchst unterschiedlich: Immerhin 41 Prozent haben den Reisepreis vollständig erstattet bekommen, fast ebenso viele (40 Prozent) mussten sich mit einem Gutschein begnügen. Jeder Fünfte (19 Prozent) hat allerdings nur eine

teilweise Rückerstattung erhalten, bei ebenfalls 20 Prozent ist die Rückerstattung noch offen. 2 Prozent haben keinerlei Rückerstattung erhalten.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom im Juni 2020 durchgeführt hat. Dabei wurden 1.002 Bundesbürger ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Fragen lauteten: „Hatten Sie in diesem Jahr generell einen Urlaub geplant, den Sie aufgrund der Corona-Pandemie storniert haben?“, „Welche der folgenden Reiseleistungen haben Sie aufgrund der Corona-Pandemie storniert?“, „Wie erfolgreich war die Stornierung Ihrer nachfolgenden Reiseleistungen?“ und „Wie haben Sie die Reise oder einzelne Reiseleistungen storniert?“

Kontakt

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

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/4-von-10-Urlaubern-haben-wegen-Corona-eine-Reise-storniert***