

## PRESSEMELDUNG

### **„Prozesse werden bewusst erschwert“: VIR kritisiert Haltung der Airlines bei der Erstattung von Ticketkosten**

München, 21. April 2020 (w&p) – „Die Fluggesellschaften lassen ihre Vertriebspartner und damit auch die Kunden derzeit im Regen stehen“: Michael Buller, Vorstand des Verband Internet Reisevertrieb e.V. ([VIR](http://www.vir.de)), hat keinerlei Verständnis für die Haltung der Airlines in puncto Erstattung von Ticketkosten. Sein Vorwurf: Durch das bewusste und absichtliche Erschweren des Refund-Prozesses wird es Marktteilnehmern im Ticketvertrieb gezielt erschwert, Erstattungen für die Kunden vorzunehmen.

„Nur wenige Airlines gestatten derzeit noch einen Refund auf normalem Wege im GDS und damit verbunden auch eine volle Erstattung bei Flugstreichung“, erläutert Michael Buller. „Es ist eine Unverschämtheit, dass Tools, die den Refund-Prozess erleichtern, von Marktteilnehmern gezielt abgeschaltet wurden.“ Die Erklärung, dass Systeme überlastet gewesen seien, lässt der Digital-Experte nicht gelten. „Dies ist eine völlig an den Haaren herbeigezogene Argumentation“, so Michael Buller.

Der Großteil der Airlines gestattet den Vertriebspartnern derzeit die Einreichung nur noch via BSP Link. Dieser Weg ist vergleichbar mit einer Anfrage an die jeweilige Fluggesellschaft, bei der die Genehmigung zur Gutschrifterstellung abgewartet werden muss. Michael Buller: „Es gibt auch kaum Informationen von Seiten der Airlines, ob und wann mit einer Erstattung zu rechnen ist.“ Vertriebspartner rechnen dabei sogar mit einer Zeitspanne von bis zu sechs Monaten.

Einige Fluggesellschaften haben zudem sowohl die GDS-Refund-Funktion als auch die Erreichbarkeit via BSP-Link gesperrt. „In diesen Fällen können die Vertriebspartner überhaupt nicht tätig werden“, betont Michael Buller. Das Verhalten der Airlines hat direkte Auswirkungen auf die Endverbraucher: „Solange Reiseveranstalter und Ticket-Konsolidatoren das Geld zur Erstattung an ihre Kunden von den Fluggesellschaften nicht erhalten, müssen Tausende von Fluggästen ebenfalls auf den Refund warten.“

Der VIR-Vorstand fordert die Airlines dazu auf, ihre Systeme umgehend wieder hochzufahren und dem Vertrieb verfügbar zu machen. „Die Vertriebspartner geraten zum aktuellen Zeitpunkt völlig zu Unrecht in die Rolle der Buhmänner“, bekräftigt der Verbandschef. „Es ist eine große Enttäuschung für die gesamte Branche, dass genau jene, die unmittelbar große Hilfen erhalten haben, sich derart verhalten.“

Fotohinweis:

VIR-Vorstand Michael Buller (Nutzung honorarfrei / Credit: VIR)

### **Über den VIR:**

Der Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR) repräsentiert die digitale Touristik, die laut FUR-Zahlen von 2019 rund 67 Prozent der Urlaubsreisen ab einer Übernachtung mit vorabgebuchten Leistungen ausmacht. Zu den VIR-Mitgliedern gehören mehr als 90 Unternehmen, die in der digitalen Touristik tätig sind. Sie unterteilen sich in die vier Cluster OTA, Supplier & Tour Operator, Service & Travel Technology sowie Start-up. Der VIR fungiert als Ansprechpartner für Verbraucher, Medien, Politik und die Branche selbst bei sämtlichen Themen rund um die digitale Touristik.

VIR-Mitglieder sind: Acomodeo, adigi, ACCON-RVS, act, AERTicket, Allianz Travel, Amadeus Germany, Amazon Pay, Bewotec, Berge & Meer, Bontravo GmbH, BPCS Consulting Services, CamperBoys, DB Vertrieb, DER Touristik, Expedia Group, EC Travel, ERGO Reiseversicherung, Europ Assistance, Evaneos, Fair Voyage, FerienDiscounter, FLYLA, Fly Money, For You Travel, FTI Touristik, GIATA, Groupon, Hamburg Tourismus GmbH, HanseMerkur, heymundo, HolidayCheck, HRS, Intent, Invia Group, journaWay, Juvigo, Klarna, LEGOLAND Holidays, List and Ride, mami-poppins, Mamistravelguide, [meine-weltkarte.de](http://meine-weltkarte.de), Meravando, Midoco GmbH, Motourismo, MYLi, Passolution, PayPal, PCI Proxy, refundrebel, Reise-Rebellen, re:spondelligent, RightNow Group, Sabre, salesforce, schauinsland-reisen, SIX Payment Services, silverscreentours, sleeperoo, Solamento, Sunny Cars, taa travel agency accounting GmbH, ta.ts, team neusta, tennistraveller, traffics, Trasty, travelbasys, Travelport, TRIP\*PERFECT, triper one, tripi, TrustYou, TrustYourTrip, TUI, Ucandoo, Unplanned, Urlaubsrente, vawidoo, virtualpro360, Viselio, [weg.de](http://weg.de), world is a village, Wirecard und Xamine.

### **Geschäftsstelle:**

Verband Internet Reisevertrieb e.V., Leonhardsweg 2, D-82008 Unterhaching, Tel.: 089-610667-29, Email: [presse@v-i-r.de](mailto:presse@v-i-r.de) oder [info@v-i-r.de](mailto:info@v-i-r.de), Internet [www.v-i-r.de](http://www.v-i-r.de)

Pressemeldungen im Internet: Die aktuellen Pressemeldungen stehen im Internet unter [www.v-i-r.de](http://www.v-i-r.de) im Bereich "Presse" zum Download zur Verfügung. Ebenfalls ist die Aufnahme in den Presseverteiler möglich. Nutzen Sie auch unseren Service und abonnieren Sie den VIR im RSS-Feed.