

Medieninformation - Statement des Unternehmens Unister zum Artikel „Die Unister-Masche“, erschienen am 15.8.2016 auf Zeit.de

Leipzig,  
16. August 2016

### **Keine „UNISTER-Masche“**

- **Zeit.de beruft sich auf angebliche Aussagen nachweislich nicht existierender Ex-Mitarbeiter**
- **Vorwürfe der Redaktion und des Verbraucherschutzes in vielen Punkten weder nachvollziehbar noch haltbar**

UNISTER nimmt Stellung zu einem Bericht auf Zeit.de über eine angebliche „UNISTER-Masche“, die wider besseren Wissens von Zeit.de als ein „System von Chaos, Kundenabzocke und Schikane“ geschildert wird. Laut Zeit.de basieren wesentliche Vorwürfe auf Angaben angeblich ehemaliger Mitarbeiter unserer Service-Center. Eine davon, im Bericht auf Zeit.de anonymisiert „Emma“ genannt, soll 2011 in einem UNISTER-Call-Center in Berlin tätig gewesen sein. UNISTER verfügt jedoch erst seit dem Jahr 2014 über eine Niederlassung in Berlin. Kunden des in diesem Zusammenhang genannten Portals Vol24.fr wurden zuvor über ein externes Call-Center-Partner betreut. Vol24.fr wiederum ist ein Portal der börsennotierten Travel24.com AG, an der UNISTER lediglich beteiligt ist. Auch dies war dem Redakteur bekannt.

UNISTER geht davon aus, dass Zeit.de bei seinen Recherchen Fehlinformationen aufgesessen ist und hatte den zuständigen Redakteur auch auf die Gefahr der Manipulation hingewiesen. Tatsächlich empfiehlt UNISTER seinen Kunden, wie im Text geschildert, auch in der telefonischen Beratung zusätzliche Angebote wie etwa Mietwagen und Reiseversicherungen. Diese werden jedoch auf den Bedarf des Kunden abgestimmt. Anonym vorgetragene Vorwürfe etwa nach „veralteten Preisen“ sind für UNISTER nicht nachvollziehbar und werden von der Redaktion leider auch nicht konkretisiert, so dass eine sachliche Diskussion nicht möglich ist.

Falsch ist auch, dass UNISTER im Flugbereich Gebühren einbehält. Richtig ist, dass UNISTER im Flugvertrieb, wie jedes andere Reisebüro auch, im Auftrag des Kunden tätig ist, da fast alle Airlines vor mehr als

UNISTER HOLDING GmbH  
Barfussgässchen 11  
D-04109 Leipzig

Unternehmenskommunikation  
presse@unister.de  
+49 341 65050 23400

zehn Jahren die Zahlung von Provisionen an ihre Vertriebspartner eingestellt haben. Anders als etwa bei Pauschalreisen positionieren sich Reisebüros, stationär wie auch online, ganz im Auftrag des Kunden. Sie stellen den Kunden für diese Dienste ein so genanntes Service-Entgelt in Rechnung, das auch als solches ausgewiesen ist.

Einen Punkt des Textes auf Zeit.de kann UNISTER bestätigen: die hartnäckige Unnachgiebigkeit der Verbraucherzentralen im juristischen Vorgehen gegen die Unternehmensgruppe. Mehr als 50 Klagen pro Jahr haben die bundesdeutschen Verbraucherschutzorganisationen gegen UNISTER und deren Tochtergesellschaften erhoben. Bemerkenswert dabei ist, dass die Auseinandersetzungen durch die Verbraucherzentralen mit einem erheblichen Aufwand betrieben werden, welcher mit dem hieraus für den Verbraucher erzielten Nutzen nur schwer in Einklang zu bringen ist. UNISTER hat in den vergangenen Jahren erhebliche Anstrengungen unternommen, um die eigenen Angebote und Leistungen noch mehr an den Bedürfnissen der Kunden auszurichten. UNISTERS Verbraucherfreundlichkeit wird infolge dessen kaum noch durch die Gerichte grundsätzlich in Frage gestellt.

#### **Über UNISTER**

Die UNISTER Group mit ihren jeweiligen Unternehmen entwickelt, betreibt und vermarktet namhafte Internetportale mit vorrangig deutschsprachigen, oft generischen Domains. Die Leistungsspektren der Unternehmen erstrecken sich dabei vom Angebot relevanter Informationen, die Verbrauchern als Ratgeber und Hilfestellung bei Kaufentscheidungen dienen, bis hin zur Vermittlung von Reisen, Hotels und anderer Dienstleistungen. Das Unternehmen wurde 2002 in Leipzig gegründet und beschäftigt aktuell mehr als 1000 Mitarbeiter.