

Ihre Gesprächspartner/-innen:

Dr. Johann Kalliauer

Mag.^a Ulrike Weiß, MBA

Präsident der AK Oberösterreich

Leiterin AK-Konsumentenschutz

Reisen in Corona-Zeiten:

**Der Konsumentenschutz der Arbeiterkammer OÖ als
starker Partner auch in schwierigen Zeiten**

Pressekonferenz

Donnerstag, 24. September 2020, 11 Uhr

Arbeiterkammer Linz

Rund 15.000 Beratungen zum Thema Reisen in sechs Monaten

Die Corona-Pandemie stellte auch das Konsumleben ab Mitte März völlig auf den Kopf und somit tausende Menschen in Oberösterreich vor große Sorgen und Probleme. Auch während des Shutdowns hielten die Konsumentenschutzexperten/-innen der AK dem Ansturm an Anfragen stand und eine durchgehende Beratung aufrecht. 65.000 Beratungen hat der Konsumentenschutz der Arbeiterkammer Oberösterreich im vergangenen Halbjahr durchgeführt, 47.000 davon telefonisch, 16.000 per Mail, 1.600 persönlich und 400 schriftlich. Das sind um ein Drittel mehr als im Vergleichszeitraum 2019. Seit März betrifft jede vierte Anfrage das Thema Reisen, weil die Situation für die Verbraucher/-innen, die eine Reise gebucht hatten, völlig unklar war und für viele auch jetzt noch ist.

Eine Million Mal riefen die Konsumentinnen und Konsumenten heuer Beiträge auf der Homepage des AK-Konsumentenschutzes ab, im stärksten Monat April kam es zu 185.000 Seitenaufrufen. Vor allem die Antworten auf häufig gestellte Fragen rund ums Reisen, die von den Experten/-innen täglich aktualisiert wurden, waren für viele Konsumenten/-innen österreichweit eine große Hilfe. Dazu stellten die Experten/-innen auch viele Musterbriefe zur Verfügung, damit Betroffene die notwendigen ersten Schritte rasch und selbstständig setzen konnten.

Ohne Verbraucherschutzinstitutionen wie die AK oder seriöse Reiserecht-Portale hätten viele Konsumenten/-innen nicht den langen Atem und die finanziellen Mittel, um individuelle Ansprüche oder Kleinschäden gerichtlich durchzusetzen. Als zahnlos haben sich bislang die heimischen Rechtsschutzversicherungen erwiesen. Sie berufen sich in vielen Fällen auf einen branchenüblichen Leistungsausschluss. Dieser sieht vor, dass für die Wahrnehmung rechtlicher Interessen im Zusammenhang mit hoheitsrechtlichen Anordnungen, die aufgrund einer Ausnahmesituation an eine Personenmehrheit gerichtet sind, kein Versicherungsschutz besteht.

Nach Ansicht der Konsumentenschützer schließen Konsumenten aber gerade für derartige Streitfälle eine Rechtsschutzversicherung ab. Ob die Ausschlussklausel zulässig ist bzw. ob sie auf derartige Fälle überhaupt anwendbar ist, werden die Konsumentenschützer/-innen daher mit Musterklagen gerichtlich klären.

Fluglinien missachten Verbraucherrechte

Um die Verbreitung des Corona-Virus einzudämmen, wurde zeitweise der Flugverkehr komplett eingestellt und seither ein großer Teil der Flüge annulliert. Obwohl die europäische Fluggastrechte-Verordnung klar regelt, dass bei annullierten Flügen der Ticketpreis innerhalb einer Woche von der Airline an den Fluggast zurückzuerstatten ist, erfolgte dies bei keiner einzigen Fluglinie. Während bereits staatliche Rettungspakete europaweit geschnürt wurden, gab es keine Rückzahlungen an die Kunden/-innen. Erst jetzt beginnen die vom Steuerzahler aufgefangenen Airlines schleppend, die berechtigten Rückzahlungsforderungen zu begleichen.

Tausende betroffene Konsumenten/-innen wandten sich an den Konsumentenschutz der Arbeiterkammer Oberösterreich, weil ihre Flüge gestrichen wurden und sie bei den Fluglinien niemanden erreichen konnten. Kundenfreundliche Airlines informierten transparent und baten um Geduld, die Konsumenten/-innen hatten für längere Bearbeitungszeiten durchaus Verständnis. Viele wären auch bereit gewesen, Gutscheine für spätere Flüge zu akzeptieren. In diesem Fall wird aber das Insolvenzrisiko der Airlines auf die Verbraucher/-innen abgewälzt. Daher konnten die AK-Konsumentenschützer/-innen die Gutscheinannahme nicht empfehlen.

Viele Airlines missachteten die Gesetze komplett und boten ihren Kunden/-innen überhaupt nur Umbuchungen oder Gutscheine an. Durch Hinhaltenaktik und missverständliche Standardinformationen wurden die Betroffenen noch mehr verunsichert. Aufgrund ständiger Flugannullierungen und/oder Verschiebungen stand die Telefon-Hotline der AK nicht mehr still. Einige Airlines, z.B. Austrian, Lufthansa, Eurowings und WizzAir, zahlten bereits in den ersten von der AK geltend gemachten Fällen die Ticketkosten zurück.

Ein Beispiel aus der AK-Beratung:

So erhielt Herr F. aus Linz 867 Euro von den Austrian Airlines zurück, weil sein Flug am 10. April von der Fluglinie annulliert wurde. Umgehend nach der Annullierung forderte der Konsument per E-Mail und mittels eingeschriebenen Briefs die Rückerstattung des gesamten Ticketpreises. Da er diese nicht erhielt, wandte er

sich nach einer Wartezeit von vier Wochen an die AK. Als diese einschritt, zahlte die Fluglinie den gesamten Betrag an Herrn F. retour.

Schleppende Rückvergütung auch bei Pauschalreisen

Auch bei den stornierten Pauschalreisen zahlten viele Reiseveranstalter bereits geleistete Beträge entweder nicht oder erst nach energischer Aufforderung durch die Betroffenen oder gar erst nach Intervention durch die AK-Konsumentenschützer/-innen zurück. Dabei ist auch hier die Gesetzeslage klar geregelt: Wird eine Pauschalreise entweder vom Veranstalter abgesagt oder storniert die Kundin/der Kunde selbst, weil die Reisedurchführung aufgrund ungewöhnlicher Umstände erheblich beeinträchtigt oder nicht möglich ist, greift das Pauschalreisegesetz. Und das besagt, dass keine Stornokosten anfallen dürfen.

Ein Beispiel aus der AK-Beratung:

Herr W. aus Enns buchte für sich, seine Gattin und drei Freunde eine Pauschalreise nach Kenia um insgesamt 8.619 Euro von 16. bis 31. März. Nachdem die österreichische Regierung in einer Pressekonferenz am 13. März den Shutdown ab 16. März verlautbarte, stornierte Herr W. umgehend seine Reise. Obwohl die fünf Freunde die Reise coronabedingt nicht antreten hätten können, verlangte der Reiseveranstalter 6.946 Euro Stornokosten. Erst nachdem die AK dem Unternehmen ihre Rechtsansicht unterbreitete, wurde Herrn W. der Gesamtbetrag zurückbezahlt.

Online-Plattformen auf Tauchstation, gute heimische Reisebüros standen den Kunden zur Seite

Unzählige Beschwerden über Online-Reiseplattformen sind beim Konsumentenschutz der AK eingegangen. Besonders negativ aufgefallen ist der Reisevermittler Opodo.

Ein Beispiel aus der Beratung:

Eine Familie wollte im Mai 2020 für ein paar Tage nach London reisen. Die Buchung erfolgte Anfang Jänner 2020 über Opodo. Wie üblich wurde der Flug getrennt vom Hotel gebucht. Zusammen mussten knapp 1.400 Euro bezahlt werden. Nach Absage des Fluges durch die Airline nahm der Familienvater telefonisch mit

Opodo Kontakt auf. Bei dem Telefonat wurde ihm bestätigt, dass der gesamte Betrag erstattet wird. Entgegen dieser Zusicherung erhielt er Mitte Juni nur einen Gutschein für das Hotel. Bezüglich des Flugs erkundigte sich der Konsument direkt bei der Airline und bekam dabei die Nachricht, dass die Kosten bereits an Opodo erstattet wurden. Opodo ist zwischenzeitlich "auf Tauchstation" und hat den erhaltenen Betrag nicht an den Konsumenten ausbezahlt. Die Kontaktaufnahme per Telefon ist nicht möglich und ein Einschreiben des Konsumenten an das Unternehmen kam ungeöffnet retour.

Während die Reiseveranstalter größtenteils wenig Entgegenkommen zeigten und für die Betroffenen auch schwer erreichbar waren, präsentierten sich die heimischen Reisebüros durchwegs als verlässliche und kompetente Partner. Zwar waren auch sie darauf angewiesen, dass die Reiseveranstalter und Fluglinien ihren Rückzahlungsverpflichtungen nachkamen, aber nach den Schilderungen der Konsumenten/-innen und den Erfahrungen der AK-Experten/-innen waren die Mitarbeiter/-innen der Reisebüros durchwegs erreichbar und sehr hilfsbereit. Sie präsentierten sich in dieser schwierigen Zeit als echte Partner/-innen.

Geld-zurück-Aktion bei stornierten Flügen und Pauschalreisen

Die Arbeiterkammer Oberösterreich reagierte sofort auf die neuen Anforderungen und auf den Widerstand der Airlines und der Reiseveranstalter. Gemeinsam mit dem Fluggastrechteportal FairPlane unterstützen die AK-Konsumentenschützer/-innen alle betroffenen Mitglieder der AK Oberösterreich und alle Oberösterreicher/-innen im Rahmen der Aktion TicketRefund notfalls auch bei der gerichtlichen Durchsetzung aller berechtigten Ansprüche.

Seit dem Start der Aktion am 27. April nutzen 700 Konsumenten/-innen mit über 1.000 Mitreisenden diese Aktion. Bei 600 Fällen davon handelt es sich um Ticket-Rückforderungen von Flügen und bei 100 Fällen um Pauschalreisen. Insgesamt beträgt der Rückforderungsanspruch aktuell über 600.000 Euro. Bisher haben die Konsumenten/-innen in 70 Fällen ihr Geld zurück bekommen.

Die Anmeldung der Rückforderungsansprüche bei der AK Oberösterreich ist online rund um die Uhr möglich. Sämtliche Kosten der Rechtsdurchsetzung mittels des Kooperationspartners FairPlane übernimmt derzeit die AK Oberösterreich. Die

Aktion wird voraussichtlich jedenfalls noch bis Jahresende laufen, sodass Betroffene ihre Ansprüche anmelden können. Sollte in Einzelfällen eine gerichtliche Durchsetzung tatsächlich notwendig werden, dauert diese erfahrungsgemäß mehrere Jahre.

Dieser einfache und kostenlose Zugang zum Recht ist für die AK hierbei besonders wichtig. Es darf sich für die Airlines und Reiseveranstalter nicht lohnen, berechnete Ansprüche von Verbrauchern/-innen zu ignorieren, für ihre Kunden/-innen kaum oder gar nicht erreichbar zu sein und teilweise sogar rechtswidrige Lösungen als alternativlos anzupreisen.

Viele Anfragen auch zur Reiseversicherung

Viele Konsumenten/-innen wandten sich auch mit Fragen zu ihrer Reiseversicherung an den Konsumentenschutz der AK. Dabei ging es zunächst um die Frage, ob eine Reiseversicherung bei einer Stornierung wegen Covid-19 die dadurch entstehenden Kosten übernimmt. Bei den meisten Reiseversicherungen besteht hier aber kein Versicherungsschutz, weil Stornierungen in Zusammenhang mit einer Pandemie oder Epidemie ausgeschlossen sind. Aufgrund der verbesserten Sicherheitslage akzeptieren manche Versicherer aber seit einigen Wochen zumindest eine Covid-19 Erkrankung als Stornogrund. Nicht versichert bleibt aber weiterhin die Angst, am Urlaubsort an Covid-19 zu erkranken oder in Quarantäne zu kommen.

In weiterer Folge erkundigten sich Konsumenten/-innen, ob sie bei abgesagten Reisen einen Anspruch auf Rückvergütung der Prämie für eine abgeschlossene Reiseversicherung haben. Dies ist für jenen Teil der Prämie zu bejahen, der Versicherungsleistungen betrifft, die erst während der Reise in Anspruch genommen werden können, wie z.B. eine Reisekranken-Versicherung, eine Reisegepäck-Versicherung oder eine Reiseabbruch-Versicherung. Ob und in welcher Höhe auch die Prämie der Reisestorno-Versicherung zurückgefordert werden kann, ist umstritten. In vielen Fällen zahlte die Reiseversicherung aber auch hier die gesamte Prämie zurück, wie im Fall der vierköpfigen Familie S. aus Leonding. Sie erhielt 297 Euro zurück, nachdem ihre Griechenland-Reise abgesagt wurde.

AK-Tipps zur richtigen Buchung

- Den grundsätzlich besten Schutz haben Urlauber/-innen bei einer Pauschalreise, also einem Paket z.B. aus Flug und Hotel, das bei einem Reiseveranstalter gebucht wird. Eine solche Pauschalreise kann entweder online über einen Vermittler oder in einem Reisebüro gebucht werden. Kann eine Pauschalreise nicht durchgeführt werden, können Konsumenten/-innen kostenlos stornieren. Dies gilt auch, wenn wesentliche Änderungen vorgenommen werden. Wird die Reise mangelhaft durchgeführt, kann der Preis im Rahmen der Gewährleistung gemindert werden. Österreichische – und auch deutsche – Reiseveranstalter müssen außerdem eine sogenannte Kundengeldabsicherung vorweisen. Diese übernimmt bei einer Veranstalterinsolvenz die Rückzahlung der von Konsumentenseite geleisteten Beträge oder springt ein, wenn wegen der Insolvenz zusätzliche Kosten für die Rückreise anfallen.
- Wesentlicher Vorteil bei einem Anbieter aus Österreich und der Buchung bei einem inländischen Reisebüro ist, dass die österreichischen gesetzlichen Regelungen zur Anwendung kommen. Bei Buchung im Reisebüro haben Kunden/-innen zudem individuelle Beratung und Ansprechpersonen, falls es zu Problemen kommt, wie die aktuellen Erfahrungen zeigen.
- Wer individuell reisen und den Flug getrennt von der Unterkunft buchen möchte, sollte den Flug direkt bei der Fluglinie buchen. Buchungsplattformen bieten oftmals nur ganz wenig oder gar keine Unterstützung bzw. Beratung und verrechnen dafür oftmals hohe Servicegebühren. Ideal ist die Buchung von Tickets, die kostenlos umbuch- bzw. stornierbar sind, auch wenn dafür die Preise höher sind.
- Derzeit werden viele günstige Flüge angeboten. Allerdings kommt es immer wieder zu Flugstreichungen. Rückzahlungen der bezahlten Kosten bzw. Umbuchungen sind mühsam bzw. dauern oftmals sehr lange. Wird die Fluglinie zahlungsunfähig, so sind die Tickets ungültig. Eine Absicherung der bezahlten Kosten besteht nicht.
- Bei der Buchung einer Unterkunft ist zu bedenken, dass oftmals (etwa über die Internetseite des Hotels) der Vertrag im Ausland geschlossen wird und ausländisches Recht zur Anwendung kommen kann. Viele Hotels, Pensionen, Gasthöfe aber auch Privatvermieter bieten ihre Unterkünfte mit einer kostenlosen Stornomöglichkeit an. Die Preise für solche Zimmer

sind zwar meist ein wenig über den normalen Tarifen, jedoch gerade in diesen Zeiten lohnt sich dieser Mehraufwand.

- Konsumenten/-innen sollten ihre Reisebuchungen so flexibel wie möglich gestalten und keine höheren Vorauszahlungen als nötig leisten! Sämtliche Reiseunterlagen sollten aufbewahrt und etwaige Zusatzvereinbarungen (z.B. ein kostenloses Storno) schriftlich festgehalten werden!

Gesetzliche Verbesserungen sind dringend notwendig

Auch der Gesetzgeber ist gefordert, für mehr Planbarkeit und Sicherheit für die Verbraucher/-innen zu sorgen. So haben die sprunghaften Veränderungen bei den Reisewarnungen für bestimmte Länder und Regionen für große Verunsicherung gesorgt und viele Konsumenten/-innen konnten und können immer noch nicht fundiert entscheiden, ob sie ihre Reise antreten oder stornieren sollen. Deutschland hat beispielsweise Reisewarnungen mit einem Ablaufdatum versehen und dadurch für Planbarkeit gesorgt. Betroffene mit gebuchten Reisen können davon ausgehen, dass ihre Reisen nicht stattfinden und müssen dadurch nicht auf eigene Kosten stornieren. Auch die widersprüchlichen Informationen, dass die österreichischen Grenzen für Reisende geöffnet werden und gleichzeitig Restriktionen für Österreicher bei der Heimkehr im Raum standen, trugen zu einer großen Verunsicherung bei und belasteten sehr viele Menschen.

Enttäuscht waren die AK-Konsumentenschützer/-innen vor allem darüber, dass die Regierung für keines der Verbraucher-Probleme eine Lösung bereit stellte. Alle Entscheidungen und finanziellen Nachteile waren und sind von der/dem Einzelnen zu tragen. Auch der sorgfältig durchdachte und auf EU-Ebene befürwortete Vorschlag für eine Gutscheinelösung mit Staatshaftung in der Reisebranche wurde nicht einmal in Erwägung gezogen. Würde die Republik für Gutscheine die Haftung im Insolvenzfall des ausstellenden Unternehmens übernehmen, könnten alle Konsumenten/-innen bedenkenlos die Gutscheine von Airlines, Reiseveranstaltern und Reisebüros akzeptieren. So manches Unternehmen in der Reisebranche müsste bei dieser win-win-Lösung nicht durch bürokratische Förderungen unterstützt werden und der Steuerzahler käme nicht doppelt zum Handkuss, wenn eine Airline mit Steuergeldern aufgefangen wird und trotzdem annullierte Flugtickets nicht refundiert. Zumindest hier hätten die zuständigen Minister/-innen dafür

Sorge tragen müssen, dass staatliche Unterstützung an die Einhaltung von Konsumentenrechten gekoppelt wird.

Dass es europaweit noch immer keine Insolvenzabsicherung für Nur-Flug-Buchungen – ähnlich jener für Reiseveranstalter – gibt, hat sich in diesen schwierigen Zeiten wieder einmal gerächt. Konsumenten/-innen mussten um ihr hart verdientes Geld bangen, wenn sie Nur-Flug gebucht hatten. Denn auch die Experten/-innen der AK können das Geld für bezahlte Flugtickets nicht mehr zurückholen (nicht einmal durch eine Klage), wenn die Fluglinie nicht mehr zahlungsfähig ist. Die Arbeiterkammer Oberösterreich fordert daher endlich eine Insolvenzabsicherung der Ticket-Gelder bei den Fluglinien. Wünschenswert wäre hier eine europäische Lösung.

Am Beispiel der Schwierigkeiten für die einzelnen Konsumenten/-innen beim Stornieren von Reisen zeigt sich einmal mehr, wie wichtig das Instrument einer echten und EU-weiten Sammelklage wäre, die von Konsumentenschutzeinrichtungen seit Jahren gefordert wird. Dabei könnten alle Betroffenen einer Fluglinie oder eines Reiseveranstalters in einem Gerichtsverfahren prozessökonomisch zusammengefasst werden, auch wenn das Unternehmen seinen Sitz im Ausland hat. Die EU hat nunmehr mit einer Richtlinie einen EU-weiten Rechtsrahmen für Sammelklagen geschaffen. Binnen zwei Jahren ist diese Richtlinie in den Mitgliedsländern umzusetzen. Der Gesetzgeber ist aufgefordert, für eine konsumentenfreundliche Umsetzung in Österreich zu sorgen. Unseriöse Unternehmen und rechtswidriges Verhalten gegenüber Tausenden darf sich nicht mehr lohnen.