

---

**5095/J XXV. GP**

---

**Eingelangt am 21.05.2015**

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

## **ANFRAGE**

der Abgeordneten Wurm  
und weiterer Abgeordneter  
an den Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz  
**betreffend Versteckte Gebühren bei Online-Flugportalen**

Wie einer Presseinformation des Europäischen Verbraucherzentrum Österreich (EVZ) zu entnehmen ist, sorgt die sogenannte „Service Fee“ bei Konsumenten zunehmen für Ärger. In der Werbung würden Flugportale ihren Kunden grundsätzlich den günstigsten Preis versprechen – doch dieses Versprechen wird in der Praxis meist nicht gehalten. Alleine beim EVZ gehen derzeit jede Woche rund 20 bis 30 Verbraucherbeschwerden ein. Der Grund: Zahlreiche Buchungs-Webseiten (darunter z.B. fluege.de, flugladen.at oder airline-direct.de) verrechnen am Ende des Buchungsvorgangs eine zusätzliche „Service Fee“. *„Diese Gebühr wird häufig nur auf bestimmte Zahlungsmittel aufgeschlagen und ist am Beginn der Buchung nicht ersichtlich“*, kritisiert EVZ-Juristin Dr. Barbara Forster. *„Eine solche Vorgehensweise ist nicht nur intransparent, sondern widerspricht auch den rechtlichen Vorgaben.“*

Es stellt sich grundsätzlich die Frage, wofür online Flugportale überhaupt eine zusätzliche Servicegebühr verrechnen. Aufgrund der schlechten Erreichbarkeit der Portale häufen sich die Kundenbeschwerden zunehmend – eine konsumentenfreundliche Serviceleistung kann hier nicht erkannt werden.

In diesem Zusammenhang richten die unterfertigten Abgeordneten an den Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz folgende

### **ANFRAGE**

1. Welche Stellung nehmen Sie allgemein zu der „Service Fee“ bei Online Flugportalen ein?
2. Wie viele Beschwerden hinsichtlich der Service Fee sind beim Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz seit 2014 bis dato eingelangt?
3. Welche Maßnahmen werden Sie setzen, um derartigen intransparenten und konsumentenfeindlichen Vorgehensweisen entgegenzuwirken?

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

4. Welche weiteren Maßnahmen werden Sie setzen, um die Serviceleistung der Flugportale im Sinne der Konsumenten grundsätzlich zu verbessern?
5. Wie lässt sich eine Gebühr, die nur auf bestimmte Zahlungsinstrumente angewendet wird, mit dem 2009 in Kraft getretenen Zahlungsdienstegesetz (ZADiG) vereinbaren?