

Rudolf Anschober
Bundesminister

Herrn
Mag. Wolfgang Sobotka
Präsident des Nationalrates
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2020-0.558.988

Wien, 15.10.2020

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 3203 /J des Abgeordneten Peter Wurm und weiterer Abgeordneter betreffend Coronavirus: Flugticketrückerstattung wird zur Geduldssprobe** wie folgt:

Fragen 1-3, 5:

- *Welche Konsequenzen ziehen Sie als zuständiger Konsumentenschutzminister im Zusammenhang mit der schleppenden Flugticketrückerstattung?*
- *Werden Sie Maßnahmen setzen, um die Konsumenten speziell dabei zu unterstützen, unverzüglich eine Rückerstattung zu erhalten?*
- *Wenn ja, wie konkret sehen diese Maßnahmen aus?*
- *Werden Sie im Zusammenhang mit der schleppenden Flugticketrückerstattung den VKI mit einer allfälligen Sammelklage beauftragen bzw. eine solche unterstützen?*

Ein Großteil der Airlines verzögerte die Rückerstattung der Flugscheinkosten, weil sie um ihre Liquidität fürchteten. In Österreich betraf die überwiegende Anzahl an Beschwerden beim VKI Austrian Airlines und Laudamotion, die ihren Sitz in Österreich haben. Ich habe daher den VKI schon früh mit einer Sammelaktion gegen die Airlines beauftragt, um diejenigen Konsumentinnen und Konsumenten zu unterstützen, die vergeblich auf die

Rückerstattung der Flugscheinkosten warteten. Diese Unterstützungsaktion erfolgte im Rahmen des Werkvertrages des Sozialministeriums mit dem VKI zur Klagstätigkeit.

Insgesamt haben sich dabei rund 16.400 Konsumentinnen und Konsumenten beim VKI gemeldet. Sowohl AUA als auch Laudamotion haben die zeitnahe volle Rückerstattung zugesagt; ein Großteil ist inzwischen erfolgt.

Auch die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte im Rahmen ihrer Schlichtungsverfahren, sowie die Arbeiterkammer unterstützen die Konsumentinnen und Konsumenten. Weiters der Verbraucherschutzverein und privatwirtschaftlich organisierte Flugrechteportale, die 20 bis 30 Prozent Provision für ihre Tätigkeit einbehalten.

Frage 4:

- *Werden Sie gegen die oben genannte Vermittlerfirma TTN GmbH rechtliche Schritte einleiten?*

Eine Rücksprache mit dem Europäischen Verbraucherzentrum hat ergeben, dass es sich bei den geschilderten Fällen um Einzelfälle handelt. Nach Intervention der Konsumentenorganisation haben die betroffenen Konsumentinnen und Konsumenten den Ticketpreis erstattet bekommen.

Frage 6:

- *Wie viele Beschwerden gibt es im Zusammenhang mit der schleppenden Flugticketrückerstattung in der Konsumentenschutzabteilung und welche Unternehmen konkret betreffen diese?*

In den ersten Monaten der Covid-19-Krise (März-Juni) wurden in etwa 15-20 Konsumentenfragen zu diesem Thema beantwortet. In den letzten zwei Monaten gab es eine Beschwerde. Die Mehrheit der Beschwerden betraf Austrian Airlines.

Mit freundlichen Grüßen

Rudolf Anschober

