

3296/AB
vom 05.11.2020 zu 3440/J (XXVII. GP)
Bundesministerium sozialministerium.at
 Soziales, Gesundheit, Pflege
 und Konsumentenschutz

Rudolf Anschober
 Bundesminister

Herrn
 Mag. Wolfgang Sobotka
 Präsident des Nationalrates
 Parlament
 1017 Wien

Geschäftszahl: 2020-0.609.640

Wien, 4.11.2020

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 3440/J des Abgeordneten Peter Wurm und weiterer Abgeordneter betreffend die horrenden Bearbeitungsgebühren bei Online-Reisportalen** wie folgt:

Frage 1-4:

- *Ist Ihnen als Konsumentenschutzminister die Problematik mit Online-Reisportalen und die unzulässige Bearbeitungsgebührenverrechnung grundsätzlich bekannt?*
- *Wie viele weitere Fälle, abgesehen von dem hier beschriebenen Fall, sind Ihnen noch bekannt?*
- *Sind hinsichtlich der Vorgehensweise von Online-Reisportalen in Sachen Bearbeitungsgebührenverrechnung Beschwerden im Konsumentenschutzministerium eingegangen?*
- *Wenn ja, wie viele Beschwerden sind eingegangen und um welche Summen handelt es sich dabei jeweils?*

Von Reisevermittler*innen einschließlich Online-Portalen eingehobene Bearbeitungsgebühren sind ein wiederkehrendes Problem. In der Vergangenheit gab es immer wieder Einzelfälle, die mit Hilfe von Konsument*innenorganisationen gelöst werden konnten. Wie uns vom VKI mitgeteilt wurde, hat die Bereitschaft der Unternehmen,

Beschwerdefälle zu lösen, in Corona-Zeiten sichtbar nachgelassen. Die Gruppe Konsumentenpolitik selbst hat dazu aber keine Beschwerde erhalten.

Frage 5, 6:

- *Werden Sie sich als zuständiger Konsumentenschutzminister dafür einsetzen, dass im Sinne der Konsumenten dem Verstoß gegen die oben genannte geltende EU-Verordnung ein Ende gesetzt wird?*
- *Wenn ja, wie werden Sie diesem Verstoß ein Ende setzen?*

Es kann argumentiert werden, dass solche Bearbeitungsgebühren für Erstattungsansprüche schon zivilrechtlich nicht zulässig sind. In Fällen, in denen hierzu keine Lösung mit den Unternehmen gefunden werden kann, prüft zum Beispiel der VKI im Rahmen seiner Kapazitäten ein rechtliches Vorgehen (Musterprozess, Verbandsklage).

Frage 7:

- *Werden Sie sich als zuständiger Konsumentenschutzminister auf EU-Ebene dafür einsetzen, dass zukünftig eine unzulässige Bearbeitungsgebührenverrechnung von Online-Reiseportalen nicht mehr möglich sein wird?*

Es ist ein europaweites Phänomen, dass seit Ausbruch der Covid-19-Pandemie Reiseunternehmen vermehrt dazu übergegangen sind, Bearbeitungsgebühren für die Ticketkosten-Rückerstattung einzuhören. Es gibt bereits Diskussionen dazu auf europäischer Ebene, wo sich mein Haus für kund*innenfreundliche Lösungen einsetzt.

Frage 8, 9:

- *Ist Ihnen bekannt, wie viele Flüge insgesamt seit Anbeginn der Corona-Pandemie in Österreich storniert worden sind?*
- *Wenn ja, können Sie diese unterteilen in „Storniert über*
a) *Reisebüro,*
b) *OnlineReiseportale,*
c) *Fluglinie d) andere“?*

Dazu liegen uns keine Daten vor.

Mit freundlichen Grüßen

Rudolf Anschober

