

4117/AB
vom 12.01.2021 zu 4138/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: 2020-0.771.897

Wien, 29.12.2020

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 4138 /J der Abgeordneten Mag. Felix Eypeltauer, Kolleginnen und Kollegen betreffend Reise- und Flugabsagen ohne gesetzesgemäße Rückerstattung der Entgelte an Verbraucher*innen** wie folgt:

Frage 1:

- *Hat das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz seitens des VKI darüber Kenntnis erlangt, dass Fluglinien – insbesondere auch die AUA und die Laudamotion - trotz Absage von Flügen die Flugpreise nicht in der gesetzlichen Frist rückerstattet hat?*
 - a. *Falls ja, hat das Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz gegen Fluglinien - insbesondere gegen die AUA und Laudamotion bei den Bezirksverwaltungsbehörden Anzeigen erstattet?*
 - I. *Wenn ja, wann?*
 - II. *Wenn nein, weshalb nicht?*

Dem BMSGPK wurde im Frühjahr vom VKI mitgeteilt, dass bestimmte Fluglinien, insbesondere die AUA und Laudamotion Flugticket-Kosten nicht fristgerecht

zurückerstatten. Mein Ziel war es, diese Konsument*innen bestmöglich zu unterstützen und ihnen tatsächlich zu ihrem Recht, nämlich einer Rückerstattung verhelfen. Ich habe daher den VKI sehr rasch mit einer Sammelaktion gegen AUA und Laudamotion beauftragt. Diese Fluglinien betraf die überwiegende Anzahl an Beschwerden beim VKI. Der VKI war hier sehr erfolgreich, der Großteil der Konsument*innen hat die Flugscheinkosten zurück erhalten.

Im Vergleich dazu gewähren Verwaltungsstrafverfahren Konsument*innen kein unmittelbares Recht auf Rückerstattung. Jede Betroffene und jeder Betroffene kann wegen Verstößen gegen die EU-Fluggastrechte-Verordnung eine Verwaltungsstrafanzeige nach § 169 Luftfahrtgesetz bei der zuständigen Behörde einbringen. Beispielsweise macht die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) von dieser Möglichkeit Gebrauch. Das BMSGPK hat keine Anzeigen erstattet.

Auch weitere Stellen wie die Arbeiterkammern, der Verbraucherschutzverein und private Flugrechteportale unterstützen Konsument*innen dabei, ihre Rückerstattungsansprüche geltend zu machen. Auch sie können allenfalls Übertretungen des EU-Rechts anzeigen.

Frage 2:

- *Hat das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz seitens des VKI darüber Kenntnis erlangt, dass Reiseveranstalter – etwa DocLX – trotz Absage von Pauschalreisen die bezahlten Entgelte nicht in der gesetzlichen Frist rückerstattet hat?*
 - a. *Wenn ja, hat das Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz gegen Reiseveranstalter – etwa gegen DocLX – bei den Bezirksverwaltungsbehörden Anzeigen erstattet?*
 - I. *Wenn Ja, wann?*
 - II. *Wenn nein, weshalb nicht?*

Die Gruppe Konsumentenpolitik der Sektion III hat wegen bloßer Verzögerungen bei der Rückerstattung von Anzahlungen keine Beschwerden erhalten, weswegen eine Anzeige nicht in Betracht kam.

Im Gegensatz zum Flugbereich betraf die überwiegende Anzahl an Anfragen zu Pauschalreisen die Frage, ob ein kostenloses Rücktrittsrecht – und somit ein Rückerstattungsanspruch hinsichtlich der Anzahlungen – überhaupt zusteht.

Zur Klärung dieser Rechtsfrage sind Verwaltungsstrafanzeigen kein geeignetes Mittel. Oft steht infrage, ob die Erstattungspflicht überhaupt verletzt wurde. Somit musste der Zivilrechtsweg beschritten werden.

Mit freundlichen Grüßen

Rudolf Anschober

