

ANFRAGE

des Abgeordneten Peter Wurm
an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
betreffend **AUA: EDV verweigert Bordkarte, Airline Entschädigung**

Am 16. April 2023 veröffentliche der ORF folgenden Bericht:¹

AUA: EDV verweigert Bordkarte, Airline Entschädigung

Nach einer Flugänderung durch die Airline konnte wegen eines EDV-Fehlers der AUA keine Bordkarte ausgestellt werden. Der Kundendienst war schwer erreichbar, zusätzliche Kosten fielen an, die Reise verzögerte sich. Von Entschädigung und Kostenersatz fehlt bis heute jede Spur. Beschwerden über schlechten Kundendienst häufen sich in letzter Zeit, die Arbeiterkammer (AK) sieht die Politik gefordert.

Im Juli vergangenen Jahres reiste ein Wiener Ehepaar nach Schottland, um eine Rundreise zu machen, eine Woche auf einem Oldtimer-Segelschiff und ein paar Tage in Edinburgh zu verbringen. Für die knapp dreiwöchige Urlaubsreise buchten sie Hin- und Rückflug direkt bei den Austrian Airlines. Zwei Tage vor Abflug teilte ihnen die Fluglinie mit: der Rückflug von Edinburgh nach Frankfurt, wo ein Zwischenstopp geplant war, sei storniert worden. Sie mussten telefonisch auf Brüssel umbuchen.

Zuständige Abteilung unerreichbar

Als das Paar am Ende ihres Urlaubs am Flughafen in Edinburgh einchecken wollte, hieß es am Schalter: aufgrund eines EDV-Fehlers der AUA könne keine Bordkarte ausgestellt werden. Sie riefen beim Kundendienst an. Die Mitarbeiterin erkannte das Problem, konnte es aber selbst nicht lösen und auch in der zuständigen Abteilung niemanden erreichen. Nach knapp eineinhalb Stunden flogen die Konsumenten aus der Leitung und der Flieger hob ohne sie ab.

Das Ehepaar musste eine weitere Nacht in der schottischen Hauptstadt verbringen und konnte erst am nächsten Tag wieder nachhause fliegen. Für Hotel, Fahrt- und Telefonkosten gaben die Konsumenten knapp 420 Euro aus. Auf Kostenersatz und Entschädigungszahlungen warten sie seit mehr als acht Monaten vergeblich. Von der AUA erhielten sie die ganze Zeit über nur standardisierte Antwort-Mails. Im März übergab das Paar ihren Fall einem Anwalt.

„Verzögerungstaktik mit wirtschaftlichem Kalkül“

Herbert Erhart, Flugrechtsexperte bei der Arbeiterkammer Steiermark, vermutet in den langen Wartezeiten vieler Fluglinien eine Verzögerungstaktik mit wirtschaftlichem Kalkül: „So können die Airlines länger mit dem Geld arbeiten. Außerdem werden manche Fluggäste irgendwann verzweifelt aufgeben“, so Erhart. Bei der Konsumentenschutzabteilung der AK Steiermark würden täglich Anfragen zu Flugannullierungen, Umbuchungen oder Verspätungen eingehen.

¹ <https://help.orf.at/stories/3218761/>

In allen Fällen, egal ob bei Billig-oder Premium-Airlines, müsse mit extrem langen Wartezeiten gerechnet werden, so der Konsumentenschützer. Meist würden es die Konsumenten ein paar Monate allein probieren, ehe sie sich an eine Institution wie die AK wenden. Bis es zu einem Ergebnis kommt, würden in der Regel vier bis sechs Monate vergehen. „Kürzere Fälle werden von uns schon als Wunder angesehen“, so Erhart.

Ausführende Fluglinie haftet

Im Fall des Wiener Ehepaars haftet aus Sicht des AK-Juristen die ausführende Fluglinie; unabhängig davon, wer für den EDV-Fehler verantwortlich ist. Beim Flug von Edinburgh nach Brüssel war das nicht die AUA, sondern Brussels Airlines, eine weitere Marke des Lufthansa-Konzerns. Diese müsse nun für sämtliche Spesen aufkommen, die aufgrund des entgangenen Flugs angefallen sind, so Herbert Erhart. Zusätzlich stünde dem Paar eine Ausgleichszahlung von 400 Euro pro Person zu. Die Chancen, das Geld tatsächlich zu erhalten, schätzt der Jurist in diesem Fall hoch ein.

Von Seiten der Austrian Airlines heißt es gegenüber help.ORF.at: Der Fall werde geprüft, man werde so rasch wie möglich Ausgleichsleistungen anbieten. Für die Unannehmlichkeiten entschuldige sich die Airline. Diese Erfahrung würde dem Serviceanspruch der Fluglinie nicht entsprechen, so die AUA.

Beschwerden werden häufiger, Politik gefordert

Beschwerden über lange Wartezeiten und schlecht erreichbare Kundendienste bei Problemen werden immer häufiger. AK-Jurist Herbert Erhart sieht hier die Politik gefordert. Die Fluggastrechteverordnung sieht Fristen von wenigen Tagen vor, innerhalb derer ein Ticket erstattet werden muss. Die meisten Fluglinien würden sich aber nicht daran halten, so Erhart. Um zu registrieren, bei welchen Airlines massive Beschwerden vorliegen, ist aus Sicht des Konsumentenschützers die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (APF) zuständig. Die APF sollte ihre Zahlen ans Verkehrsministerium weiterleiten, die auf dieser Basis Regularien vornehmen müssten, so der Jurist. „Dann könnten Fluglinien etwa Landerlaubnisse oder Zulassungen verlieren, wenn sie mit ihren Passagieren nicht kundenfreundlich umgehen“, so Herbert Erhart.

In diesem Zusammenhang richtet der unterfertigte Abgeordnete an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz nachstehende

Anfrage

1. Welche Maßnahmen werden Sie als zuständiger Konsumentenschutzminister ergreifen, um die fortgesetzte Verletzung der Fluggastrechte durch die AUA abzustellen?
2. Sind Sie betreffend fortgesetzte Verletzungen der Fluggastrechte durch die AUA in Kontakt mit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (APF)?
3. Wie viele Fälle hat Ihnen die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (APF) für die Jahre 2020, 2021, 2022 und für die Monate Jänner bis April 2023

genannt, in denen es zur Verletzung von Fluggastrechten durch die AUA gekommen ist?

4. Wie viele Fälle hat Ihnen die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (APF) für die Jahre 2020, 2021, 2022 und für die Monate Jänner bis April 2023 genannt, in denen es zur Verletzung von Fluggastrechten durch andere Flugunternehmen gekommen ist?
5. Werden Sie den Verein für Konsumenteninformation (VKI) mit einem Rechtsverfahren im Zusammenhang mit der Verletzung von Fluggastrechten durch die AUA bzw. andere Flugunternehmen beauftragen?
 - a. Wenn ja, bis wann?
 - b. Wenn nein, warum nicht?

Mag. M. Weiss-Kraus

Mag. M. Weiss-Kraus

M. Weiss-Kraus