

ANFRAGE

des Abgeordneten Peter Wurm
an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
betreffend **Europäisches Verbraucherzentrum: Hotel bucht nach Bezahlung nochmal Geld ab**

Das Europäische Verbraucherzentrum machte via help.ORF.at am 16. September 2023 auf folgenden Sachverhalt aufmerksam:¹

Hotel bucht nach Bezahlung nochmal Geld ab

Nach einer Reise sah sich eine 72-jährige Urlauberin mit dem Vorwurf konfrontiert, sechs große Pölster aus ihrem Zimmer gestohlen zu haben. Das Hotel verrechnete ihr diese mit 210 Euro und zog den Betrag auch gleich von der hinterlegten Kreditkarte ein. Nach der Abreise willkürlich etwas abzubuchen, ist nicht erlaubt, so das Europäische Verbraucherzentrum. Wer einen Schaden behauptet, müsse diesen erst einmal beweisen.

Im vergangenen Mai führte es die Urlauberin gemeinsam mit ihrem Mann und Freunden in die Niederlande. Nach ein paar Tagen in Amsterdam, ging es weiter nach Den Haag, genauer gesagt in den beliebten Badeort Scheveningen an der Nordsee. Sechs Tage verbrachten sie dort in einem Hotel der US-Kette Ramada. Am Abreisetag checkte die Freundesgruppe am Vormittag aus.

Da ihr Rückflug erst am Abend war, deponierten sie ihre Koffer im Hotel und verbrachten den Nachmittag noch in den Dünen. Später kehrten sie ins Hotel zurück, tranken noch einen Kaffee, verabschiedeten sich und fuhren zum Flughafen.

Als sie am Flughafen ankamen, trudelte plötzlich ein E-Mail des Hotels ein, mit dem Vorwurf: Die Urlauberin habe insgesamt sechs große Pölster – vier mit den Maßen 60x60, sowie zwei weitere im Format 60x25 cm – aus ihrem Zimmer gestohlen. Man werde daher 210 Euro zusätzlich über die Kreditkarte einziehen.

Die 72-Jährige reagierte sofort und erklärte per Mail, dass sie die Pölster nicht mitgenommen habe und es sich um ein Missverständnis handeln müsse. Doch das Hotel stellt sich stur und buchte den Betrag ab.

Firmen belasten Kreditkarte öfter im Nachhinein

Keine Seltenheit, erklärt uns Johanna Pichler vom Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) im Verein für Konsumenteninformation. Es komme immer wieder vor, dass Unternehmen es ausnutzten, wenn man mit Kreditkarte zahle, und im Nachhinein behaupten, man hätte einen Schaden verursacht und müsse nun dafür haften.

Nach der Abreise einfach willkürlich etwas abzubuchen sei jedoch nicht erlaubt. „Das Hotel darf nur die eigentlichen Kosten, die für die Buchung entstanden

¹ <https://help.orf.at/stories/3221251/>

sind, von der Karte abbuchen und keinen Cent darüber hinaus“, so Pichler. Das Problem sei jedoch, sobald das Hotel die Kreditkartendaten habe, könne es weitere Beträge abbuchen und die Bank prüfe das im Normalfall auch nicht.

Hotel muss Diebstahl beweisen

Für etwaige weitere Forderungen müsste das Hotel erst Beweise vorlegen. „Wer einen Schaden behauptet, hat diesen auch nachzuweisen und darüber hinaus auch die Verursachung und die Zurechenbarkeit,“ so Pichler. Im vorliegenden Fall müsste das Hotel begründen, wie man auf die Schadenssumme von 210 Euro komme und warum die Konsumentin dafür verantwortlich sein soll. Das könne etwa mit Videobeweisen geschehen.

Im Fall der Österreicherin konnte das Hotel keinerlei Beweise für den angeblichen Polsterklau vorlegen – doch der Betrag war trotzdem bereits weg.

Geld von Bank rückbuchen lassen

Um derart unberechtigt einbehaltenes Geld wiederzubekommen, rät Pichler vom Europäischen Verbraucherzentrum, zunächst nochmal das Hotel zu kontaktieren und zu versuchen, die Angelegenheit zu klären. Wenn das Hotel sich nicht mehr zurückmeldet und weiter auf die Forderung besteht, hat man noch die Möglichkeit, das Geld über die Bank zurückzuholen, es also rückbuchen zu lassen.

Dafür wendet man sich an seine Hausbank. Die EVZ-Juristin empfiehlt, die Abbuchung dort möglichst zeitnah zu beeinspruchen und die Rückbuchung zu fordern. Sollte sich die Bank für nicht zuständig erklären, sollte man sich nicht abwimmeln lassen, so Pichler. Konsumentenschutzeinrichtungen wie das Europäische Verbraucherzentrum bieten hier kostenlose juristische Unterstützung.

Im Fall der reisefreudigen Seniorin hat sich das EVZ auf zwei rechtliche Grundlagen gestützt: „Einerseits haben wir gesagt, das ist eine nicht autorisierte Zahlung, die binnen 13 Monaten beeinsprucht werden kann. Und andererseits haben wir auch gesagt, das ist eine unerwartete und unbestimmte Zahlung, die innerhalb von acht Wochen beeinsprucht werden kann“, so Pichler. Mit Erfolg – die Urlauberin erhielt schließlich ihr Geld über die Bank zurück.

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

Anfrage

1. Haben Sie als zuständiger Konsumentenschutzminister bzw. hat das Europäische Verbraucherzentrum einen Überblick/eine Statistik, wie oft es in Österreich bzw. bei österreichischen Konsumenten seit 2020 vorgekommen ist, dass Kreditkarten mehrfach bzw. zu Unrecht belastet worden sind?
 - a. Wenn ja, wie sieht dieser Überblick/diese Statistik aus?
2. Welche konsumentenschutzrechtlichen Schlussfolgerungen ziehen Sie aus diesem Überblick/dieser Statistik?

3. Gibt es diesbezüglich konsumentenschutzrechtlichen Handlungsbedarf, d.h. bedarf es etwa einer Gesetzesnovelle usw., um hier Abhilfe im Sinne der Konsumenten zu schaffen?
4. Wurden bzw. werden im Auftrag des BMSGPK Rechtsverfahren gegen Firmen, die Kreditkarten mehrfach bzw. zu Unrecht belastet haben, geführt?
 - a. Wenn ja, gegen welche Firmen und wie ist der Verfahrensstand?



N. Maier
L. Pösch



