

**ANFRAGE**

des Abgeordneten Peter Wurm  
und weiterer Abgeordneter  
an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz  
betreffend **Coronavirus: Flugticketrückerstattung wird zur Geduldsprobe**

Wie das Ö1-Konsumentenmagazin „Help“ nun berichtet, erweist sich die Erstattung von Flügen, die coronavirusbedingt abgesagt wurden, für die Passagiere als Geduldsprobe. Viele warten bereits monatelang auf ihr Geld. Besonders lange dauert es, wenn Flüge nicht direkt bei der Airline, sondern über Onlineplattformen gebucht wurden. Fluggäste würden hier oft im Kreis geschickt, kritisieren Verbraucherschützer.

Andreas Herrmann, Jurist beim Europäischen Verbraucherzentrums Österreich (EVZ) berichtet, dass aufgrund der Problematik mit der Flugticketrückerstattung seit Monaten die Telefone in der Zentrale heiß laufen würden. Viele Konsumenten würden bereits seit April diesen Jahres auf Rückerstattung oder auf eine erste Rückmeldung seitens des Unternehmens warten. Besonders holprig läuft es laut EVZ derzeit bei der Erstattung von Flügen, die über Vermittler wie Opodo, Expedia, Kiwi und andere Onlineplattformen gebucht wurden. Konsumenten würden bei einigen nicht nur lange warten, sondern oft auch noch im Kreis geschickt.

Ein besonders schäbiges Beispiel im Falle der Rückerstattung liefert die Vermittlerfirma TTN GmbH mit Sitz in Wien, die die Website Kiss&Fly betreibt. In diesem Falle nämlich hat sich die Firma die Ticketkosten, welche bereits längst seitens der Fluglinie rückerstattet worden sind, einfach einbehalten und nicht – wie es korrekterweise wäre – an die Konsumenten weitergegeben. Aufgeflogen ist dieser Fall dadurch, als Konsumenten, die sich nach Monaten selber bei der Airline erkundigten, erfuhren, dass die Ticketkosten längst an den Vermittler erstattet worden seien. (<https://help.orf.at/stories/3201293/>)

In diesem Zusammenhang stellen die unterfertigten Abgeordneten an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz folgende

**Anfrage**

- 1) Welche Konsequenzen ziehen Sie als zuständiger Konsumentenschutzminister im Zusammenhang mit der schleppenden Flugticketrückerstattung?
- 2) Werden Sie Maßnahmen setzen, um die Konsumenten speziell dabei zu unterstützen, unverzüglich eine Rückerstattung zu erhalten?
- 3) Wenn ja, wie konkret sehen diese Maßnahmen aus?
- 4) Werden Sie gegen die oben genannte Vermittlerfirma TTN GmbH rechtliche Schritte einleiten?
- 5) Werden Sie im Zusammenhang mit der schleppenden Flugticketrückerstattung den VKI mit einer allfälligen Sammelklage beauftragen bzw. eine solche unterstützen?
- 6) Wie viele Beschwerden gibt es im Zusammenhang mit der schleppenden Flugticketrückerstattung in der Konsumentenschutzabteilung und welche Unternehmen konkret betreffen diese?



