

ANFRAGE

des Abgeordneten Peter Wurm
und weiterer Abgeordneter
an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
betreffend **die horrenden Bearbeitungsgebühren bei Online-Reiseportalen**

Das Ö1-Konsumentenschutzmagazin „Help“ berichtete am 05. September 2020 über folgende Problematik im Zusammenhang mit Online-Reiseportalen:

Wenn ein Flug annulliert wird, haben Konsumentinnen und Konsumenten Anspruch auf die Erstattung der Ticketkosten. Wer allerdings über eine Onlineplattform gebucht hat, könnte eine böse Überraschung erleben. Die Reiseportale verrechnen derzeit teils enorme Bearbeitungsgebühren, wenn es darum geht, Geld zurückzugeben. Diese können mehrere hundert Euro betragen.

Viele Konsumentinnen und Konsumenten haben derzeit Anspruch auf Reisekostenerstattung, wenn etwa eine Pauschalreise abgesagt oder ein Flug annulliert worden ist. So auch ein mittlerweile pensionierter Elektrotechniker aus Niederösterreich. Über die Buchungsplattform Opodo hatte er im Dezember 2019 einen Flug von Wien nach Köln und retour um 964 Euro gebucht. Die Flüge wurden abgesagt, auf die Rückerstattung musste er geraume Zeit warten.

Der Niederösterreicher beschwerte sich mehrmals schriftlich bei dem Onlineportal. Nach mehreren Monaten landete schließlich doch noch eine Erstattung auf seinem Konto. Opodo überwies aber nur rund 672 Euro. 292 Euro behielt das Unternehmen ein. Auf Bearbeitungsgebühren in dieser Höhe war der Pensionist nicht vorbereitet. Er habe den Buchungsprozess genau dokumentiert und Kopien angefertigt. Auf Bearbeitungsgebühren sei er niemals hingewiesen worden, so der Opodo-Kunde gegenüber help.ORF.at.

Onlineplattform beruft sich auf das Kleingedruckte

In einer schriftlichen Stellungnahme gegenüber help.ORF.at verweist Opodo auf seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und schreibt: „Die Bearbeitungsgebühren beziehen sich auf vier Passagiere und beinhalten Buchungsgebühren, Gepäck und Sitzplätze. Laut unseren AGB sind dies alles nicht-erstattungsfähige Gebühren. Rechtlich gesehen hat der Kunde diesem Vertrag bei der Buchung zugestimmt.“

Für die Konsumentenschützer des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) im Verein für Konsumenteninformation (VKI) sind solche Spesen ein neues Phänomen, sagt EVZ-Jurist Reinhold Schranz. Virulent sei diese Problematik erst geworden, als viele Fluglinien aufgrund der Coronaviruspandemie die Flüge annullieren mussten und Konsumentinnen und Konsumenten gemäß der Europäischen Fluggastrechteverordnung Anspruch auf Rückerstattung der Ticketkosten haben, so Schranz.

Gebühren müssen klar und deutlich ausgewiesen werden

Bearbeitungsgebühren von zehn oder zwanzig Euro könnte man eventuell noch argumentieren, meint der EVZ-Jurist. Summen von mehreren hundert Euro für die

Vermittlung von Flugtickets seien aus Sicht des EVZ aber jedenfalls unzulässig, weil hier Leistung und Gegenleistung in keinem angemessenen Verhältnis mehr stünden. Anbietern wie Flugladen, Flüge.de und Expedia.

Dass die Zusatzkosten im Kleingedruckten versteckt werden, verstoße darüber hinaus gegen eine geltende EU-Verordnung, so Schranz. Konkret geht es dabei um "Verordnung Nr. 1008/2008 des Europäischen Parlaments vom 24. September 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft". In Artikel 23 dieser Verordnung ist festgelegt, dass sämtliche Gebühren, Zuschläge und Entgelte „auf klare, transparente und eindeutige Art und Weise am Beginn jedes Buchungsvorgangs mitgeteilt“ werden müssen. Auch auf der Buchungsbestätigung müssen diese Zusatzkosten selbstverständlich ausgewiesen werden, so EVZ-Jurist Schranz

Das EVZ kann momentan aber lediglich versuchen, außergerichtliche Einigungen mit den Plattformen zu erzielen. Anfangs sei man hier auch erfolgreich gewesen, so Schranz. Mittlerweile stünden die Buchungsplattformen aber auf dem Standpunkt, dass die Gebühren gerechtfertigt seien. Das EVZ will nun prüfen, ob gerichtlich gegen die Anbieter vorgegangen werden kann. Das Problem sei eklatant – Opodo kein Einzelfall, sagt Schranz. Probleme gebe es auch mit Anbietern wie Flugladen, Flüge.de und Expedia. Der Experte empfiehlt Verbraucherinnen und Verbrauchern, generell bei Buchungen über Onlinereisebüros vorsichtig zu sein.

(Paul Urban Blaha, help.ORF.at)

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

ANFRAGE

1. Ist Ihnen als Konsumentenschutzminister die Problematik mit Online-Reiseportalen und die unzulässige Bearbeitungsgebührenverrechnung grundsätzlich bekannt?
2. Wie viele weitere Fälle, abgesehen von dem hier beschriebenen Fall, sind Ihnen noch bekannt?
3. Sind hinsichtlich der Vorgehensweise von Online-Reiseportalen in Sachen Bearbeitungsgebührenverrechnung Beschwerden im Konsumentenschutzministerium eingegangen?
4. Wenn ja, wie viele Beschwerden sind eingegangen und um welche Summen handelt es sich dabei jeweils?
5. 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?
6. Wenn ja, wie werden Sie diesem Verstoß ein Ende setzen?
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?

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

l. Fischer
G. Sch...
R...

14/9

