

## **ANFRAGE**

des Abgeordneten Peter Wurm  
und weiterer Abgeordneter

an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz  
betreffend **Ein Jahr Pandemie: Viel Arbeit für Konsumentenschützer**

Das Online-Magazin help.orf.at berichtete darüber, dass der Verein für Konsumenteninformation (VKI) nun Bilanz über ein Jahr Pandemie gezogen hat. Unter anderem konnte der VKI mit Sammelaktionen zur Rückerstattung bei Flugannullierungen rund 17.000 Betroffenen helfen und dabei rund 8,8 Mio. Euro für die Konsumenten erstreiten. Dazu kamen auch noch zahlreiche Abmahnungen und Musterprozesse.

*„Das Thema Reisen beschäftigt die Verbraucherschützer seit einem Jahr am meisten. Der VKI nennt Beispiele: In einem noch anhängigen Verfahren unterstützt der Verein einen Konsumenten, der von der portugiesischen Airline TAP aufgrund einer coronabedingten Flugannullierung nur Gutscheine anstelle des Preises erhalten hat. In einem anderen Fall geht der VKI gegen die ungarische Airline Wizz Air vor, da diese die Rückzahlung des Reisepreises für eine Lissabon-Reise verweigert, welche die betroffenen Konsumenten wegen einer Reisewarnung nicht antreten wollten. Bereits erfolgreich abgeschlossen wurde ein ähnlicher Fall gegen die AUA. Der Reiseveranstalter TUI Deutschland erstattete den Reisepreis nach Klagseinbringung an Verbraucher zurück, die eine Ägypten-Reise storniert hatten.“*

*„Der VKI mahnte auch anlässlich der vorzeitig abgebrochenen Skisaison mehrere Skigebiete wegen Klauseln ab, nach denen Kunden bei Betriebsunterbrechungen und Sperrungen keinen Anspruch auf Erstattung haben sollten. Derzeit führt der VKI Musterprozesse zur Rückforderung des anteiligen Entgelts für die verkürzte Skisaison gegen die Ski Amade GmbH und die Innsbrucker Nordkettenbahnen. Auch bei abgesagten Sportveranstaltungen schickten die Verbraucherschützer Abmahnungen zur Rückerstattung aus, erfolgreich war man damit bei den Organisatoren des Wien-Marathons und des Spartan Race. Die Ironman Austria GmbH hingegen gab keine Unterlassungserklärung ab und wurde vom VKI geklagt.“*

*„Etliche Rechtsschutzversicherer verweigern die Deckung bei Rechtsstreitigkeiten und berufen sich hierbei auf die sogenannte „Ausnahmesituationsklausel“. Der VKI brachte gegen die Verwendung dieser Klausel eine Klage ein und bekam in erster Instanz recht. Die beklagte UNIQA Versicherung erhob dagegen Berufung, das Verfahren ist in zweiter Instanz anhängig. Weitere Musterprozesse führte, beziehungsweise führt der VKI unter anderem auch gegen das Sprachenzentrum der Universität Wien (Umstellung von Präsenz- auf Onlinekurs), gegen einen Franchisenehmer der clever fit GmbH (Abbuchung der Mitgliedsbeiträge) und gegen den Maturareisenveranstalter DocLX (Stornogebühr).“*

<https://help.orf.at/stories/3205223>

Der zuständige Konsumentenschutzminister Rudolf Anschober scheint aber bisher relativ wenig von dieser massiven Betroffenheit der österreichischen Konsumenten durch die Corona-Pandemie und vor allem die Covid-19-Maßnahmen mitbekommen zu haben.

Siehe dazu etwa 4217/AB vom 18.01.2021 zu 4269/J (XXVII. GP)

Wien, 21.12.2020 Sehr geehrter Herr Präsident!

*Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische Anfrage Nr.4269 /J des Abgeordneten Peter Wurm, Walter Rauch, Christian Ries, Peter Schmiedlechner und weiterer Abgeordneter betreffend budgetäre und sachpolitische Einbindung der Konsumentenschutzsektion in die Covid-29-Krisenbewältigung wie folgt:*

*Frage 1: • In welcher Art und Weise war das BMSGPK als Konsumentenschutzministerium bisher budgetär, personell und organisatorisch in die Bewältigung der COVID-19- Krise eingebunden?*

*Die Gruppe III/A Konsumentenpolitik hat in ihrem Zuständigkeitsbereich die aufgetretenen Probleme erkannt, analysiert und Maßnahmen gesetzt. Wenn notwendig, wurden Gerichtsverfahren auf den Weg gebracht und Informationen entweder über die Website [www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at) oder über die eigens eingerichtete Hotline zu Corona-(Reise)-Fragen beim VKI an die Bevölkerung erteilt.*

*Frage: 2 • Welche besondere Aufgabe kam in diesem Zusammenhang der Konsumentenschutzsektion budgetär, personell und organisatorisch bei der Bewältigung der COVID-19-Krise budgetär zu?*

*Eine Krise ändert nichts an Zuständigkeiten: die besondere Aufgabe der Gruppe Konsument\*innenpolitik ist es, die Verbraucher\*inneninteressen in die Rechtsgestaltung einzubringen und die Beratung, Information und Rechtsdurchsetzung sicherzustellen.*

*Frage:3 • In welche Normsetzungsprozesse betreffend Gesetzen, Verordnungen und Erlässen des BMSGPK und anderer Ministerien war die Konsumentenschutz-sektion im Zusammenhang mit der COVID-19-Krise eingebunden?*

*Mein Ressort war in die legislative Vorbereitung der zivilrechtlichen Sonderbestimmungen des 2. COVID-19-Justiz-Begleitgesetzes – 2. COVID-19-JuBG, BGBl. I Nr. 24/2020 sowie des Kunst-, Kultur- und Sportsicherungsgesetzes – KuKuSpoSiG), BGBl. I Nr. 40/2020 (s. Beantwortung der Frage 1 der parlamentarischen Anfrage Nr. 1822/J der AbgNR Peter Wurm, Dr. Dagmar Belakowitsch und weiterer Abgeordneter) sowie in die kürzlich im Nationalrat beschlossenen Nachfolgegesetze eingebunden.*

*Frage 4: • Welche konkreten Aufgaben wurden im Zusammenhang mit Anfragen über das Bürgerservice des BMSGPK zum Thema COVID-19 und Konsumentenschutz erledigt?*

*Beim Bürgerservice des BMSGPK langten seit März 2020 keine konsument\*innenspezifischen Fragen mit Covid-19 Bezug ein.*

*Frage: 5 • Wie hoch war der Anfall von Anfragen zum Thema COVID-19 und Konsumentenschutz?*

*Die Gruppe III/A erhielt nur vereinzelt Anfragen zum Thema COVID-19. Der VKI beantwortete zum Thema Reisen im Rahmen der von der Gruppe III/A finanzierten Hotline ca. 50.000 Anfragen (s. Beantwortung der Frage 1 der parlamentarische Anfrage Nr. 4270 /J des Abgeordneten Peter Wurm, Walter Rauch, Christian Ries, Peter Schmiedlechner und weiterer Abgeordneter). Im Übrigen s. Frage 4*

[https://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXVII/AB/AB\\_04217/index.shtml](https://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXVII/AB/AB_04217/index.shtml)

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

### ANFRAGE

1. Welche konkreten Probleme im Zusammenhang mit der Pandemie hat die Gruppe III/A Konsumentenpolitik seit März 2020 erkannt und analysiert?
2. Welche konkreten Maßnahmen wurden folglich gesetzt?
3. Wie bewerten Sie als Konsumentenschutzminister die Auswirkungen der Krise auf die österreichischen Konsumenten?
4. Welche Maßnahmen werden Sie als Konsumentenschutzminister setzen, um Verbraucher, die durch Corona-Maßnahmen geschädigt wurden, zu entschädigen?
5. Wird das Konsumentenschutzministerium gemeinsam mit dem VKI weitere Abmahnungen und Musterprozesse durchführen, um Verbraucher, die hier Schaden erlitten haben, zu vertreten und deren Ansprüche geltend zu machen?
6. Wenn ja, welche konkreten Schritte werden in diesem Zusammenhang durch das BMSGPK gesetzt werden?



