

## PRESSEINFORMATION

Wien, 10. März 2021



### 1 Jahr COVID-19-Pandemie aus verbraucherrechtlicher Sicht

Der Verein für Konsumenteninformation zieht Bilanz

Der Beginn des ersten Lockdowns jährt sich diese Woche. Der Blick zurück zeigt ein Jahr, das auch für Verbraucherorganisationen fordernd war: So reichte der Verein für Konsumenteninformation (VKI) im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie in den unterschiedlichsten Rechtsgebieten Klagen ein, allen voran im Reiserecht, aber auch im Versicherungs- und Kreditrecht. Weiters brachten auch die Absagen von Veranstaltungen und die vorzeitige Schließung der Skigebiete in der vergangenen Saison eine Flut an Konsumentenbeschwerden mit sich. Und nicht zuletzt ging der VKI gegen irreführende Werbung in Zusammenhang mit medizinischen Produkten vor. Die folgend genannten Verfahren und Abmahnungen tätigte der VKI sämtlich im Auftrag des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK).

„Die COVID-19-Pandemie hat uns auch in der Funktion als Konsumentenschützerinnen und -schützer vor neue Herausforderungen gestellt und einen erhöhten Arbeitsaufwand mit sich gebracht“, zieht Dr. Beate Gelbmann, Leiterin der Abteilung Klagen im VKI eine Zwischenbilanz. „Oftmals haben Unternehmer bei ganz eindeutiger Rechtslage die Rückzahlung verweigert. Bei allem Verständnis für die angespannte Lage vieler Unternehmer, aber die COVID-19-Pandemie darf nicht zu einem Freibrief dafür werden, die bestehenden Verbraucherrechte zu untergraben. Im Zusammenhang mit neuen Gesetzen haben sich zudem einige neue rechtliche Fragen aufgetan. Wir sehen es auch als unsere Aufgabe, diese Fragen zu klären.“

#### Reiserecht

In Sammelaktionen zur Rückerstattung bei coronabedingten Flugannullierungen der Laudamotion und der AUA konnte der VKI rund 17.000 Betroffenen helfen. Insgesamt erhielten Konsumentinnen und Konsumenten dadurch rund 8,8 Millionen Euro zurück. Darüber hinaus werden und wurden diverse Einzelverfahren geführt: In einem noch anhängigen Verfahren unterstützt der VKI beispielsweise 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 Billig-Airline Wizz Air vor, da diese die Rückzahlung des Reisepreises für eine Lissabon-Reise verweigert, welche die betroffenen Konsumenten im Mai 2020 wegen einer Reisewarnung und eines Lockdowns in Portugal nicht antreten wollten. Bereits erfolgreich abgeschlossen wurde ein ähnlicher Fall gegen die AUA, bei dem die Verbraucher eine für Herbst 2020 geplante Reise in die USA, für die sowohl eine Reisewarnung als auch ein Einreiseverbot für Nicht-US-Staatsbürger bestand, nicht antreten wollten. Nach Klageeinbringung zahlte die AUA über 2.000 Euro an die Konsumenten zurück. Ebenfalls nach Klageeinbringung erstattete die TUI Deutschland GmbH den Reisepreis an Verbraucher zurück, die eine für Ende März 2020 geplante Ägyptenreise aufgrund der COVID-19-Pandemie storniert hatten.

#### Skitickets

Der VKI mahnte anlässlich der vorzeitig abgebrochenen Skisaison 2019/20 mehrere Skigebiete wegen Klauseln ab, nach denen Kundinnen und Kunden bei Betriebsunterbrechungen und Sperrungen aus diversen Gründen keinen Anspruch auf Rückvergütung haben sollten. Die Schmitthenhöhebahn AG, die Ski Amadé GmbH, die Kärntner Skipass Vertriebs- und Marketing GmbH, die 3-Täler Touristik GmbH und die Gerlospaß-Königsleiten-Bergbahnen GmbH haben dazu gegenüber dem VKI außergerichtliche Unterlassungserklärungen abgegeben. Derzeit führt der VKI Musterprozesse zur Rückforderung des anteiligen Entgelts für die verkürzte Skisaison gegen die Ski Amadé GmbH und die Innsbrucker Nordkettenbahnen Betriebs GmbH („Freizeitticket Tirol“).

### **Sportgroßveranstaltungen**

Wegen der mangelnden Rückerstattung bei abgesagten Großsportevents mahnte der VKI erfolgreich die Organisatoren des Wien-Marathons und des Spartan Race ab. Die von ihnen angebotene Rückerstattung des Nenngeldes entsprach nicht dem Gesetz. Beide Organisatoren verpflichteten sich außergerichtlich zur Unterlassung dieser Vorgehensweise. Die Ironman Austria GmbH hingegen gab keine Unterlassungserklärung ab und wurde folglich vom VKI geklagt. Der Unternehmer darf nun laut Gerichtsurteil jene Klausel in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht mehr verwenden, nach der es bei Absage der Veranstaltung – etwa durch höhere Gewalt – keine Rückerstattung der Teilnahmegebühren gibt. In einem zusätzlichen Musterprozess klagte der VKI konkret die Rückerstattung der Teilnahmegebühren für eine Konsumentin ein. Ironman zahlte in der Folge die Teilnahmegebühren zurück, bevor das Gericht ein Urteil fällen konnte.

### **Rechtsschutzdeckung**

Etliche Rechtsschutzversicherer verweigern die Deckung bei COVID-19-bedingten Rechtsstreitigkeiten und berufen sich hierbei auf die sogenannte „Ausnahmesituationsklausel“, nach der kein Versicherungsschutz für die Wahrnehmung rechtlicher Interessen „in unmittelbarem oder mittelbarem Zusammenhang mit hoheitsrechtlichen Anordnungen, die aufgrund einer Ausnahmesituation an eine Personenmehrheit gerichtet sind“ besteht. Der VKI brachte gegen die Verwendung dieser Klausel eine Klage ein und bekam in erster Instanz Recht. Laut Handelsgericht Wien ist die Klausel gröblich benachteiligend und intransparent. Die beklagte Uniqa Österreich Versicherungen AG erhob dagegen Berufung. Das Verfahren ist derzeit in zweiter Instanz anhängig.

### **Irreführung bei Maskenwerbung**

Eine Klage des VKI gegen die kitzVenture GmbH richtete sich vor allem gegen die nach Ansicht des VKI mangelnde Beschreibung der Produkte. So wurden MNS-Masken damit beworben, dass sie „zur Vorbeugung von Tröpfchen- und Schmierinfektionen aller Art, wie Bakterien und Viren“ dienen, wobei sie nach Experteneinschätzung den Träger aber nicht vor einer Übertragung des Coronavirus (SARS-CoV-2) schützen. kitzVenture hat dazu einen gerichtlichen Unterlassungsvergleich mit dem VKI abgeschlossen. Wegen Irreführung klagte der VKI auch die Silvercare GmbH im Zusammenhang mit MNS-Masken und bekam vom Landesgericht Linz Recht: Die Silvercare GmbH darf die von ihr vertriebenen MNS-Masken nicht so bewerben, dass der Eindruck entsteht, sie würden den Träger gegen eine Infektion mit dem Coronavirus (SARS-CoV-2) schützen, obwohl die wissenschaftlichen Belege für den Schutz des Trägers nicht als gefestigt anzusehen sind. Das Urteil ist rechtskräftig.

### **Kreditstundungen**

Von April 2020 bis Ende Jänner 2021 bestand für Verbraucherinnen und Verbraucher bei Einkommensausfällen aufgrund der COVID-19-Pandemie die Möglichkeit, eine Stundung der Kreditrückzahlung zu erwirken. In einem derzeit anhängigen Verfahren geht es um die Frage, ob die Sollzinsen während dieses coronabedingten Kreditmoratoriums weitergelaufen sind oder nicht. Das Verfahren ist derzeit in erster Instanz anhängig.

Weitere Musterprozesse führte bzw. führt der VKI u.a. auch gegen das Sprachenzentrum der Universität Wien (Umstellung von Präsenz- auf Online-Kurs), gegen einen Franchisenehmer der clever fit GmbH (Abbuchung der Mitgliedsbeiträge) und gegen DocLX (Stornogebühr).

**RÜCKFRAGEHINWEIS:** VKI-Pressestelle, Tel.: 01/588 77-256; E-Mail: [presse@vki.at](mailto:presse@vki.at)