PRESSEINFORMATION

Wien, 8. Juni 2021

VKI-Erfolg gegen No-Show-Nachzahlungen der Lufthansa

OGH erklärte insgesamt 30 Klauseln für unzulässig

Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) hat im Auftrag des Sozialministeriums die Deutsche Lufthansa AG (Lufthansa) wegen Klauseln in deren Beförderungsbedingungen geklagt. Eine der vom VKI beanstandeten Klauseln legte eine Nachzahlungspflicht fest, wenn Kundinnen und Kunden ihre Flüge nicht auf allen Teilstrecken oder nicht in der gebuchten Reihenfolge in Anspruch nahmen. Zwar sah diese Klausel Ausnahmen von sogenannten „No-Show-Gebühren" vor, diese gingen dem Obersten Gerichtshof (OGH) aber letztlich nicht weit genug. Die Klausel wurde daher als gröblich benachteiligend eingestuft. Insgesamt befand der OGH 30 Klauseln der Beförderungsbedingungen der Lufthansa für rechtswidrig. Das Urteil ist rechtskräftig.

Eine Klausel in den Beförderungsbedingungen der Lufthansa sah vor, dass das Unternehmen den Flugpreis entsprechend der geänderten Streckenführung nachkalkuliert (= No-Show-Gebühren verrechnet), wenn die Beförderung nicht auf allen oder nicht in der im Flugschein angegebenen Reihenfolge der einzelnen Teilstrecken angetreten wird. Das Unternehmen definierte zwar Ausnahmen (z.B. Verhinderung aufgrund höherer Gewalt, Krankheit), verbunden mit der Auflage, Gründe für die Verhinderung sofort nach Kenntniserlangung der Lufthansa mitzuteilen und nachzuweisen. Doch die genannten Ausnahmen gingen dem OGH nicht weit genug. Zudem stieß sich das Gericht an der Regelung, dass Fluggäste Hinderungsgründe sogar in jenen Situationen sofort mitteilen müssten, in denen ihnen eine unmittelbare Kontaktaufnahme mit der Luftlinie nicht möglich sei. Der OGH stufte diese Klausel daher als gröblich benachteiligend ein.

„Für den VKI sind No-Show-Gebühren grundsätzlich nicht nachvollziehbar", kritisiert Beate Gelbmann, Leiterin der Abteilung Klagen im VKI. „Die Kundinnen und Kunden der Airline haben schließlich den vereinbarten Preis für die gesamte Flugreise gezahlt. Warum sie dann noch zusätzliche Zahlungen leisten müssen, wenn sie einen Teil der vereinbarten – und bereits bezahlten – Leistung bzw. Reise nicht in Anspruch nehmen, bleibt unverständlich."

Gemäß einer anderen Klausel konnte Lufthansa auch Erstattungen ablehnen, wenn der diesbezügliche Antrag später als sechs Monate nach Ablauf der Gültigkeitsdauer des Flugscheins gestellt wird. Für den OGH ist diese Bestimmung intransparent, weil offen bleibt, auf welche Ansprüche sich die Befristung des Erstattungsbegehrens konkret bezieht. Bei kundenfeindlichster Auslegung dieser Klausel wird Verbraucherinnen und Verbrauchern suggeriert, dass die Ausschlussfrist von sechs Monaten für alle Ansprüche gilt, die sie gegenüber der Lufthansa geltend machen wollen. Dies verschafft Kundinnen und Kunden ein unklares Bild von ihrer Rechtsposition und hält sie von der Geltendmachung von Ansprüchen außerhalb dieser Frist ab.

Eine weitere Klausel sah vor, dass unter anderem dann kein Anspruch auf Beförderung besteht, wenn der vorgelegte Flugschein erheblich beschädigt worden ist. Auch diese Regelung stufte das Höchstgericht als rechtswidrig ein. Denn die Klausel war zu allgemein formuliert und stellte nicht darauf ab, dass die für die Beförderung relevanten Informationen nicht mehr lesbar oder enthalten sind. Überdies nimmt diese Klausel dem Gericht zufolge Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, ihre Berechtigung zum Flug auf eine andere Weise (etwa durch Vorlage einer Bestätigung des den Flugschein ausstellenden Reisebüros) nachzuweisen.

Für zulässig befand der OGH hingegen jene Klauseln, welche die Lufthansa berechtigen, eine Buchung zu streichen, falls Fluggäste nicht rechtzeitig zum Einstieg ins Flugzeug erscheinen oder die Meldeschlusszeiten am Flughafen nicht einhalten.

SERVICE: Das Urteil im Volltext gibt es auf www.verbraucherrecht.at.

RÜCKFRAGEHINWEIS: VKI-Pressestelle, Tel.: 01/588 77-256; E-Mail: presse@vki.at