

PRESSEINFORMATION

Wien, 29. September 2021



VKI ging erfolgreich gegen Austrian Airlines vor OLG Wien bestätigte Unzulässigkeit einer verwendeten Klausel zur Flugpreis-Rückerstattung

Im Zuge von pandemiebedingten Flugabsagen gingen beim Verein für Konsumentinformation (VKI) zahlreiche Beschwerden über das Vorgehen der Austrian Airlines AG (AUA) ein. Die AUA verweigerte vielen Fluggästen eine direkte Rückzahlung unter Verweis auf eine Klausel, die einen sogenannten „Erstattungsbeschränkungsvermerk“ vorsah und verwies die Betroffenen an den Vermittler, bei dem sie das Ticket gekauft hatten. Der VKI nahm eine Prüfung der allgemeinen Beförderungsbedingungen der AUA vor und kam zum Schluss, dass besagte Klausel rechtlich nicht zulässig ist. Diese Rechtsansicht wurde nunmehr vom Oberlandesgericht (OLG) Wien bestätigt. Das Urteil ist rechtskräftig.

Die Fluggastrechte-Verordnung der EU sieht vor, dass ein Fluggast bei einem gestrichenen Flug binnen sieben Tagen die vollständigen Flugscheinkosten vom ausführenden Luftfahrtunternehmen erstattet bekommen muss, sofern er das möchte. Viele Konsumentinnen und Konsumenten, die die AUA zur Rückerstattung der Ticketkosten für einen annullierten Flug aufgefordert haben, erhielten aber eine Absage mit folgendem Wortlaut: „In unserem Fall regeln die ABB (unter Punkt 10.1.2.), dass Erstattungen ausschließlich an jene Personen geleistet werden, die das Ticket bezahlt haben. Im Fall von Buchungen über Onlineplattformen ist dies der jeweilige Vermittler.“ Die herangezogene Klausel lautete konkret: *„Wurde das Ticket von einer anderen als der im Ticket angegebenen Person bezahlt, und wurde bei Ausstellung des Tickets ein entsprechender Erstattungsbeschränkungsvermerk angebracht, so werden wir eine Erstattung nur an die Person, die das Ticket bezahlt hat, vornehmen.“*

Bei Vermittlern handelt es sich oft um Onlinebuchungsportale, die ihren Sitz im Ausland haben und häufig schwer greifbar sind. Das hat in einigen Fällen dazu geführt, dass Fluggäste ihre Flugscheinkosten noch immer nicht ersetzt bekommen haben. Nach Ansicht des VKI stellt dies einen klaren Verstoß gegen die Fluggastrechte-Verordnung dar, weswegen eine Klage gegen die AUA auf Unterlassung der „Erstattungsbeschränkungsvermerk“-Klausel eingebracht wurde.

Das OLG Wien erklärte die Klausel schon deshalb für unzulässig, weil unklar ist, was genau unter einem „Erstattungsbeschränkungsvermerk“ zu verstehen ist: Wann, auf wessen Verlangen und von wem ein solcher vorgenommen werden kann, bleibt ebenso unklar, wie der konkret geforderte Inhalt des Vermerks. Die Klausel ist daher intransparent nach dem Konsumentenschutzgesetz. Ob zusätzlich ein Verstoß gegen die Fluggastrechte-Verordnung vorliegt, ließ das Gericht offen.

„Das Urteil bedeutet, dass die AUA direkte Rückerstattungen an Fluggäste zukünftig nicht mehr unter Verweis auf diese Klausel verweigern darf“, erklärt VKI-Jurist Mag. Maximilian Kemetmüller. Ob die AUA künftig direkt an die Betroffenen zurückzahlen wird, bleibt allerdings offen. „Die AUA, aber auch andere Fluglinien, stellen sich auf den Standpunkt, dass sie die Flugscheinkosten nicht direkt an den Fluggast erstatten müssen, wenn dieser den Flugschein nicht direkt bei der Airline gekauft hat. Das ist eine Rechtsansicht, die der VKI nicht teilt“, erläutert Kemetmüller.

Der VKI rät Fluggästen, die von einer solchen Absage betroffen waren, dennoch ihre Ansprüche gegenüber der AUA unter Verweis auf das Urteil erneut geltend zu machen.

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

RÜCKFRAGEHINWEIS: VKI-Pressestelle, Tel.: 0664/2314481; E-Mail: presse@vki.at