

PRESSEINFORMATION

Wien, 01. Juni 2022



VKI: Rückerstattung von Hotelkosten – Opodo lenkte nach Klage ein Reisevermittler wies Verantwortlichkeit für Rückzahlung bei Reisestornierung von sich

An wen soll ich mich wenden? – Diese Frage stellen sich viele Konsumenten und Konsumentinnen, die ihre Reise über einen Reisevermittler – wie beispielsweise Opodo – gebucht haben und auf ihre Rückerstattung etwa wegen einer Reisestornierung warten. Der Reisevermittler verweist mitunter auf das gebuchte Hotel bzw. die Fluggesellschaft, diese wiederum auf den Reisevermittler. Erfahrungsgemäß führt dies zu großem Frust – so auch bei einer Familie, die sich an den Verein für Konsumenteninformation (VKI) gewandt hat. Nach einer vom VKI unterstützten Klage erhielt diese ihr Geld zurück.

Ein Konsument wollte mit seiner Frau und seinen beiden Kindern den Sommerurlaub 2020 auf Mallorca verbringen und buchte Anfang 2020 Flug und Hotel über den Vermittler Opodo. Die Corona-Pandemie durchkreuzte diese Urlaubspläne: Zum geplanten Reisezeitpunkt bestand eine Reisewarnung für Mallorca, das Hotel war geschlossen und der Flug wurde von der Fluglinie annulliert. Ein Jahr später zahlte zwar endlich die Fluglinie die Kosten für die Flugtickets zurück, die Hotelkosten in der Höhe von 1.750 Euro ließen aber immer noch auf sich warten. Das Hotel verwies auf Opodo als Vertragspartner. Eine Kontaktaufnahme mit Opodo gestaltete sich jedoch als schwierig und das Unternehmen betonte mehrmals, dass Opodo lediglich als Vermittler zwischen Anbieter und Kunde agiere und somit die Rückerstattung primär vom gebuchten Hotel ausgehe. Erst wenn das Hotel die Rückerstattung an Opodo leiste, könne Opodo diesen Betrag an den Konsumenten weiterleiten.

Der VKI unterstütze daher im Auftrag des Sozialministeriums die Klage des Konsumenten gegen das hinter der Marke Opodo stehende Unternehmen Vacaciones eDreams mit Sitz in Madrid – mit Erfolg: Opodo zahlte unmittelbar nach Klagszustellung den gesamten Betrag an die Familie zurück. Es erging daher kein Urteil.

„Besonders erfreulich war, dass nicht nur diese Familie ihr Geld zurück erhielt, sondern Opodo zeitgleich in rund 30 anderen Fällen, die dem VKI vorlagen, eine Rückzahlung veranlasste“, informiert VKI-Juristin Mag. Verena Grubner.

Die Klage war gegen Opodo gerichtet, da in diesem Fall eine Kombination aus Hotel und Flug vorlag und Opodo somit als Reiseveranstalter zu qualifizieren war. „Bei einer Nur-Flug-Buchung empfehlen wir hingegen, sich direkt an die Fluggesellschaft zu wenden“, so die Reiserechterspertin abschließend.

RÜCKFRAGEHINWEIS FÜR MEDIENANFRAGEN: VKI-Pressestelle, Tel.: +43 664 231 44 81, E-Mail: presse@vki.at