

PRESSEINFORMATION

Wien, 19. Jänner 2023



VKI: Urteil gegen SWISS – Rückerstattungsklauseln sind gesetzwidrig OLG Wien beurteilte drei beanstandete Klauseln als unzulässig – Urteil ist rechtskräftig

In der EU haben Fluggäste eine Vielzahl an Schutzrechten. Bei gestrichenen Flügen kommt es dennoch öfter zu Problemen. Rückzahlungen kommen mitunter nicht bei den Verbraucher:innen an. Bei einigen Fluglinien regeln eigene Klauseln, wie eine Rückerstattung erfolgen soll – so auch bei der Swiss International Air Lines AG (SWISS). Drei dieser Rückerstattungsklauseln wurden vom Verein für Konsumenteninformation (VKI) im Auftrag des Sozialministeriums beanstandet. Das Oberlandesgericht (OLG) Wien hat die Ansicht des VKI jetzt 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 gewünscht. Eine Klausel der SWISS regelte, dass Rückerstattungen von Flugtickets, die per Kreditkarte bezahlt wurden, nur auf das Konto vergütet werden, mit dem die Tickets ursprünglich bezahlt wurden. Durch diese Klausel wurden andere Arten der Rückzahlung vollkommen ausgeschlossen. Das widerspricht der Fluggastrechte-Verordnung, die Zahlungsmethoden wie Überweisung, Scheck oder Barzahlung vorsieht, und ist daher unzulässig.

„Besonders problematisch sind solche Klauseln, wenn bei einer Buchung der Flugpreis mit der Kreditkarte eines Vermittlers ohne das Wissen des Fluggastes gezahlt wurde“, erklärt Mag. Maximilian Kemetmüller, zuständiger Jurist im VKI, die Nachteiligkeit dieser Klausel. „Kommt es dann zu einer Rückzahlung auf diese Kreditkarte, bekommen die Fluggäste den Ticketpreis oft nur mit erheblicher Verspätung erstattet und in manchen Fällen auch gar nicht.“

Bei Vermittlern handelt es sich oft um Onlinebuchungsportale, die ihren Sitz im Ausland haben und häufig schwer greifbar sind. „Durch dieses Urteil wurde erneut die Ansicht des VKI bestätigt, dass ein Fluggast einen Anspruch darauf hat, die Rückzahlung direkt von der Fluglinie zu erhalten. Eine Rückzahlung von Ticketkosten an eine Onlinebuchungsplattform reicht nicht aus“, sagt Mag. Kemetmüller.

Ebenso wurde eine Klausel vom VKI beanstandet, die vorsah, dass bei Vorliegen eines „zufriedenstellenden Nachweises“ über die Zahlung diese nicht an den Fluggast, sondern an den Zahler erbracht werden kann. Das OLG Wien erklärte die Klausel schon deshalb für unzulässig, weil unklar ist, was genau unter einem „zufriedenstellenden Nachweis“ zu verstehen ist. Unzulässig ist laut OLG Wien auch eine Klausel, die bei Tickets, die auf eine „Beschränkung der Rückerstattung“ hinweisen, eine Auszahlung an die Person vorsieht, die das Ticket bezahlt hat. Das Gericht hält dazu fest, dass sich einem Durchschnittsverbraucher üblicherweise nicht erschließt, inwiefern ein „Ticket auf eine Beschränkung der Rückerstattung hindeutet“.

SERVICE: Das Urteil im Volltext gibt es auf www.verbraucherrecht.at/swiss-01-23.

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