

PRESSEINFORMATION

Wien, 19. Jänner 2025

EuGH: Airlines müssen bei Flugannullierungen auch Vermittlungsprovisionen erstatten

Erfolg für Konsument:innen: VKI setzt volle Rückerstattung des Ticketpreises durch

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat in einem vom Verein für Konsumenteninformation (VKI) im Auftrag des Sozialministeriums geführten Verfahren klargestellt: Bei einer Flugannullierung müssen Airlines den gesamten Ticketpreis erstatten – inklusive einer bei der Buchung über Vermittlungsplattformen verrechneten Provision. Die Fluglinie kann sich dabei nicht darauf berufen, die genaue Höhe dieser Provision nicht gekannt zu haben.

Im konkreten Anlassfall hatten zwei Konsument:innen ihre Flüge von Wien nach Lima und retour über das Buchungsportal Opodo erworben. Die Reise sollte von KLM durchgeführt werden und kostete insgesamt 2.053,48 Euro. Darin enthalten waren neben dem Flugpreis auch 95,14 Euro Vermittlungsprovision. Nachdem der Flug kurzfristig annulliert worden war, erstattete KLM lediglich den reinen Flugpreis, nicht jedoch die Vermittlungsgebühr.

Der VKI klagte im Rahmen eines Musterverfahrens auf Rückzahlung dieser Provision. Der Oberste Gerichtshof legte dem EuGH mehrere Fragen zur Auslegung der Fluggastrechte-Verordnung vor – insbesondere dazu, ob und unter welchen Voraussetzungen Airlines auch für Vermittlungsprovisionen erstattungspflichtig sind.

Der EuGH stellte nun klar, dass die Vermittlungsprovision Teil des Ticketpreises ist und daher bei einer Annulierung vollständig zurückzuzahlen ist. Entscheidend ist, dass die Airline akzeptiert, dass der Vermittler in ihrem Namen Tickets verkauft. In diesem Fall ist davon auszugehen, dass die Airline die Geschäftspraxis des Vermittlers kennt. Eine Kenntnis der exakten Provisionshöhe ist nicht erforderlich. Eine gegenteilige Auslegung würde laut EuGH dem hohen Schutzniveau der Fluggastrechte widersprechen.

„Das Urteil ist ein wichtiger Erfolg für Konsument:innen“, erläutert Dr. Petra Leupold, Leiterin der Abteilung Intervention im VKI. „Der EuGH sorgt für eine unionsweite Klarstellung der Rechtslage und stärkt die Rechte von Reisenden erheblich: Konsument:innen können künftig darauf vertrauen, dass sie im Fall einer Flugannullierung nicht auf einem Teil ihrer Kosten sitzen bleiben – unabhängig davon, ob sie direkt bei der Airline oder über ein Buchungsportal gebucht haben.“

„Dieses Urteil beendet eine Praxis, die viele Kund:innen Geld gekostet hat. Fluglinien können sich nicht hinter Buchungsplattformen verstecken. Wenn sie deren Dienste nutzen, müssen sie auch für die vollen Kosten geradestehen“, kommentiert Ulrike Königsberger-Ludwig, Staatssekretärin für Konsument:innenschutz.

SERVICE: Weitere Informationen zum Urteil gibt es auf www.verbraucherrecht.at/vermittlerprovision-flugannulierung.

RÜCKFRAGEHINWEIS FÜR MEDIENANFRAGEN:

VKI-Pressestelle, Tel.: +43 676 852270 256, E-Mail: presse@vki.at