

Quelle: oeamtc.at

Adresse: <https://www.oeamtc.at/presse/oeamtc-zeitspiel-der-airlines-viele-verweigern-rueckerstattung-nach-annullierten-fluegen-39265042>

Datum: 17.04.2024 (Da es immer wieder Änderungen gibt, bitte für aktuelle Infos die Website besuchen.)

ÖAMTC: Zeitspiel der Airlines – viele verweigern Rückerstattung nach annullierten Flügen

Reisende warten oft monatelang auf ihr Geld – Mobilitätsclub fordert rasche Rückzahlung

Das Coronavirus stellt die Reisebranche vor große Herausforderungen. Besonders Fluglinien sind hart getroffen, zahlreiche Flüge mussten seit März annulliert werden. "Dass die aktuelle Situation für die Airlines eine finanzielle Belastung ist, steht außer Frage. Allerdings kann es nicht sein, dass Passagiere oftmals monatelang hingehalten werden und sie ihren Ticketpreis nicht rückerstattet bekommen. Wie die Fluglinien kämpfen auch viele Privatpersonen aktuell um ihre Existenz", macht ÖAMTC-Juristin Verena Pronebner die Notlage vieler Reisender deutlich. "Von der Enttäuschung eines entgangenen Urlaubs ganz zu schweigen." In den vergangenen Wochen wandten sich zahlreiche Mitglieder an die Rechtsberatung des Mobilitätsclubs, um sich bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche unterstützen zu lassen. "Bisher gibt es nur vereinzelte Erstattungen. Selbst große Luftlinien wie die AUA oder Ryanair hadern damit, ihren Kunden das Geld für die ausgefallenen Flüge zurückzuerstatten. Die Airlines spielen zu Lasten ihrer Kunden auf Zeit", sagt die Expertin.

Laut europäischer Fluggastrechte-Verordnung sind Airlines dazu verpflichtet, die Kosten innerhalb von sieben Tagen ab Mitteilung der Annullierung zurückzuerstatten. Das gilt sowohl für europäische Fluglinien als auch für Flüge außerhalb der EU, die in einem EU-Land starten. "Angesichts der Masse an Anträgen ist es verständlich, dass die 7-Tage-Frist derzeit nicht eingehalten werden kann. Die Abwicklung darf aber auch nicht unnötig in die Länge gezogen werden. Momentan dauern Rückerstattungen von Airlines mindestens drei Monate, teilweise warten die Kunden bis zu sechs Monate auf ihr Geld", so Pronebner. Der Mobilitätsclub fordert die Fluglinien daher auf, das Geld der Kunden nicht für eine Zwischenfinanzierung zurückzuhalten, sondern entsprechend der gesetzlichen Vorgaben rasch an die Kunden zurückzahlen. "Konsumentenschutz und Passagierrechte dürfen gerade in Krisenzeiten nicht ausgehöhlt werden", stellt die ÖAMTC-Juristin nochmals klar.

Korrespondenz mit Airlines mühsam, teils keine oder stark verzögerte Reaktion

Die Kontaktaufnahme mit den Fluglinien gestaltet sich in vielen Fällen zäh. "Es ist sehr mühsam, überhaupt das Anliegen der Rückforderung bei den Airlines zu deponieren. Oft erhält man als Reaktion ein allgemeines Mail mit der Info, wohin man sich wenden kann, und wird sozusagen im Kreis geschickt oder es gibt einfach ewig keine Rückmeldungen. Bei einigen Airlines bekommt man nicht einmal eine Empfangsbestätigung", berichtet Pronebner. "Es wäre daher sehr zu begrüßen, wenn die Fluglinien zumindest klar kommunizieren und die Rückerstattung der Tickets zusichern – dann wäre auch ein Warten für die Kunden besser verkraftbar." Die AUA macht einen ersten Schritt in die richtige Richtung und plant laut aktuellem Newsletter alle Rückzahlungen bis Ende August ausgezahlt zu haben.

Nicht mit Gutscheinen abspeisen lassen – bei Insolvenz nicht abgesichert

Die von den Airlines nach den Corona-bedingten Stornierungen vielfach ausgestellten Gutscheine müssen die Kunden nicht akzeptieren. Zumal sie im Falle einer Insolvenz der Airline nicht abgesichert sind und man dann mit leeren Händen dastehen würde. Die ÖAMTC-Juristin bestärkt Reisende, sich nicht mit Gutscheinen abzufinden – eine spätere Rückforderung in Form von Bar- oder Buchgeld ist dann so gut wie ausgeschlossen. Lehnt man den Gutschein ab, bleibt der Anspruch auf Kostenerstattung bestehen. Neuerlich bekräftigt der Mobilitätsclub seine Forderung nach einer staatlichen Absicherung von Reisegutscheinen: "Eine Zusage der österreichischen Regierung, den Wert von Gutscheinen im Falle einer Insolvenz des Reiseveranstalters wie in Deutschland abzusichern, sodass die Kunden nicht mit einem wertlosen Stück Papier dastehen, würde der gesamten Branche und auch den Konsumenten helfen."