



Sozialdemokratische  
GewerkschafterInnen  
in der AK Wien

## Antrag Nr. 26

der Fraktion sozialdemokratischer GewerkschafterInnen  
an die 174. Vollversammlung der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien  
am 11. November 2020

### COVID-KONSUMENTENRECHTE

#### **Begründung:**

Im Zuge der COVID19-Krise wurden viele Reisen, Flüge und Veranstaltungen abgesagt. Diese Branchen forderten gesetzliche Regelungen, die es ihnen erlauben, Rückerstattungsansprüche für abgesagte Reisen und Veranstaltungen in Form von Gutscheinen rückzuerstatten. In Bezug auf Pauschalreisen und Flügen verweigerte die Europäische Kommission den Mitgliedstaaten, eine derartige Regelung auf nationaler Ebene einzuführen. Für Sport- und Kulturveranstaltungen wurde allerdings ein entsprechendes Gesetz in Österreich beschlossen, da es für diese Branchen keine EU-weiten Regelungen gibt. Veranstalter können nach dem Kunst-, Kultur- und Sportsicherungsgesetz zB bei einem Konzertticket, das 150 Euro gekostet hat, bis EUR 70 einen Gutschein ausstellen. Erst im Jahr 2023 kann der Gutschein in Geld eingelöst werden sofern er nicht für eine andere Veranstaltung verwendet wurde. Coronabedingte finanzielle Probleme von Unternehmen können aber nicht zu Lasten von Konsumentinnen und Konsumenten gelöst werden. Zudem haben vor allem Flugunternehmen im Falle einer Flugannullierung den Konsumentinnen und Konsumenten große Schwierigkeiten bei der Rückerstattung von bereits bezahlten Tickets gemacht: Anfragen auf Rückzahlung wurden nicht oder sehr zeitverzögert beantwortet, es wurden entgegen der Rechtslage nur Umbuchungen und Gutscheine angeboten, bei Kauf von Tickets über eine Vermittlungsplattform wurden die Betroffenen zwischen Vermittlungsplattform und Flugunternehmen hin- und hergeschickt usw. Die rasche Rechtsdurchsetzung von unstrittigen Rückerstattungsansprüchen gestaltet sich als schwierig, vor allem da viele KonsumentInnen den Gang zu Gericht scheuen. Daher braucht es niederschwellige und kostengünstige Rechtsinstrumente oder Einrichtungen - bevorzugt bei Gericht - die betroffenen KonsumentInnen eine rasche Durchsetzung ihrer Ansprüche ermöglicht, ohne dass sich diese vor hohen Gerichts- und Anwaltskosten fürchten müssen. Weiters soll die Praxis der Vorkassa eingeschränkt werden. Flüge werden üblicherweise lange im Voraus im Internet gebucht und sofort zur Gänze bezahlt. Die Leistungserbringung erfolgt oft Wochen oder Monate später. Die derzeitigen Probleme bei der Ticket-Rückerstattung zeigen den Handlungsbedarf: Bei einer Flugbuchung soll eine geringe Anzahlung geleistet werden, der Restbetrag darf erst am Tag des Fluges abgebucht werden. Diese Einschränkung der Vorkassa kann auf weitere Verträge zB für Veranstaltungen ausgedehnt werden.

#### **Forderung:**

Keine COVID19-Maßnahmen, die bestehende Konsumentenrechte einschränken und effizientere Instrumente zur Durchsetzung von Ansprüchen gegen Unternehmen. Die Praxis der Vorkassa soll eingeschränkt werden, sodass - abgesehen von einer geringen Anzahlung - die Zahlung möglichst erst am Tag der Leistungserbringung erfolgt. Weiters soll es eine gesetzlich festgelegte Insolvenzabsicherung für Flugunternehmen geben, sowie sie für Pauschalreiseveranstalter bereits gesetzlich gilt.

Angenommen

Zuweisung

Ablehnung

Einstimmig

Mehrstimmig