

Guter Rat von uns

Corona und Recht. Ihre Fragen an uns werden immer kniffliger. Manche lassen sich auch nicht einfach beantworten. Hier eine Auswahl

Ich habe über Opodo Flüge nach Madrid gebucht. Die Fluglinie Iberia hat die Flüge aufgrund der Corona-virus-Pandemie abgesagt. Ich warte seit Monaten auf mein Geld. Die Fluglinie verweist mich an Opodo, Opodo wiederum an Iberia. Was tun? Gemäß Art. 8 der Fluggastrechteverordnung sind die Flugkosten von der Fluglinie in diesem Fall binnen 7 Tagen an Sie zurückzuzahlen. Das hat nur in den seltensten Fällen funktioniert. Tausende Konsumentinnen und Konsumenten laufen ihrem Geld hinterher. Insbesondere, wenn eine Flugvermittlungsplattform wie Opodo im Spiel ist, wird es echt mühsam. Aber wir haben einen Tipp: Wenn Sie mit Kreditkarte oder einem Online-Bezahldienst wie PayPal bezahlt haben, können Sie sich an die Kreditkartengesellschaft/ den Online-Bezahldienst wenden und die Rückbuchung der Flugkosten beantragen. Wichtig ist, dass Sie die Buchungsbestätigung, die Kreditkartenabrechnung, die Stornierungsbestätigung der Fluglinie und Ihren Rückerstattungsantrag an die Fluglinie beilegen. Die Rückbuchung der Flugkosten ist allerdings an Fristen gebunden (in der Regel 120 Tage ab Leistungsdatum; z.B. Buchung am 20.3.2020, Flug am 26.5.2020, 120 Tage ab dem 26.5.2020). Wir raten, sich bei der jeweiligen Kreditkartengesellschaft über die Reklamationsfristen zu erkundigen. Die Rückerstattung des eingezogenen Betrages sollte dann im Normalfall erfolgen, da die Fluglinie als Zahlungsempfänger bereits bestätigt hat, dass sie die Leistung (die Flüge) nicht erbringen konnte.

Ich habe eine Mitgliedschaft bei einer Online-Partnervermittlung. Kann ich diese aufgrund von Corona vorzeitig kündigen, da man seine sozialen Kontakte ja einschränken sollte? Vorweg: In der Regel werden in den Verträgen mit

Online-Partnervermittlern und Online-Datingportalen keine realen Treffen garantiert und zugesagt. Es geht um ein „Sichfinden“ und „Kennenlernen“ über die zur Verfügung gestellte Plattform. Da dies auch in Corona-Zeiten möglich ist, wird die Firma ihren Teil des Vertrages nach wie vor erfüllen können und die Pandemie wird kein Grund sein, um eine vorzeitige und außerordentliche Kündigung argumentieren zu können. Aber Achtung! Einige dieser Anbieter verlängern die Verträge nach Ende der ursprünglichen Vertragslaufzeit automatisch. Schauen Sie in den Vertrag, um keine Kündigungsfrist zu versäumen.

Ich wohne in Österreich, bin österreichischer Staatsbürger und habe bei einem deutschen Reiseveranstalter eine Pauschalreise gebucht. Eine Woche vor Abreise gibt es laut österreichischem Außenministerium eine Reisewarnung für mein Urlaubsland, laut deutschem Außenministerium nicht – kann ich kostenlos zurücktreten? Uns erreichen immer wieder ähnliche Schilderungen, wo deutsche Reiseveranstalter einen kostenlosen Rücktritt in derartigen Fällen verweigern und damit argumentieren, dass die deutsche Bundesregierung keine Reisewarnung ausgegeben hat. Wir sehen das anders: Dadurch, dass Sie in Österreich wohnen, österreichischer Staatsbürger sind, aus Österreich gebucht haben und der Veranstalter all diese Fakten durch Angabe Ihrer Daten bei der Buchung gewusst hat, muss sich der Veranstalter das zurechnen lassen. Wir sind der Meinung, dass das österreichische Außenministerium für Ihre Sicherheit zuständig ist. Unseres Erachtens kann man in derartigen Fällen somit unter Berufung auf § 10 Abs. 2 des Pauschalreisegesetzes auf ein kostenloses Rücktrittsrecht pochen.

meine in Österreich ausgegebene Kreditkarte nicht akzeptiert wird. Ist dies zulässig? Art. 5 der Geoblocking-Verordnung verbietet eine Diskriminierung aufgrund des Wohnsitzes in Zusammenhang mit Zahlungsmitteln. Wenn der italienische Supermarkt Zahlungen mit Kreditkarte derselben Zahlungsmarke und Zahlungskategorie akzeptiert (z.B. Visa, Mastercard) und die Authentifizierungsanforderungen erfüllt sind (Zahlung mit Passwort und TAN-Code), ist auch die Zahlung mit einer in Österreich ausgestellten Kreditkarte zu akzeptieren. Sollte der Supermarkt Ihre Kreditkarte nach wie vor nicht akzeptieren, können Sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum wenden. Es berät und unterstützt bei einer Ungleichbehandlung aufgrund des Wohnsitzes oder der Staatsangehörigkeit.

Ich hatte bei einem Reiseveranstalter aus Deutschland für Juli 2020 eine Pauschalreise nach Kroatien gebucht. Ich habe eine Anzahlung geleistet. Das Hotel in Kroatien hat mir vor der Abreise bestätigt, dass es geschlossen hat. Die Flüge wurden von der Fluglinie abgesagt. Der Reiseveranstalter fordert dennoch von mir eine Stornogebühr – mit der Begründung, dass ich die Restzahlung nicht begleichen habe und daher vertragsbrüchig geworden sei. Muss ich die Stornogebühr bezahlen? Nein. Da in Ihrem Fall die gebuchten Leistungen nicht erbracht werden konnten (geschlossenes Hotel in Kroatien, abgesagte Flüge), darf der Reiseveranstalter keine Stornogebühr verrechnen. Eine Stornogebühr ist als pauschalierter Schadenersatz anzusehen. Solange dem Reiseveranstalter kein Schaden entsteht, ist eine Stornogebühr somit nicht zulässig. Sie müssen diese nicht bezahlen und können die Rückerstattung der Anzahlung fordern.

Rat & Hilfe

- **Online-Beratung** <https://vki.at/online-beratung>
- **Aktuelle Infos** www.konsument.at, www.europakonsument.at, www.vki.at und www.verbraucherrecht.at

Ich studiere in Innsbruck, meine Eltern leben in Südtirol und sind Risikopersonen. Ich wollte daher aufgrund der Coronavirus-Pandemie für sie in einem italienischen Supermarkt online Lebensmittel einkaufen. Der Kauf wurde von dem Supermarkt mit der Begründung verweigert, dass

Rat und Hilfe für
Verbraucher
in Europa



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union



Dieser Artikel wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014 – 2020) gefördert.