

PRESSEINFORMATION

Wien, 4. Mai 2021

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

Europatag: Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren holt während Covid-19-Pandemie über vier Millionen Euro für Verbraucher zurück

Seit einem Jahr wenden sich Verbraucherinnen und Verbraucher bei grenzüberschreitenden Problemen mehr denn je an das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net). Das Netzwerk hat seit der Pandemie insgesamt mehr als vier Millionen Euro für Verbraucher zurückgeholt, deren Flüge gestrichen wurden, deren Hotels geschlossen waren oder die aufgrund von Corona-Regelungen nicht in ihr Zielland einreisen konnten.

Das ECC-Net hilft, Erstattung zu bekommen

Nicht Reisen zu können ist eine Sache. Dabei Geld zu verlieren eine andere. Das europäische Netzwerk hilft Verbrauchern, die keine Einigung mit einem Reiseunternehmen oder einer anderweitigen Firma finden, die in einem anderen EU-Land, Island oder Norwegen sitzt.

Gerade in der Pandemie kommt es immer wieder vor, dass Reisende zwar ein Recht auf Erstattung der Kosten haben, aber nur einen Teilbetrag oder gar nichts erhalten. Oder es wird ihnen ein Gutschein angeboten, obwohl sie eigentlich Anspruch darauf haben, Geld zurückzubekommen. Genau da setzt das ECC-Net an. In fast 70 % der Streitfälle, die es erhielt, konnte es eine positive und außergerichtliche Lösung für den Verbraucher erreichen.

Das Corona-Jahr in Zahlen im ECC-Net

Zwischen März 2020 und März 2021 erhielt das Netzwerk 170.000 Anfragen von Verbrauchern aus ganz Europa, deren Verbraucherrechte verletzt wurden oder die eine Frage zum europäischen Verbraucherrecht hatten. Das sind 44 % mehr als im gleichen Zeitraum des Vorjahres. Die deutliche Mehrheit der Anfragen betraf den Tourismussektor: gestrichene Flüge, Verbraucher, die wegen der Pandemie nicht reisen wollten oder konnten, geschlossene Unterkünfte oder stornierte Pauschalreisen.

Als Veranschaulichungsbeispiel führen wir hier einen wegen der Pandemie von der Airline im März 2020 abgesagten Flug eines Paares von Wien nach Bangkok an. Das Paar konnte mit ihrer berechtigten Forderung weder bei der schwedischen Buchungsplattform noch bei der österreichischen Fluglinie durchdringen. Daraufhin wandten sie sich im Oktober 2020 an das Europäische Verbraucherzentrum im Verein für Konsumenteninformation (VKI). Nach unserer Intervention wurde schließlich die Summe von 1.815 € im April 2021 zurückbezahlt. Anhand der langen Dauer von über einem Jahr seit der Flugabsage ist erkennbar, wie lange manchmal die Fallbearbeitungsdauer sein kann.

Kontext:

Jedes EU-Land sowie Island und Norwegen haben ein Europäisches Verbraucherzentrum. Zusammen bilden sie das ECC-Net. Es wird von der Europäischen Kommission mitfinanziert.

SERVICE: Weitere Informationen und Zahlen zu diesem Thema finden Sie auf <https://www.eccnet.eu>

RÜCKFRAGEHINWEIS: Europäisches Verbraucherzentrum

Pressestelle, Tel.: 01/588 77-256,

E-Mail: presse@europakonsument.at

