

# Geld, Kulanz, Gutscheine

**Konsumentenrecht und Corona.** Eine Auswahl an Fragen, die derzeit an uns herangetragen werden. Die Themen Reise und Veranstaltungen dominieren nach wie vor.

**Ich habe eine Pauschalreise für Juli nach Griechenland gebucht. Da ich Risikopatient bin, möchte ich mich nicht der Gefahr in der Enge eines Flugzeuges aussetzen. Ist das ein Grund für kostenlosen Rücktritt?** Solange nicht völlig klar ist, ob die Reise tatsächlich stattfindet oder vom Veranstalter abgesagt wird, ist wohl nur ein Rücktritt (verbunden mit Stornokosten) möglich. Es sei denn, Sie erhalten ein für Sie passendes Kulanzangebot. Dass man Risikopatient ist, ist eine verständliche Sorge, wird aber nicht „Teil des Vertrages“ gewesen sein und ist somit schwer zu argumentieren.

**Mein Vueling-Flug nach Barcelona wurde wegen Corona abgesagt. Hinsichtlich der Rückerstattung wurde ich im Kreis geschickt; letztlich sollte ich eine Hotline anrufen, die ständig überlastet ist. Was kann ich tun?** Auch wenn die Situation derzeit für die gesamte Reisebranche schwierig ist, die Rechte der Konsumentinnen und Konsumenten sind klar: Wird ein Flug annulliert, heißt das zunächst: Geld zurück. Wir empfehlen prinzipiell, die Airline schriftlich zu kontaktieren, damit man einen Nachweis hat. Wenn es auf der Website kein Kontaktformular geben sollte oder eine E-Mail-Adresse nicht vorhanden ist bzw. nicht zum gewünschten Erfolg führt, bleibt noch ein eingeschriebener Brief, in dem Sie eine Frist für die Rücküberweisung setzen. Hier finden Sie eine Vorlage für ein solches Schreiben: <https://europakonsument.at/de/page/MB> Annullierung, Ticketrückerstattung, Fluglinie.

## Rat & Hilfe

- In allen **Reiserechtsfragen** rufen Sie unsere **Hotline 0800 201 211**
- Mit **allen anderen Fragen** können Sie sich an unsere Online-Beratung wenden <https://vki.at/online-beratung>
- **Aktuelle Infos** finden Sie auf unseren Websites [www.konsument.at](http://www.konsument.at), [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at), [www.vki.at](http://www.vki.at) und [www.verbraucherrecht.at](http://www.verbraucherrecht.at)

**Ich hatte ein AUA-Ticket nach Bologna, der Flug wurde annulliert. Was sind meine Ansprüche?** In der Kommunikation der Airlines geht meist unter, dass man in diesem Fall das Recht auf volle Rückerstattung des Ticketpreises hat. Alles, was Ihnen an anderer Kompensation angeboten wird, können Sie annehmen, Sie müssen aber nicht. Wie wir aus vielen Beschwerden wissen, verläuft der Prozess der Rückerstattung nicht immer reibungslos und auch der Kontakt zur Fluggesellschaft ist mühsam. Unsere Rechtsabteilung hat eine Sammelaktion gestartet, um Kunden von AUA und Laudamotion dabei zu unterstützen. Sie gilt für alle Flüge, die vor dem 1.6.2020 gebucht und annulliert wurden. Mehr Informationen dazu finden Sie hier: <http://www.verbraucherrecht.at/flugstorno> 2020. Die Aktion ist vorerst bis 31.5.2020 befristet. Wir werden zu diesem Thema weiter berichten.

**Mir wurde beim Reifenwechsel eine Extragebühr für COVID-Schutzmaßnahmen (Schutzhandschuhe und Desinfektionsspray) verrechnet. Ist das zulässig?** Bei allem Verständnis für die Situation: Für diesen und ähnliche Fälle gilt, dass ohne Vorab-Information die Verrechnung solcher Extrakosten nicht zulässig ist. Kunden sind darüber im Vorhinein zu informieren.

**Ich hatte Karten für ein Konzert im Wiener Metropol und diese bereits bezahlt. Das Konzert wurde für nächstes Jahr neu angesetzt. Wie ist die rechtliche Lage bezüglich Rückerstattung?** Es gibt für diesen und ähnliche Fälle eine eigene neue gesetzliche Regelung. Sie orientiert sich an den Bedürfnissen der Veranstalter, ist sehr differenziert und bringt eine Änderung der bisherigen Rechtslage: Wenn eine Kunst-, Kultur- oder Sportveranstaltung aufgrund der Pandemie im Jahr 2020 nicht mehr stattfindet und der Veranstalter daher die Kartenkosten erstatten muss, kann er nunmehr anstelle der Erstattung einen Gutschein ausstellen. Das gilt für alle Veranstaltungen, die nach dem 13. März 2020 nicht mehr stattfanden, oder für nach dem 13. März 2020 verord-

nete Schließungen von Kunst- oder Kulturinstitutionen. Übersteigt die zu erstattende Gebühr den Betrag von 70 Euro, aber nicht 250 Euro, kann sich der Veranstalter von seiner Erstattungspflicht bis zu einem Betrag von 70 Euro durch einen Gutschein befreien, der darüber hinausgehende Betrag ist zurückzuzahlen. Übersteigt die zu erstattende Gebühr 250 Euro, so muss der Veranstalter 180 Euro rückerstatten; für den darüber hinausgehenden Betrag gilt wieder die Gutscheinelösung. Wird der Gutschein nicht bis 31.12.2022 eingelöst, besteht wiederum Anspruch auf Rückerstattung, wobei die Kunden das Risiko einer zwischenzeitlichen Insolvenz tragen. Alle Details zu dieser Frage und zu anderen Corona-Themen (u.a. zu Maturareisen, zur Situation zwischen Mieter und Vermieter und zu steuerlichen Aspekten von Homeoffice) finden Sie hier: <https://www.konsument.at/corona>.

**Ich hatte mich für den Vienna City Marathon angemeldet, mir wurden jetzt vom Veranstalter drei Möglichkeiten als Kompensation angeboten. Wenn ich 2021 oder 2022 nicht teilnehmen will oder kann, wird mir 30 Prozent Rückerstattung von Nenngeld oder Chipmiete angeboten. Was sind meine Rechte nach der Absage?** Das ist unseres Erachtens nicht zulässig. Wir meinen, dass man je nach Höhe des Nenngeldes einen Gutschein bzw. einen Gutschein plus Auszahlung verlangen kann. Wird der Gutschein nicht bis Ende 2022 eingelöst, kann die Auszahlung des Gutscheinbetrages verlangt werden (vorausgesetzt der Veranstalter ist dann noch existent und zahlungsfähig). Genauere Infos und einen Musterbrief zur Geltendmachung Ihrer Ansprüche finden Sie hier: [www.verbraucherrecht.at](http://www.verbraucherrecht.at).

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.