



Verbraucherschutz: große Online-Reisebüros verpflichten sich bei annullierten Flügen zu Erstattung innerhalb von 14 Tagen

Brussels, 27. Juni 2023

Im Anschluss an einen Dialog mit der Europäischen Kommission und den über das CPC-Netz zusammengeschlossenen nationalen Verbraucherschutzbehörden haben sich eDreams ODIGEO, Etraveli Group und Kiwi.com **verpflichtet, die Verbraucher/innen besser über ihre Rechte im Falle von Flugannullierungen durch Fluggesellschaften zu informieren** und die Erstattung von Flugtickets innerhalb von sieben Tagen nach Erhalt von den Fluggesellschaften vorzunehmen. Verbraucher/innen ihrerseits sollten somit binnen insgesamt 14 Tagen ihre Tickets erstattet bekommen.

Gemäß den [EU-Fluggastrechten](#) müssen Fluggesellschaften, die einen Flug annullieren, Flugtickets innerhalb von sieben Tagen erstatten, nachdem der Fluggast sich für die Erstattung des Fluges entschieden hat. Flugtickets können jedoch auch über einen Vermittler („Online-Reisebüro“) gekauft werden. Als Ergebnis des Dialogs sorgen die drei größten europäischen Flugvermittler für Klarheit in solchen Fällen: Die **Verbraucher/innen erhalten ihre Erstattung innerhalb von maximal 14 Tagen**. Dieser Schritt trägt auch dazu bei, faire und gleiche Wettbewerbsbedingungen in der Flugreisebranche zu schaffen.

Diese Maßnahme ergänzt einen früheren Dialog mit 16 großen europäischen Fluggesellschaften, der dazu führte, dass sich [diese Fluggesellschaften verpflichteten, die 7-Tage-Frist für Erstattungen einzuhalten](#), und mehr als 500 000 Fluggutscheine erstattet wurden, die Verbraucher/innen nach Flugannullierungen während der COVID-19-Pandemie hatten annehmen müssen. Im Dialog mit den Fluggesellschaften im Jahr 2021 wurden zusätzliche Verzögerungen für Verbraucher/innen, die Tickets für später annullierte Flüge über einen Vermittler erworben hatten, hervorgehoben.

Überblick über die Verpflichtungszusagen

Bei den von der Maßnahme betroffenen Online-Reisebüros handelt es sich um **eDreams ODIGEO** (mit Marken wie eDreams, Opodo, Go Voyages, Travellink und Liligo), **ETraveli Group** (mit Marken wie Mytrip, GotoGate, Flybillet, Flightnetwork, Supersavetravel, seat24 und Travelstart) und **Kiwi.com**. Die Maßnahme richtete sich ursprünglich auch an den Reiseveranstalter Otravo, der jedoch im Dezember 2022 seine Geschäftstätigkeit einstellte.

Im Anschluss an den Dialog sagten die Online-Reisebüros Folgendes zu:

- Im Falle annullierter Flüge nehmen die Online-Reisebüros die **Erstattung an Verbraucher/innen innerhalb von sieben Tagen ab dem Tag vor, an dem das Online-Reisebüro die Erstattung von der Fluggesellschaft erhält**. Dies führt dazu, dass Verbraucher/innen, die ihr Ticket über ein Online-Reisebüro gekauft haben, innerhalb von 14 Tagen eine Erstattung erhalten. Verbleibende **Rückstände** bei der Überweisung der von Fluggesellschaften erhaltenen Erstattungsbeträge wurden oder werden **bis spätestens 30. Juni 2023 abgebaut**.
- Die **Telefonnummern und E-Mail-Adressen der Online-Reisebüros** werden in oder über die Bereiche „Support“ oder „Contact us“ auf den betreffenden Websites angegeben, damit die Verbraucher/innen mit den Reisebüros auch per E-Mail oder Telefon kommunizieren können.
- **Informationen über die spezifischen Vorteile**, die mit den verschiedenen von den Online-Reisebüros angebotenen Dienstleistungspaketen verbunden sind, werden für die Verbraucher/innen klarer gestaltet.
- Die Verbraucher/innen werden **über ihre gesetzlichen Rechte** auf anderweitige Beförderung oder Erstattung gemäß der [Fluggastrechteverordnung](#) **aufgeklärt** für den Fall, dass die Fluggesellschaft ihre Flüge annulliert. Sie werden auch klar informiert, wenn der Flug annulliert wurde.
- Die Verbraucher/innen **werden klar über die Folgen informiert**, die bestimmte von Flugvermittlern angebotene Dienstleistungen **im Falle einer Flugunterbrechung für die**

Verbraucherrechte haben können (z. B. dass Kontaktdaten möglicherweise nicht an die Fluggesellschaften weitergegeben wurden oder dass bei Annullierung nur eines Teilflugs ein zweiter Teilflug möglicherweise noch bezahlt werden muss, wenn zwischen den Flügen, die die Reise bilden, keine Verbindung besteht).

Die drei größten europäischen Flugvermittler haben vereinbart, ihre Praktiken vor der bevorstehenden Sommerferiensaison **bis zum 30. Juni 2023** zu ändern.

Nächste Schritte

Das Netz der europäischen Verbraucherschutzbehörden wird nun seine Dialoge mit allen Flugvermittlern beenden, die Behörden werden jedoch weiterhin überwachen, ob die Verpflichtungszusagen ordnungsgemäß umgesetzt werden. Darüber hinaus wird das Netz weiterhin die Einhaltung der Verpflichtungszusagen durch die Fluggesellschaften im Rahmen der im Jahr 2021 durchgeführten CPC-Maßnahme gegen 16 große Fluggesellschaften überwachen.

Hintergrund

Das Netz für die [Zusammenarbeit im Verbraucherschutz](#) (CPC-Netz) unter der Leitung der schwedischen Verbraucheragentur hat diese Maßnahme im Juni 2022 eingeleitet. Dies geschah angesichts der anhaltend schwierigen Erstattungsbedingungen für Verbraucher/innen, die von frühen COVID-19-Flugannullierungen betroffen waren. Die Maßnahme stützte sich auch auf die Informationen, die im Rahmen der Dialoge der Verbraucherbehörden mit Fluggesellschaften im Jahr 2021 gesammelt wurden, sowie auf Beschwerden von EU-Verbrauchern, die bei nationalen Behörden und Stellen eingingen.

Im Netz für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz (CPC-Netz) sind Behörden zusammengeschlossen, die für die Durchsetzung des EU-Verbraucherschutzrechts zuständig sind. Um grenzüberschreitende Verstöße gegen das Verbraucherrecht zu bekämpfen, koordinieren diese nationalen Behörden mit Unterstützung der Europäischen Kommission ihre Ermittlungs- und Durchsetzungsmaßnahmen. Der spezifische Kooperations- und Koordinierungsmechanismus, in dessen Rahmen das Netz betrieben wird, ist in der [Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz](#) geregelt.

Weitere Informationen

[Verbraucherschutz: Maßnahmen der Kommission und der Verbraucherschutzbehörden im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie: Fluggesellschaften erstatten mehr als 500 000 Fluggutscheine](#)

[Koordinierte Maßnahmen im Bereich Verbraucherschutz: Flugreisen](#)

[Netzwerk für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz](#)

[EU-Fluggastrechte](#)

IP/23/3521

Quotes:

Reisende werden in diesem Sommer besser geschützt. Seit der COVID-19-Krise haben wir daran gearbeitet, die Widerstandsfähigkeit des Luftverkehrssektors und seine Fähigkeit, seinen Verpflichtungen gegenüber den Verbraucherinnen und Verbrauchern nachzukommen, zu stärken. So wird beispielsweise sichergestellt, dass Unternehmen die Mittel haben, Fluggästen ihre Tickets zu erstatten, wenn Flüge von einer Fluggesellschaft annulliert werden. Diese Maßnahme ist ein neuer Schritt, um sicherzustellen, dass die Verbraucher/innen ihr Recht in vollem Umfang wahrnehmen können und ihre Tickets zeitnah erstattet bekommen – unabhängig davon, ob sie direkt bei einer Fluggesellschaft oder über einen Vermittler gebucht haben. Die Verbraucher/innen werden zudem besser über ihre Passagierrechte und die möglichen Hürden informiert, auf die sie bei Problemen im Zusammenhang mit einer Buchung über Vermittler stoßen könnten.
Didier Reynders, Kommissar für Justiz - 27/06/2023

Kontakt für die Medien:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Yuliya MATSYK](#) (+32 460 76 15 41)

Kontakt für die Öffentlichkeit: [Europe Direct](#) – telefonisch unter [00 800 67 89 10 11](#) oder per [E-Mail](#)