

PRESSEINFORMATION

Wien, 28. April 2020



Reiserechts-Hotline von Sozialministerium und VKI mit rund 28.000 Anfragen

Auskünfte auch über den 30. April hinaus: werktags Mo-Fr, von 9:00-15:00 Uhr unter 0800 201 211

Am 6. März hatte das Sozialministerium gemeinsam mit dem Verein für Konsumenteninformation (VKI) eine Hotline zu reiserechtlichen Fragen im Zusammenhang mit der aktuellen Coronavirus-Pandemie eingerichtet. Bisher haben rund 28.000 Konsumentinnen und Konsumenten die Möglichkeit zur kostenlosen Auskunft in Anspruch genommen. Die Reiserechts-Hotline wird auch nach dem 30. April weiterhin für Ratsuchende zur Verfügung stehen. Ab 1. Mai mit leicht geänderten Service-Zeiten: Montag bis Freitag an Werktagen, von 9:00 bis 15:00 Uhr.

Das Anfragevolumen der Hotline hat sich, nach dem ersten Ansturm im März mit rund 2.000 Anrufen täglich, auf derzeit durchschnittlich 400 Anfragen pro Tag eingependelt. Insgesamt wurden bisher 28.346 Verbraucheranfragen bearbeitet. Häufig gestellte Fragen waren unter anderem: Unter welchen Bedingungen kann ich von meiner Reisebuchung kostenlos zurücktreten? Was kann ich tun, wenn ich den Veranstalter bzw. den Vertragspartner nicht erreiche? Muss ich einen Gutschein als Ersatzleistung annehmen? Ist es gerechtfertigt, dass mein Vertragspartner eine Bearbeitungsgebühr für die Kostenerstattung verlangt? Kann ich Geld vom Veranstalter zurückverlangen, wenn meine Reise wegen der Pandemie abgebrochen wurde? Wie sieht es mit Stornokosten für die abgesagte Schulreise meines Kindes aus?

Die Hotline von Sozialministerium und VKI steht den Hilfesuchenden zu diesen und vielen anderen reiserechtlichen Fragen auch weiterhin **werktags Montag bis Freitag von 9:00 bis 15:00 Uhr unter 0800 201 211** zur Verfügung.

SERVICE: Antworten auf häufig gestellte reiserechtliche Fragen im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie sind auch auf der Webseite des im VKI angesiedelten Europäischen Verbraucherzentrums zu finden: www.europakonsument.at/covid19-reisen.

RÜCKFRAGEHINWEIS: VKI-Pressestelle, Tel.: 01/588 77-256, E-Mail: presse@vki.at