

An diesem Schein ist gar nichts gut

Der Gastbeitrag von Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes, ist am 27.04.2020 im [Handelsblatt](#) erschienen.

Gutschein. Was für ein schönes, positives Wort. Gutscheine erhält man für reizvolle Waren zur eigenen Auswahl, ein romantisches Abendessen, einen Kinobesuch, manchmal auch für eine Reise. Das Wort klingt nach Geschenk. Einem Geschenk zum Geburtstag, zu Weihnachten, zur Hochzeit, zu einer bestandenen Prüfung. Die von der Bundesregierung vorgeschlagenen Reisegutscheine zur Corona-Krise sind da leider ganz anders. An diesen Scheinen ist gar nichts gut.

Was ist das Problem? Es ist üblich, dass Verbraucher Pauschalreisen und Flüge in Vorkasse bezahlen müssen. Man kann darüber streiten, ob das eigentlich verbraucherfreundlich ist. Wir Verbraucherschützer stehen dem sehr skeptisch gegenüber, besonders bei mangelhafter Insolvenzabsicherung, siehe die Pleite von Thomas Cook. Aber immerhin gibt es für diese Vorauszahlungen Regeln. Kann die Reise nicht stattfinden, hat der Verbraucher das Recht auf eine Rückerstattung seines Geldes innerhalb von zwei Wochen.

Wegen der Corona-Krise wollte die Bundesregierung diese Regelung Anfang April jedoch kippen und das verbrieft Verbraucherrecht kappen. Statt einer Rückzahlung sollten die Kunden, so die Pläne der Regierung, nun Gutscheine akzeptieren müssen. Das Corona-Kabinett kam damit einer Forderung der deutschen Reise- und Luftverkehrsbranche nach. Die argumentierte, den erheblichen Fixkosten stünden quasi keine Einnahmen gegenüber, die Branche sei in ihrer Existenz bedroht. Das mag stimmen. Dann muss man der Branche helfen. Aber nicht auf alleinige Kosten der Verbraucher und nicht durch die Verweigerung von Verbraucherrechten. Denn was hier so marketing-elegant hinter dem Begriff des „Gutscheins“ verborgen wird, sind in Wirklichkeit Zwangskredite der Verbraucher. Sie müssen – ohne Möglichkeit des Widerspruchs – den Unternehmen Geld leihen. Ohne Zinsen und Mehrwert für sich selbst.

Gutscheine, etwa wenn sie als Geburtstagsgeschenk überreicht werden, lassen dem Beschenkten die Wahl. Hier aber hatten die Verbraucher bereits eine Wahl getroffen. Sie hatten sich eine Reise oder Flug zu einem bestimmten Ort, einem bestimmten Zeitpunkt und in einer bestimmten Ausführung ausgesucht, einen Veranstalter ihres Vertrauens gewählt, das Preis-Leistungsverhältnis beurteilt, sich verbindlich entschieden und Geld angezahlt. Nun ist das Gewählte nicht verfügbar. Ob es aber zu einem anderen Zeitpunkt noch genauso, zum gleichen Preis gewählt werden kann und die Wahl genauso ausfallen würde, kann niemand garantieren.

Für viele Verbraucher, die sich entrüstet bei den Verbraucherzentralen und ihrem Bundesverband melden, gilt das nicht. Da ist das Ehepaar, das seine letzte Reise gebucht hat. Der Mann ist krebskrank. Ihm bleibt nur noch wenig Lebenszeit. Einen „Gutschein für später“ quittieren sie mit Bitterkeit. Andere wollten der Hochzeit von Freunden am Strand beiwohnen. Nun wurde die Ehe ohne Gäste geschlossen. Und es gibt zahlreiche Verbraucher, für die ähnliches gilt wie für die Reisebranche: Sie haben hohe Fixkosten zu bestreiten, während ihre Einnahmen Corona-bedingt wegbrechen. Das Geld für die Reise - ihr Geld - würden sie in dieser Krise lieber anders verwenden. Sie verstehen nicht, warum ihre finanzielle Not von der

Bundesregierung weniger berücksichtigt wird als die der Reisekonzerne. Warum sie – selbst um ihre Finanzen zitternd - zu Zwangskrediten an kleine aber auch große Firmen verpflichtet werden. Ihr Vertrauen, dass ihre Rechte genauso viel zählen wie die der Wirtschaft, ist erschüttert. Auch eine diskutierte Härtefallregelung hilft da wenig. Seit wann, so fragen uns Verbraucher, muss der Kreditgeber nachweisen, dass er sein eigenes Geld braucht, während der Konzern das nicht beweisen muss. Gab es ähnliche Vorschläge eigentlich für Business-to Business-Geschäfte? Haben große Service-Unternehmen von anderen Unternehmen verlangt, dass ihre Leistung trotzdem gezahlt wird, obwohl klar ist, dass sie nicht erbracht werden kann und als Ausgleich Gutscheine angeboten? Hat die Bundesregierung solche Pläne unterstützt? Uns ist so etwas nicht zu Ohren gekommen. Warum aber verlangt man Vergleichbares von uns Verbrauchern?

In unserem Wirtschaftssystem gibt es einige zentrale Zusammenhänge, die die Basis vieler Regelungen und Übereinkünfte sind. Einer davon lautet: Gewinnerzielung ist nicht nur Belohnung für gute Leistung und Produkte, sondern auch ein Ausgleich für Risikoübernahme. Risiko und Chance auf Gewinn gehören zusammen. Wird Unternehmen jedoch erlaubt, ihr Risiko auf die Verbraucher abzuwälzen, wird dieser Vertrag gebrochen, das Vertrauen der Verbraucher in einen fairen Gesellschaftsvertrag erschüttert. Als Kunde muss er zittern, ob die Leistung, die er gewählt hatte, zu einem nicht absehbaren Zeitpunkt dann zum gleichen Preis zu haben sein und für ihn den gleichen Wert haben wird oder er sein Geld wiedersieht. Fairer wäre es, als Steuerzahler einen Reisesicherungsfonds zu ermöglichen, der Reiseunternehmen und Fluglinien rettet. Sachgerecht wäre es auch, wenn die Kosten nachträglich von den Unternehmen erstattet und auf die Preise umgelegt werden würde.

Erstaunlich still in Bezug auf den Gutschein-Vorschlag sind viele Akteure, die sonst gern auf die „Mündigkeit“ des Verbrauchers pochen, sein Recht auf Wahlfreiheit und Selbstbestimmung.

Das Zwangsgutschein-Verfahren wäre ein massiver Vertrauensbruch, den sich viele Verbraucher wohl merken würden. Was würde in Zukunft passieren, wenn sie teure Reisen planen, auf die Vorkassenpflicht schauen, die Rücktrittsversicherer, die in der Corona-Krise nicht einsprangen und die Zwangsgutscheinlösung? Wie viele trotzdem teure Pauschalreisen buchen und wie viele sich stattdessen für einen billigeren, selbstorganisierten Urlaub entscheiden würden, weiß niemand.

Und weil das so ist, haben sich auch etliche Reiseunternehmen gegen den Vorschlag der Regierung und ihrer Lobbyisten im Reiseverband ausgesprochen und ihren Kunden die Auszahlung der Gelder zugesichert. Aus gutem Grund. Denn, wenn die Branche schnell wieder auf die Beine kommen soll, dann braucht sie auch in Zukunft vor allem eines: Kunden.

Wer deren Vertrauen nicht komplett erschüttern will, darf ihre Rechte nicht leichtfertig beschneiden und ihre Interessen nicht denen der Wirtschaft unterordnen. Deshalb ist es gut, dass der EU-Justizkommissar Didier Reynders den Plänen Ende vergangener Woche eine Absage erteilt hat. „Die Mitgliedsstaaten müssen sicherstellen, dass nationale Entscheidungen im Einklang mit dem EU-Recht stehen – und das lässt dem Verbraucher die Wahl zwischen Gutscheinen und der

Rückerstattung der Kosten“, wurde er zitiert. Das ist der richtige Weg, auf den auch die Bundesregierung schnellstmöglich einschwenken sollte.

Viele Verbraucher, die es sich leisten können und Grund dafür sehen, zeigen sich kulant und akzeptieren Gutscheine oder kaufen sie aktiv, um Geschäfte, Kulturstätten und andere Unternehmen zu unterstützen. Sie sind solidarisch und das ist eine der guten Seiten dieser schrecklichen Krise. Aber der springende Punkt ist die Wahlfreiheit.

Auch für das Verhältnis zwischen Unternehmen, Verbrauchern und Politikern gilt: Wir kommen nur gemeinsam durch die Krise. Nur, wenn die Rechte aller gleichmäßig gewahrt bleiben, wenn Kosten, Lasten, Risiken und Gewinnaussichten fair verteilt werden, haben wir – Verbraucher und Unternehmen – in Zukunft eine gemeinsame Basis für gute Geschäfte.