

FAIRNESS BEI FLUGBUCHUNGEN

Positionspapier des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zur Neuregelung der Vorkasse im Flugbereich und zu Fluggastrechten

9. September 2022

Auch in diesem Sommer herrschten wieder chaotische Zustände auf deutschen Flughäfen. Lange Warteschlangen, Verspätungen, Ausfälle und Gepäckverlust sind nicht nur ärgerliche Erfahrungen vieler Fluggäste. Verbraucher:innen werden um ihre Erholung im Urlaub geprellt, können Termine nicht rechtzeitig erreichen oder müssen ihrem Geld nach Flugstreichungen und – verspätungen nachlaufen. Nach den Flug-Chaos- Sommern von 2018 und 2019 hatte die Corona-Pandemie lange vorhandene, strukturelle Probleme der Flugbranche zu Tage gefördert. Ein Großteil der Airlines konnte im Jahr 2020 ihre Liquidität lediglich dadurch aufrechterhalten, indem sie ihre Kund:innen zwangsweise als Kreditgeber:innen genutzt und Kundengelder gesetzeswidrig Wochen oder gar Monate später zurückgezahlt haben. Die Erfahrungen der vergangenen Jahre machen deutlich, dass die Praxis der kompletten Vorkasse bei Flugreisen für Verbraucher:innen unfair ist und abgeschafft gehört.

FORDERUNGEN DES VZBV:

Für einen fairen und interessengerechten Ausgleich fordert der vzbv die Bundesregierung auf, sich sowohl auf nationaler als auch auf EU-Ebene für die Fluggäste einzusetzen, um

- ❖ Kundengelder bei Flugbuchungen analog zur Insolvenzabsicherung bei Pauschalreisen abzusichern;
- ❖ die Zahlung bei Flugbuchung so festzuschreiben, dass Fluggäste maximal eine Anzahlung mit der Buchung der Flüge und die Restzahlung erst unmittelbar vor Reiseantritt, zum Beispiel beim Check-In, leisten müssen;
- ❖ die Veränderung der Vorkasse-Praxis möglichst europaweit in der Luftverkehrsdienste-Verordnung (VO (EG) NR. 1008/2008) zu regeln und bereits im Bürgerlichen Gesetzbuch zeitnah eine Regelung zu den Zahlungsmodalitäten bei Luftbeförderungsverträgen einzuführen;
- ❖ bei einer Novellierung der Fluggastrechte-Verordnung das Schutzniveau der Verbraucher:innen zu erhalten oder auszuweiten;
- ❖ eine Informationskampagne zu Passagierrechten und Schlichtung zu starten.

IM EINZELNEN:

Verbraucher:innen gehen in Vorleistung ohne eine Absicherung ihrer Kundengelder gegen Insolvenzen.

Dass Kund:innen bei Flugbuchungen ausnahmsweise mit dem gesamten Flugpreis in Vorleistung gehen müssen, hat der Bundesgerichtshof im Jahr 2016¹ für zulässig erachtet². Demnach sei das Insolvenzrisiko laut BGH bei einem EU-Luftfahrtunternehmen wegen der EU-Zulassungs- und Aufsichtsbestimmungen deutlich verringert. Die Fakten sprechen hingegen eine andere Sprache: Schon wenige Monate nach Verkündung der BGH-Urteile gab es viele und spektakuläre Airline-Pleiten in Europa, wie beispielsweise die Insolvenzen von Air Berlin, Niki, Germania Air, Thomas Cook Aviation. Allein 2019 stellten weltweit 23 Flug - gesellschaften ihren Betrieb ein.

Eine schon seit Langem vom vzbv³ und anderen Verbänden⁴ geforderte Insolvenzabsicherung von Flugbuchungen kommt aufgrund des Widerstands der Airlines weder auf nationaler noch auf europäischer Ebene voran. Im Koalitionsvertrag der Ampel-Regierung heißt es: „Wir setzen uns dafür ein, dass Flugreisen in die Pauschalreise-Richtlinie bezüglich der Insolvenzabsicherung einbezogen werden.“⁵ Bisher steht hierzu allerdings eine Initiative aus. Zudem ist eine ausgewogene Regulierung der kompletten Vorkasse-Praxis dringend angezeigt. Für den beiderseitigen Interessenausgleich wäre maximal eine Anzahlung gerechtfertigt, weil ansonsten allein der Fluggast durch die Vorauszahlung das Risiko der Airline-Insolvenz trägt – anders als bei Pauschalreisen.

Pauschalreisende und Fluggäste werden ohne sachlichen Grund unterschiedlich behandelt.

Pauschalreisende werden im Gegensatz zu Fluggästen nicht nur durch die Insolvenzabsicherung geschützt, sondern auch durch die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs, der bei Pauschalreisen die Höhe von An- und Restzahlungen beschränkt hat. Nach der Rechtsprechung des BGH (BGH, Az.: X ZR 71/16) darf der Veranstalter eine Anzahlung von 20 Prozent und eine Restpreisfälligkeit von vier Wochen vor Reisebeginn vereinbaren. Nur in begründeten Ausnahmefällen darf die Anzahlung höher als 20 Prozent sein, nämlich dann, wenn der Veranstalter

¹ BGH, Urteile vom 16.02.2016, Az. X ZR 97/14, X ZR 98/14, X ZR 5/15, NJW 2016, 2404, mit kritischer Anmerkung von Prof. Klaus Tonner,

² siehe dazu auch: Tonner/Wagner: Vorauszahlungen bei Flugbuchungen – Ein Eingreifen des Gesetzgebers ist notwendig, VuR 2017, 449

³ Vgl. Pressemitteilung des vzbv, Verbraucher bei Pleiten von Fluglinien besser schützen, 2019, <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/verbraucher-bei-pleiten-von-fluglinien-besser-schuetzen>, 07.09.2022

⁴ Vgl. Textarchiv des Deutschen Bundestags, Experten: Insolvenzschutz von Flugreisenden stark verbesserungswürdig, 2019, <https://www.bundestag.de/dokumente/textarchiv/2019/kw11-pa-recht-flugreisen-627080>, 07.09.2022

⁵ Bundesregierung. Mehr Fortschritt wagen. Bündnis für Freiheit, Gerechtigkeit und Nachhaltigkeit, 2021, <https://www.bundesregierung.de/resource/blob/974430/1990812/04221173eef9a6720059cc353d759a2b/2021-12-10-koav2021-data.pdf?download=1>, 07.09.2022

höhere Vorleistungskosten nachweist.⁶ Damit behandelt der BGH Pauschalreisende und Fluggäste ungleich. Diese Ungleichbehandlung muss der Gesetzgeber aufheben.

Reisende haben nicht einmal eine Garantie, dass der Flug stattfindet.

Der BGH begründete sein Urteil im Jahr 2016 auch damit, dass Verbraucher:innen hinreichend über den pauschalen Ausgleichsanspruch des Art. 7 VO (EG) Nr. 261/2004 abgesichert werden, welche die Luftfahrtunternehmen einerseits präventiv zur Einhaltung der Flugplanung anhalte und andererseits zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Beförderung.⁷ Auch hier sprechen die Fakten dagegen. Aufgrund der steigenden Nachfrage und der Probleme an den Flughäfen haben im Sommer 2022 etliche Fluggesellschaften Flüge gestrichen. Im Zeitraum vom 15.05.2022 bis 15.07.2022 wurden allein an sechs Flughäfen in Nordrhein-Westfalen 2.121 Flüge gestrichen. Hiervon waren ca. 277.200 Passagiere betroffen.⁸ In der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söp) waren schon in den Flug-Chaos Jahren 2018 und 2019 Verspätung beziehungsweise Annullierung mit 80 Prozent der häufigste Beschwerdeggrund.⁹ Verspätungen, Ausfälle und Überbuchungen müssen die Ausnahme sein. Zwar benötigen Luftfahrtunternehmen betriebliche Flexibilität, um auf unvorhergesehene Ereignisse reagieren zu können. Sie müssen aber davon abgehalten werden, übertrieben hohe Auslastungsraten anzustreben.

Fliegen geht auch ohne Vorkasse.

Dass es auch ohne Vorkasse geht, hat der vzbv in einem Gutachten bereits nachgewiesen.¹⁰ Ein positiver Effekt wäre, dass Airlines und Reiseveranstalter ihr Geschäftsmodell nicht mehr auf der Vorkasse der Kund:innen aufbauen könnten. Kredite müssten aufgenommen werden.¹¹ Kreditgebende Banken können viel besser als Kund:innen einschätzen, wie kreditwürdig ein Reiseanbieter oder eine Airline ist. Falls Kreditwürdigkeit droht, würden Kund:innen weniger darunter leiden müssen. Das Prinzip, das mit den Geldern der Kund:innen, die heute buchen, die Kosten für die Flüge für diejenigen Kund:innen bezahlt werden, die schon vor

⁶ Oberlandesgericht Celle, Urteil vom 23.06.2016 – 11 U 279/12, 2016, https://www.vzbv.de/sites/default/files/urteil_tui_deutschland_olg_celle_anzahlung.pdf, 07.09.2022

⁷ Urt. v. 16.02.2016, Az. X ZR 97/14, NJW 2016, 2404, Rn. 26

⁸ Antwort der Landesregierung NRW auf die Kleine Anfrage 162 der Abgeordneten Julia Kahle-Hausmann SPD Drucksache 18/236, <https://opal.landtag.nrw.de/portal/WWW/dokumentenarchiv/Dokument/MMD18-403.pdf>, 15.09.2022

⁹ söp, söp_Jahresbericht, 2019, https://soep-online.de/wp-content/uploads/2020/03/V_Jahresbericht-2019.pdf, 07.09.2022

¹⁰ Lütolf, Philipp; Rupp, Markus; Wernli, Reto: „Gutachten Vorkasse im Reise- und Flugbereich“ (im Auftrag des vzbv), 2020, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/03/09/gutachten_bezahlungsmodelle_21dezemer2020.pdf, 07.09.2022

¹¹ Während der Corona-Pandemie haben einige Reiseanbieter Bankkredite aufgenommen, um diejenigen Kunden zufriedenzustellen, die ihre Vorauszahlungen erstattet bekommen wollten. Diese Positivbeispiele zeigen, dass dieses Modell grundsätzlich möglich ist. Selbstverständlich setzt die Kreditvergabe einen validen Businessplan sowie solides Wirtschaften voraus

Monaten gebucht und ebenfalls bezahlt haben, zieht Insolvenzen hingegen unnötig in die Länge.¹² Würde die Vorauszahlungspflicht vollständig abgeschafft werden, müssten Fluganbieter für ihre dann notwendigen Vorleistungen gegebenenfalls einen Kredit aufnehmen, wie es in den meisten Branchen durchaus üblich ist. In Folge werden den Airlines zusätzliche Kapitalkosten entstehen, welche jedoch – selbst schlechtere Rahmenbedingungen unterstellt¹³ – nicht mehr als 3,3 Prozent des deutschen Flugreisemarktvolumens ausmachen würden; selbst bei einer vollständigen Überwälzung auf die deutschen Fluggäste würden sich die Preise daher um nicht mehr als 3,3 Prozent¹⁴ erhöhen.

Eine Umstellung wäre betriebswirtschaftlich herausfordernd, aber durchaus realistisch durchführbar. Fluggesellschaften würden eine solche Umstellung durchaus verkraften. Besonders wenn sich die Bilanzen nach der Corona-Krise wieder etwas erholt haben.

Schutzniveau der Fluggastrechte erhalten

Passagierrechte schützen die Menschen, wenn sie unterwegs sind. Wie wichtig zuverlässiges und sicheres Reisen im Alltag ist, haben die unbeständigen Zeiten der letzten Jahre verdeutlicht. Das Bekenntnis im Koalitionsvertrag, bei Fluggastrechten im Falle einer Neuregelung der EU-Fluggastrechte-Verordnung¹⁵ das bestehende Schutzniveau erhalten zu wollen, ist ein wertvolles Versprechen an alle Verbraucher:innen. Das entspricht auch dem Anspruch der Verbraucher:innen: 87 Prozent der Befragten einer repräsentativen forsa-Umfrage im Auftrag des vzbv im Dezember 2021 erwarten, dass sie durch die EU-Fluggastrechte bei Flugannullierung oder -verspätung angemessen entschädigt werden.¹⁶ Die Bundesregierung muss auf EU-Ebene ihren Worten Taten folgen lassen.

Seit 2014 liegt die Revision der EU-Fluggastrechte auf Eis. Für die europäischen Verbraucher:innen war dies bislang vorteilhaft. Denn der Verordnungsentwurf, der im Rat verhandelt worden war, hätte an verschiedenen Punkten eine massive Verschlechterung bedeutet.¹⁷ Während Fluggäste unter anderem nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) immer nach drei Stunden Verspätung Anspruch auf eine Entschädigung haben, sollte dies nach dem Ratsentwurf je nach Flugentfernung erst nach fünf, neun oder zwölf Stunden der Fall sein. Das würde bedeuten, dass etwa zwei Drittel aller Flüge, die bisher über dem Schwellenwert lagen, aus dem Anwendungsbereich der

¹² Vgl. nur die spektakulären Insolvenzen der letzten Jahre von Thomas Cook und Air Berlin: in beiden Fällen wurden wenige Wochen und Monate noch einmal extrem verbilligte Reisen/Flüge angeboten, um Liquidität für aktuell anstehende Reisen/Flüge zu generieren

¹³ Z. b. Bilanz „mit Corona“ statt „von Corona erholt“, EBITDA -25%, vgl. Lütolf, Philipp; Rupp, Markus; Wernli, Reto: „Gutachten Vorkasse im Reise- und Flugbereich“ (im Auftrag des vzbv), 2020, S. 8f., https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/01/22/gutachten_bezahlungsmodelle_21dezember2020.pdf, 07.09.2022

¹⁴ ebenda, S. 10f.

https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/01/22/gutachten_bezahlungsmodelle_21dezember2020.pdf, 07.09.2022

¹⁵ Revision der EU-Fluggastrechte - KOM 2013 (130), 2013, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013PC0130&from=EN>, 07.09.2022

¹⁶ Pressemitteilung des vzbv, Fluggastrechte: 87 Prozent erwarten Entschädigung bei Verspätung oder Flugausfall, 2021, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2021-12/Charts_Umfrage_Fluggastrechten_2021.pdf, 07.09.2022

¹⁷ Pressemitteilung des vzbv, Fluggastrechte bleiben erhalten: <https://www.vzbv.de/meldungen/fluggastrechte-bleiben-erhalten>, 13.09.2022

Entschädigungsregelung herausfallen würden. Die Umsetzung dieser Vorschläge würde zu einer deutlichen Schwächung des Verbraucherschutzniveaus führen. Es ist ein falsches Signal, gerade nach den letzten Jahren mit den massiven Flugausfällen und -verspätungen, die Rechte der Kunden mit einer günstigeren Entschädigungsregelung zugunsten der Fluggesellschaften zu verkürzen. Dies käme einer Belohnung für die massiven Versäumnisse bei der Flug- und Personalplanung der letzten Jahre gleich und gilt es zu verhindern.



Infokampagne für Fluggastrechte und Schlichtung aufsetzen.

Durch eine Informationskampagne der Bundesregierung sollten Verbraucher:innen über ihre Rechte gegenüber Airlines informiert werden. Viele Menschen wissen gar nicht, dass ihnen bei Annullierungen und Verspätungen bestimmte Unterstützungs-, Betreuungs- und Ausgleichszahlungen zustehen. So gibt nur jeder zehnte Befragte (10 Prozent) an, schon mal einen Entschädigungsanspruch gegenüber einer Fluggesellschaft geltend gemacht beziehungsweise dies versucht zu haben.¹⁸ Um das Informationsdefizit zu schließen, muss die Bundesregierung eine reichweitenstarke Informationskampagne starten. Dabei sollte auch auf das Selbsthilfe-Tool der Verbraucherzentrale NRW, die „Flugärger-App“¹⁹, aufmerksam gemacht werden. Mit der App können Ansprüche bequem und kostenlos berechnet, bei der Airline geltend gemacht und im Falle der Nicht-Einigung an die Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr (söp) weitergeleitet werden.

¹⁸ Pressemitteilung des vzbv, Fluggastrechte: 87 Prozent erwarten Entschädigung bei Verspätung oder Flugausfall, 2021, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2021-12/Charts_Umfrage_Fluggastrechten_2021.pdf, 07.09.2022

¹⁹ Verbraucherzentrale.de, „Flugärger“: Mit App kostenlos Entschädigung berechnen, 2021, <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/reise-mobilitaet/unterwegs-sein/flugaerger-mit-app-kostenlos-entschaedigung-berechnen-40119>, 08.09.2022

Kontakt

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.*

*Team
Mobilität und Reisen*

*Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin*

mobilitaet@vzbv.de

*Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
ist im Deutschen Lobbyregister registriert.
Sie erreichen den entsprechenden Eintrag [hier](#).*