

FLUGGASTRECHTE STÄRKEN FÜR MEHR PÜNKTLICHKEIT

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands
e.V. zu den Novellierungsplänen

12. März 2020

Impressum

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.*

*Team
Mobilität und Reisen*

*Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin*

mobilitaet@vzbv.de

INHALT

I. ZUSAMMENFASSUNG	3
II. KERNFORDERUNGEN	3
1. Ausgleichszahlungen ab 1, 3 und 5 Stunden Verzögerung	3
2. Kein Aufweichen der außerordentlichen Umstände	4
3. Insolvenzabsicherung einführen	4
4. Gepäckregelungen aufnehmen.....	5
5. Erreichbarkeit von Airlines	5

I. ZUSAMMENFASSUNG

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) sieht die neuerlichen Bemühungen, das Verbraucherschutzniveau der Fluggastrechte deutlich abzusenken, mit großer Sorge. Die Fluggastrechte-Verordnung wurde geschaffen, um mittels starker Verbraucherrechte die Zuverlässigkeit des Fliegens zu verbessern. Die aktuellen Fluggastrechte, die sich einerseits direkt aus der Verordnung, andererseits aus einer Vielzahl von ausgewogenen höchstrichterlichen Urteilen ergeben, haben sich über die letzten Jahre bewährt. Flugverspätungen sind ein anhaltendes Qualitätsproblem in der Luftfahrtindustrie, das bislang nicht durch den Wettbewerb gelöst wurde.¹ Die Fluggastrechte-Verordnung wirkt sich hingegen laut einer Studie aus dem Jahr 2018 direkt und maßgeblich auf die Pünktlichkeit der Flüge aus.²

FLUGGASTRECHTE BEDEUTEN MEHR PÜNKTLICHKEIT

Mit dem Novellierungsvorschlag, der noch von der vorletzten Kommission aus dem Jahr 2013 stammt, werden die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher³ unverhältnismäßig stark eingeschränkt. Fliegen in, von und nach Europa würde in Folge wieder deutlich unzuverlässiger werden. Die auf den Tickets angegebenen Flugzeiten wären zur Disposition der Airlines freigestellt.

II. KERNFORDERUNGEN

Der vzbv lehnt eine Novellierung nach dem veralteten Kommissionsvorschlag aus dem Jahr 2013 grundsätzlich ab. Verbraucherrechte sollten vielmehr ausgebaut werden. Im Folgenden werden die fünf wichtigsten (nicht abschließenden) Kernforderungen des vzbv kurz dargestellt.

1. AUSGLEICHSAUHLUNGEN AB 1, 3 UND 5 STUNDEN VERZÖGERUNG

Der EU-Gesetzgeber sollte die entsprechende Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs (EuGH: Sturgeon, Nelson und Folkerts) festschreiben. Danach haben Passagiere einen Anspruch auf Ausgleichszahlung bei einer Ankunftsverspätung ab drei Stunden (unabhängig von der Flugdistanz). Ein Bericht der EU-Kommission aus dem Jahr 2013 hat gezeigt, dass die bisherigen Ausgleichszahlungen Fluggesellschaften wirtschaftlich vor keine Probleme gestellt haben.⁴ Im Zeitraum 2010 bis 2012 haben weniger als 1 Prozent der Mittelstreckenflüge, 0,4 Prozent der Kurzstreckenflüge und

¹ Ater, Itai and Orlov, Eugene (März 2015). The effect of the Internet on performance and quality: Evidence from the airline industry. Review of Economics and Statistics, 97(1), S. 180ff.

² Vgl. Studie "Can Regulation Improve Service Quality? Evidence from European Air Passenger Rights" von Hinnerk Gnutzmann and Piotr Śpiewowski (Sept. 2018): Regulierte Flüge kommen mit 5 Prozent höherer Wahrscheinlichkeit pünktlich an und die durchschnittliche Abflugverspätung wird sogar um fast fünf Minuten reduziert, was bei einer durchschnittlichen Verspätung von 12 Minuten (USA und EU) eindeutig von wirtschaftlicher Bedeutung ist. Der Effekt ist am stärksten auf Strecken mit wenig Wettbewerb und bei den etablierten Fluggesellschaften.

³ Die im weiteren Text gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

⁴ Vgl. Vorschlag der EU-Kommission vom 18.03.2013.

1,5 Prozent der Langstreckenflüge Ausgleichszahlungen erfordert. Soweit ein dreistufiger Ansatz mit 5, 9 und 12⁵ auf der einen und 3, 5 und 7⁶ Stunden Verzögerung je nach Entfernung auf der anderen Seite vorgeschlagen wird, lehnt der vzbv dies ab. Denn beide Ansätze sehen eine Verschlechterung des Status quo vor. Ein gerechter Interessenausgleich muss neben einer teilweisen Verschlechterung auch eine Verbesserung des bislang geltenden Verbraucherschutzniveaus mit sich bringen.

- ❖ Der vzbv schlägt daher einen entfernungsunabhängigen Ansatz mit 1, 3 und 5 Stunden Ankunftsverzögerung vor: Ab einer Stunde haben Passagiere Anspruch auf 250,00 Euro, ab drei Stunden auf 400,00 Euro und ab fünf Stunden auf 600,00 Euro.

2. KEIN AUFWEICHEN DER AUßERORDENTLICHEN UMSTÄNDE

Außerdem sind nach dem Willen des EU-Gesetzgebers umfassende Entlastungen der Fluggesellschaften bei technischen Defekten geplant. Heute entfallen die Entschädigungsansprüche der Fluggäste bei technischen Defekten nur dann, wenn dem technischen Defekt ein unabwendbares äußeres Ereignis zugrunde lag, etwa Vogelschlag oder Sabotage. Nach den neuen Plänen würden die Entschädigungsansprüche der Fluggäste dagegen schon bei „sicherheitsrelevanten technischen Defekten“ entfallen. Diese dürfen aber nicht als „außergewöhnliche Umstände“ zählen, weil bei Flugzeugen fast alle technischen Probleme sicherheitsrelevant sind. Damit würde der Entschädigungsanspruch für Passagiere ins Leere laufen.

- ❖ Es sollte konkret und abschließend definiert werden, wann ein „außergewöhnlicher Umstand“ vorliegt, um mehr Klarheit zu schaffen. Seit Inkrafttreten der Verordnung hat der EuGH in ca. 180 Fällen die Definitionen ausgelegt und geschärft.

3. INSOLVENZABSICHERUNG EINFÜHREN

Im Voraus gezahlte Kundengelder müssen vor Insolvenz geschützt werden.⁷ Damit soll sichergestellt werden, dass Fluggäste nicht nur die Kosten ihrer verfallenen Flugtickets erstattet bekommen, sondern ebenfalls Aufwendungsersatz für die anderweitige Rückbeförderung im Falle des Strandens. Ein effektiver Schutz für Fluggäste wäre verhältnismäßig einfach zu implementieren und würde die Ticketpreise nur um wenige Euro (im unteren einstelligen Bereich) erhöhen.

- ❖ Airlines sollten gesetzlich verpflichtet werden, eine Insolvenzversicherung zugunsten der vorausbezahlten Kundengelder abzuschließen. So wird es bereits mit Anbietern von Pauschalreisen seit über zwanzig Jahren europaweit gehandhabt, ohne dass es internationale Wettbewerbsverzerrungen gäbe. Denn die angestrebten Insolvenzschutz-Regelungen müssen für jede Flugverbindung gelten, die in Europa (respektive Deutschland) startet oder landet.
- ❖ Eine weitere Möglichkeit, Verbraucher vor Insolvenzrisiken zu schützen, besteht darin, eine gesetzliche Anzahlungsregelung zu schaffen. Dies kann durch Aufnahme

⁵ Vgl. Vorschlag der EU-Kommission vom 18.03.2013.

⁶ Vgl. Vorschlag des Europäischen Parlaments vom 05.02.2014.

⁷ Zu den weiteren Einzelheiten: vgl. Stellungnahme des vzbv vom 13.03.2019, abrufbar unter: <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/verbraucher-bei-pleiten-von-fluglinien-besser-schuetzen>

einer entsprechenden Regelung in der EU-Fluggastrechte-Verordnung (oder auf Bundesebene im Bürgerlichen Gesetzbuch) geschehen, in der für Personen-Luftbeförderungsleistungen sowohl die prozentuale Anzahlungshöhe als auch der Zeitpunkt für die Restzahlung festgelegt werden.

4. GEPÄCKREGELUNGEN AUFNEHMEN

Handgepäckbestimmungen variieren zwischen Airlines. Unterschiedliche und unklar definierte Handgepäckbestimmungen verlangsamen den Ablauf an der Sicherheitskontrolle und beim Boarding und können für Reisende unangenehme Strafzahlungen mit sich bringen. Zudem führen unterschiedliche Handgepäckbestimmungen zu intransparenten Tarifstrukturen.

Aufzugebende Gepäckstücke sind ein großes Ärgernis für Verbraucher, weil diese erst im weiteren Buchungsverlauf hinzukommen. Flugtickets mit den werblich herausgestellten günstigen Ticketpreisen am Anfang der Buchungsstrecke oder auf Preisvergleichsportalen können daher letztlich meistens nicht gebucht werden. Besser ist es, wenn diese Irreführung umgedreht würde und ein obligatorisches Gepäckstück abgewählt werden kann („opt-out“-Prinzip).

- ❖ Die Fluggastrechte sollten klarstellen, dass beworbene Ticketpreise mindestens das Einchecken, die Bordkarte sowie ein (jeweils vom Umfang und Gewicht einheitlich definiertes) Handgepäckstück und ein aufzugebendes Gepäckstück enthalten.

5. ERREICHBARKEIT VON AIRLINES

Häufig stehen Verbraucher vor dem Problem, dass sie ihre Ansprüche gegen Airlines nicht einfach per E-Mail anmelden können. In Zeiten, in denen Airlines den überwiegenden Teil ihrer Buchungen digital durchführen, ist diese Praxis nicht nachvollziehbar und hindert Verbraucher unverhältnismäßig daran, ihre Rechte geltend zu machen. Ein einfacher digitaler Zugang über das Internet kann vielmehr die Leistung und die Anreize der Airlines, ihre Dienstleistungen besser zu gestalten, nachhaltig beeinflussen.⁸

- ❖ Airlines sollten verpflichtet werden, eine E-Mail-Adresse, ein Online-Kontaktformular und eine Postadresse in jedem EU-Mitgliedstaat für die Geltendmachung von Ansprüchen nach der Fluggastrechte-Verordnung und anderer Ansprüche leicht zugänglich vorzuhalten.

⁸ Ater, Itai and Orlov, Eugene (März 2015). The effect of the Internet on performance and quality: Evidence from the airline industry. Review of Economics and Statistics, 97(1), S. 180ff.