

FAIR, SICHER UND SAUBER FLIEGEN

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) fordert die Luftverkehrsbranche auf, das Vertrauen ins Fliegen mit kundenorientierten Maßnahmen wiederherzustellen.

Bundesverkehrsminister Andreas Scheuer spricht sich im Rahmen des Luftverkehrsgipfels dafür aus, die Luftverkehrswirtschaft und insbesondere die Flughäfen in der Corona-Krise zu unterstützen. Ein verständlicher Wunsch angesichts der enormen Herausforderungen der Corona-Pandemie, insbesondere für diese Branche. Damit die Luftverkehrswirtschaft jedoch wieder funktioniert, muss die Nachfrage und somit in erster Linie das Vertrauen der Fluggäste wiedergewonnen werden.

Die Luftverkehrsbranche, allen voran die Fluggesellschaften mit ihren gesetzeswidrigen Rückzahlungsverzögerungen und -verweigerungen, hat viel Vertrauen bei Verbraucherinnen und Verbrauchern¹ zerstört. Nun ist es an der Zeit, dieses Vertrauen mit kundenorientierten Maßnahmen zurückzugewinnen.

DER VZBV FORDERT

✚ Faire Buchungsmöglichkeiten

Bei der Ticketbuchung muss deutlich und transparent erkennbar sein, zu welchen Konditionen Fluggäste buchen. Airlines sollten möglichst kostenfreie Stornierungsmöglichkeiten für die Fälle anbieten, wenn die Zielregion zum Risikogebiet erklärt wird oder die Inzidenzzahl stark angestiegen ist.

Wenigstens müssen weitreichende Umbuchungsmöglichkeiten sowie kostenlose Ticketübertragungen gewährt werden. Das gilt insbesondere für den Fall, dass innerhalb einer Reisegruppe (namentlich Familien) Einzelne positiv getestet werden oder in Quarantäne müssen.

Außerdem dürfen keine Zusatzgeschäfte mit der nachvollziehbaren Angst vor Ansteckung gemacht werden. So dürfen Mittelsitze nicht zu übersteuerten Preisen angeboten werden. Sicherheit darf nicht vom Geldbeutel abhängen.

Fluggesellschaften müssen sich an Gesetze halten. Bei Stornierung müssen die vorausgezählten Gelder, wie bereits gesetzlich vorgesehen, innerhalb von sieben Tagen zurückerstattet werden. Hierfür müssen permanent automatische Systeme eingesetzt werden.

Bei Flugbuchungen wird der vollständige Betrag sofort fällig. Verbraucher haben bereits bei vielen Airline-Insolvenzen sämtliche Vorauszahlungen verloren, nicht nur bei den spektakulären wie etwa bei Air Berlin und NIKI. Verbraucher müssen vor Schäden bei Insolvenzen von Fluggesellschaften geschützt werden. Die Pflicht

¹ 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.

zur vollständigen Vorauszahlung muss zeitnah abgeschafft oder gemindert werden.

✦ **Gesundheitliche und planerische Sicherheit für Fluggäste**

Airlines haben mittlerweile mehrere Monate Erfahrung mit dem Krisenmodus. Sie müssen einen einigermaßen verlässlichen Flugplan anbieten. Gegebenenfalls sollten sogar Fluggarantien ausgesprochen werden, insbesondere für Rückflüge. Wo es notwendig ist, sollten Airlines kooperieren, wenn sie Flugzeuge nicht wirtschaftlich ausgelastet bekommen. Anstatt zwei halbvolle Flüge zu stornieren, sollten Passagiere in einem Flug zusammengefasst werden.

Die Wartezeiten an Sicherheitskontrollen und den Check-In-Schaltern müssen durch Einsatz moderner Technik und intelligenten Wegesystemen deutlich verkürzt werden. Eine internationale Vereinheitlichung der Handgepäckvorgaben wäre hierfür nützlich und sinnvoll. Die Abstandshaltung muss durch intelligente Wegeführung im Flughafengebäude gewährleistet sein.

Es sollte ein international einheitliches und für Behörden verbindliches System für den Nachweis von erbrachten Corona-Tests geschaffen werden.

Die Klimaanlage an Bord von Flugzeugen sollten auch am Boden in Betrieb gelassen werden, um die Ansteckungsgefahr zu verringern. Hygienekonzepte müssen transparent gestaltet sein und den gesamten Aufenthalt von der Ankunft am Abflughafen bis zum Verlassen des Ankunftsflughafens einschließen.

✦ **Saubere und klimaverträgliche Flugreisen**

Deutsche Verbraucher sind sich überwiegend der Umweltprobleme beim Fliegen bewusst und diesbezüglich bereit, für einen besseren Klimaschutz auch mehr zu bezahlen.

Für innerdeutsche Flüge sowie für Kurzstreckenflüge (bis 600 Kilometer) sollte sich die Bundesregierung dafür einsetzen, diese auf die Schiene zu verlagern. Bundes- und Landesregierungen müssen sich dafür einsetzen, dass Subventionen zum Beispiel für Regionalflughäfen transparent gestaltet und in Bezug auf Kurzstreckenflüge abgebaut werden.

Die Luftverkehrsbranche muss ihre Bemühungen ungleich verstärken, um mehr Emissionen zu mindern und nachweislich effektiv zu kompensieren. Die freiwillige Vereinbarung für den internationalen Luftverkehr CORSIA (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation) muss als globales Klimaschutzinstrument weiterentwickelt und verpflichtend werden. Würde eine EU- oder gar weltweit einheitliche Steuer auf Kerosin erhoben, ergäbe sich eine weitere klimapolitische Lenkungsmöglichkeit, indem konventionelles Kerosin höher besteuert würde als sogenanntes „grünes“ Kerosin, also Kraftstoffe aus regenerativen Energiequellen.

Die Einführung neuer Antriebe und Kraftstoffoptionen kann einen entscheidenden Schritt zur CO₂-Reduktion (statt reiner Kompensation) im Luftverkehr darstellen. Daher ist es erforderlich, weiter nach technischen, innovativen Lösungen zu suchen. In diesen Bereich sollten Fördergelder fließen.

DATEN UND FAKTEN AUS DEM VERBRAUCHERALLTAG

- ❖ Sorge um eigene Sicherheit: 83 Prozent der Fluggäste sind besorgt, dass sie sich am Flughafen oder im Flugzeug mit dem Corona-Virus anstecken.² Verbraucher haben Bedenken, in dichten Warteschlangen stehen zu müssen (42 Prozent), in überfüllten Bussen zum Flugzeug zu fahren (59 Prozent) oder im Flugzeug neben einem Infizierten zu sitzen (65 Prozent).³
- ❖ Darüber hinaus haben Fluggesellschaften viel Vertrauen verspielt, indem sie ihren Kunden nicht innerhalb der gesetzlich verpflichtenden Frist von sieben Tagen die Ticketkosten erstattet und stattdessen Gutscheine aufgezwungen haben.⁴ Im Zeitraum Februar bis September 2020 erreichten die Verbraucherzentralen 10.033 Beschwerden zum Thema Flugverkehr, 80 Prozent davon mit einem Bezug zum Thema Corona.⁵ Eine vom vzbv in Auftrag gegebene Umfrage zeigt, dass 26 Prozent der deutschen Verbraucher finanzielle Einbußen infolge der fehlenden Erstattungen bei ausgefallenen Flügen und Reisen haben.⁶
- ❖ Drei von vier Erwachsenen sind bereit, auf Kurzstreckenflüge zu verzichten und die Hälfte der Deutschen fände es sogar akzeptabel, wenn Tickets für Flugreisen deutlich mehr kosteten.⁷

Kontakt

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.
Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin
www.vzbv.de

Team Mobilität und Reisen
mobilitaet@vzbv.de

² Von der IATA in Auftrag gegebene Umfrage aus dem Juni 2020, Zusammenfassung und Link zur Studie am 03.11.2020 abgerufen unter: <https://www.airliners.de/passagierumfrage-corona-bedenken-flugreisenden/56401>.

³ Umfrageergebnisse, S. 6: <https://www.iata.org/contentassets/5f8235a4ef364ec886ad2594531c04d0/covid-19-survey-press-briefing-presentation-.pdf>.

⁴ Zu den grundsätzlichen, massiven Problemen von Verbrauchern im Reisebereich vgl. Artikel „Reisen - Baden geht oft nur das Geld“ unter der Domain: <https://www.verbraucherzentrale.de/marktbeobachtung/reisen-baden-geht-oft-nur-das-geld-48033>.

⁵ Quelle: Vorgangserfassung der 16 Verbraucherzentralen für das Jahr 2020, Stand. 05.11.2020.

⁶ Umfrage aus dem Juni 2020, Zusammenfassung und Link zur Studie am 03.11.2020 abgerufen unter: <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/jetzt-schon-jeder-fuenfte-verbraucher-finanziell-von-coronakrise-betroffen>.

⁷ Repräsentative YouGov-Umfrage für die Deutsche Presse-Agentur, veröffentlicht am 8./9.06.2019 u.a. in: <https://www.zeit.de/news/2019-06/09/deutsche-zeigen-sich-fuer-den-klimaschutz-bereit-zum-verzicht-190609-99-571964>.