

ohne **Starke**  
**Verbraucher**  
keine **Starke**  
**Wirtschaft**



**verbraucherzentrale**  
*Bundesverband*

## **STARKER SCHUTZ AUF REISEN**

Starke Passagierrechte und eine wirksame Absicherung bei Unternehmensinsolvenzen schützen Verbraucherinnen und Verbraucher und sichern einen fairen Wettbewerb auf dem Beförderungsmarkt. Die verbraucherunfreundliche Vorkasseregulung bei Flügen und Reisen muss verändert werden.



**MIT RUND 55 MILLIONEN PERSONEN, DIE EINE REISE VON MINDESTENS FÜNF TAGEN UNTERNOMMEN HABEN, LAG DIE ZAHL DER URLAUBSREISENDEN IN DEUTSCHLAND IM JAHR 2019 SO HOCH WIE NIE ZUVOR.<sup>1</sup>**

### **Vor welchem Problem stehen Verbraucher?**

Chaos ist eine häufige Zustandsbeschreibung im Flug- und Bahnverkehr. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen viele Verspätungen, Ausfälle, unzuverlässige Informationen oder Verlust von Gepäckstücken erleiden. Zudem wird es ihnen unnötig schwer gemacht, die Ansprüche nach der Fluggastrechte- oder Bahngastrechte-Verordnung gegenüber den Anbietern durchzusetzen. So wie beispielsweise Frau F. aus Bayern, deren Flug storniert wurde. Sie beantragte die Rückerstattung bei der Fluggesellschaft. Daraufhin hat die Verbraucherin nach einiger Zeit eine E-Mail mit einem Gutschein bekommen, der innerhalb von zwölf Monaten einzulösen sei. Auf diese E-Mail kann nicht geantwortet werden. Ein versuchter Kontakt über die Chat-Funktion bleibt unbeantwortet. Hinzu kommt, dass das Vorkasse-Geschäft das eigentliche Prinzip „Zahlung bei Lieferung“ zum Nachteil der Verbraucher außer Kraft setzt. Flüge und Pauschalreisen müssen bei Buchung oft monatelang im Voraus bezahlt werden. Verbraucher haben bereits bei vielen Airline-Insolvenzen sämtliche Vorauszahlungen verloren, nicht nur bei den spektakulären wie etwa bei Air Berlin und NIKI.

### **So kann's gehen:**

Der vzbv setzt sich dafür ein, das **Schutzniveau bei den Fluggast- und Fahrgastrechten zu erhalten und auszubauen**, um Zuverlässigkeit und Qualität im Reisebereich zu stärken. Die **Vorkasse-Regelung** bei Flugbuchungen muss **verbraucherfreundlich geändert werden**. Um die Marktüberwachung zu stärken, müssen das **Krafftahrtbundesamt**, das **Luffahrtbundesamt**, die **Bundesnetzagentur** und das **Eisenbahnbundesamt** mit einem **gesetzlichen Auftrag zum Schutz der kollektiven Verbraucherinteressen** verpflichtet werden.

<sup>1</sup> Statista, <https://de.statista.com/themen/1342/reiseverhalten-der-deutschen/>

**[www.starke-verbraucher.de](http://www.starke-verbraucher.de) | [www.twitter.com/vzbv](https://www.twitter.com/vzbv) | [#StarkeVerbraucher](https://www.facebook.com/StarkeVerbraucher)**

© 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Rudi-Dutschke-Straße 17 | 10969 Berlin  
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | [Mobilitaet@vzbv.de](mailto:Mobilitaet@vzbv.de)