

Positionspapier der SPD-Bundestagsfraktion zu Fluggastrechten

Verbraucherschutz bei Flugreisen verbessern

Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist es derzeit enorm schwer, Entschädigungszahlung zu erlangen, auch weil sie durch Vertragsklauseln gehindert werden, ihre Ansprüche zur Geltendmachung an einen Dienstleister schnell und unkompliziert abzutreten. Bei Insolvenz einer Fluggesellschaft stehen sie häufig sogar komplett schutzlos da. Die SPD-Bundestagsfraktion setzt sich für einen besseren Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher bei Flugreisen ein.

Schutz bei Insolvenzen von Airlines

Bei Pauschalreisen hat sich die Regelung bewährt, dass die Reiseleistungen gegen Insolvenz abzusichern sind. Geht also der Reiseveranstalter, die Fluglinie oder das Hotel Pleite, so sind die Reisenden vor finanziellen Verlusten geschützt. Wer lediglich einen Flug direkt bei der Airline bucht und nicht über einen Reiseveranstalter, ist hingegen nicht abgesichert. Dies haben in den vergangenen Jahren etliche Kundinnen und Kunden bei Air Berlin, Niki, Germania und anderen Fluggesellschaften ernüchtert erfahren müssen.

Die Unterschiede zwischen reiner Flugbuchung und Pauschalreise bzw. der 2018 neu eingeführten Reisekategorie der verbundenen Reiseleistungen sind nicht zuletzt deshalb für Verbraucherinnen und Verbraucher häufig nicht mehr wahrnehmbar, weil immer mehr über das Internet gebucht wird. Bei einzelnen Flügen ist es häufig gar nicht unmittelbar ersichtlich, ob ein Reiseveranstalter als Mittler der Vertragspartner wird. Den Kundinnen und Kunden ist dies häufig auch nicht wichtig. Die unterschiedliche Behandlung in den Rechtsfolgen ist daher überholt und sachlich nicht mehr ohne weiteres zu rechtfertigen.

Hinzu kommt, dass – anders als bei Pauschalreisen – Verbraucherinnen und Verbraucher in der Regel den gesamten Flugpreis unmittelbar nach der Buchung und damit nicht selten Monate im Voraus bezahlen müssen. Wir wollen:

- Auf europäischer Ebene dafür eintreten, dass Flugreisende ebenso abgesichert werden wie Pauschalreisende, indem die Insolvenzversicherungspflicht der Reiseveranstalter auf Luftfahrtunternehmen ausgeweitet wird;
- In der Zwischenzeit Fluggesellschaften, die in Deutschland einen Flug antreten oder beenden, gesetzlich wie bereits bei Pauschalreisen verpflichten, Kundengelder für den Fall der Insolvenz abzusichern;
- Auch ausstehende Entschädigungszahlungen müssen gegen Insolvenz abgesichert sein.

Digitalisierung für die Verbraucherinnen und Verbraucher nutzen – Weg zu Entschädigungszahlungen erleichtern

Die Digitalisierung des Reisemarktes eröffnet Verbraucherinnen und Verbrauchern vielfältige Angebote und Möglichkeiten, Preise zu vergleichen oder Reisen individuell zusammenzustellen. Wenn es mit der gebuchten Reise aber mal nicht so klappt wie erwartet, kann es schnell zu Frust kommen: Anträge auf Entschädigungsleistungen bei Verspätungen von Flug oder Bahn sind mühsam auf Papierformularen zu stellen oder notwendige Stornierungen werden erschwert, indem auf den Internetseiten der Fluggesellschaften der Weg dorthin gut versteckt wird.

Wir wollen die Digitalisierung zum Nutzen der Verbraucherinnen und Verbraucher gestalten, so dass sie nicht nur bequem Angebote auswählen, sondern auch genauso bequem stornieren können. Digitale Instrumente zur Rechtsdurchsetzung wollen wir ausbauen und fördern.

- Fluglinien müssen ein einfaches und verbraucherfreundliches Verfahren zur Stornierung von gebuchten Flügen einrichten und für die Stornierung lediglich eine angemessene Bearbeitungsgebühr berechnen dürfen;
- Die Geltendmachung von Entschädigungs- oder Ausgleichszahlungen muss – wenn die relevanten Daten auf Grund von Buchung über eine App oder online dem Anbieter bereits vorliegen – digital über weitestgehend vorausgefüllte Formulare möglich werden;
- Darüber hinaus müssen Verbraucherinnen und Verbraucher analog bereits im Flugzeug oder am Flughafen auf einfachem Wege ihre Anträge auf Entschädigungs- oder Ausgleichszahlungen stellen können.
- Ob digital oder analog – es dauert zu lange, bis über die Erstattungsansprüche der Verbraucherinnen und Verbraucher entschieden wird. Daher sollen Fluggesellschaften binnen einer Frist von 1 Monat über den Anspruch entscheiden. Verbraucherinnen und Verbraucher sollen dabei zu jeder Zeit online verfolgen können, in welchem Verfahrensstadium sich die Prüfung ihres Antrags befindet.

Keine Abtretungsverbote in AGB

Haben Verbraucherinnen und Verbraucher Anspruch auf Entschädigungen beispielsweise wegen Verspätung eines Fluges, wird ihnen nicht selten der Weg zu ihrem Recht auch dadurch erschwert, dass Vertragsklauseln ihnen die Abtretung der Ansprüche an Dritte wie Legal Tech Unternehmen, die Ansprüche vieler Kundinnen und Kunden sammeln und durchsetzen, verbieten. Wir finden: Verbraucherinnen und Verbraucher müssen die Geltendmachung ihrer Rechte gegen Fluggesellschaften auch Dritten überlassen können.

- AGB-Klauseln, die es beispielsweise Fluggästen untersagen, ihre Forderungen abzutreten, werden wir gesetzlich verbieten.
- Dies soll für alle Schadenersatz- oder Rückerstattungsansprüche gelten – nicht nur im Reiserecht – und sich auch auf Klauseln beziehen, nach denen Verbraucherinnen und Verbraucher sich nicht vertreten lassen dürfen.

„No-Show“-Klauseln verbieten

Sogenannte „No-show“-Klauseln sind für Verbraucherinnen und Verbraucher immer wieder ein Ärgernis. Sie besagen, dass der Anspruch auf den Rückflug, Zubringer- oder Anschlussflug verfällt, wenn der Hinflug oder eine Teilstrecke nicht angetreten wird. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen danach die gebuchte Reise vollständig und in der gebuchten Reihenfolge antreten. Erfolgt die Anreise zum Zielort etwa aufgrund von Terminverschiebungen oder Krankheit mit einem anderen Verkehrsmittel oder zu einem anderen Zeitpunkt, entstehen für Verbraucherinnen und Verbraucher enorme Kosten. Denn zu der bereits neu organisierten Anreise kommen die zusätzlichen Kosten einer eigentlich bereits bezahlten Rückreise. Beispiel: Ein Berliner will über Frankfurt nach New York fliegen, reist aber von Berlin nach Frankfurt nicht wie zunächst geplant und bezahlt mit dem Flugzeug, sondern am Vortag mit dem Zug. Es ist grob unbillig, dass der Fluggast dann wie geschehen bis zu vierstellige Strafzahlungen durch sog. No show – Klauseln entrichten muss, um die weiteren Flüge antreten zu können.

Fluggesellschaften sehen die Möglichkeit einer automatischen Annullierung der Rückreise als essentiell für ihre Preisstrategie an. Es soll verhindert werden, dass Verbraucherinnen und Verbraucher das Tarifsystem umgehen, indem sie beispielsweise nur eine Strecke benötigen, aber trotzdem einen Hin- und Rückflug buchen, weil dies insgesamt günstiger ist. Die andere Teilstrecke lassen sie verfallen. Diesem Argument wird in einer Studie¹ des europäischen Dachverbandes der Verbraucherorganisationen (BEUC) entgegen gehalten, dass Fluglinien, die solche Klauseln nicht verwenden und die Flugstrecken jeweils einzeln verkaufen, solche Probleme nicht berichten. Dadurch werde der Wettbewerb gerade nicht minimiert, sondern angekurbelt, da so die Preise von zwei Produkten statt nur einem miteinander konkurrieren.

¹ <https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal:163687>

Selbst wenn die Verweigerung des Boarding laut eines BGH-Urteils aus dem Jahr 2010 in Deutschland nicht erlaubt ist, ist es Airlines nach derzeitiger Rechtslage weiterhin möglich, Passagieren, die einen Teil ihrer Reise nicht angetreten haben, zusätzliche Gebühren in Rechnung zu stellen. Diese gehen teilweise in den 4-stelligen Bereich und werden von einigen Fluggesellschaften auch gerichtlich durchgesetzt. Und das, obwohl der volle Reisepreis bezahlt wurde und den Unternehmen kein Schaden entsteht. Wir wollen deshalb:

- Das Beförderungsrecht des Fluggastes ohne Zusatzentgelt bei Rückflügen, Zubringer- und Anschlussflügen gleichermaßen sicherstellen, auch wenn dieser zu einer vorherigen Teilstrecke nicht erschienen ist.
- Verbraucherinnen und Verbraucher dürfen nicht mit Strafgebühren belastet werden, wenn sie den Flug bereits komplett bezahlt haben.