

Positionspapier

Verbraucherschutz im Luftverkehr stärken

Stand: März 2019

Einleitung

Der Verband Deutsches Reisemanagement e.V. (VDR) vertritt die Interessen deutscher Wirtschaftsunternehmen hinsichtlich der Rahmen- und Wettbewerbsbedingungen für Geschäftsreisen und Mobilität. Er setzt sich ein für effiziente, wirtschaftliche, sichere, ungehinderte, weltweite Reisemöglichkeiten für Unternehmen. Mit seinen mehr als 550 Mitgliedsunternehmen aller Größen und Branchen steht er für einen Gesamtumsatz im Geschäftsreisebereich von jährlich mehr als zehn Milliarden Euro.

Geschäftsreisen sind ein **immenser Wertschöpfungsfaktor** und wichtiger Motor der **gesamtwirtschaftlichen Entwicklung** in Deutschland. Laut VDR-Geschäftsreiseanalyse 2018 geben deutsche Unternehmen für Reisen ihrer Mitarbeiter jährlich mehr als **52 Milliarden Euro** aus¹. Das betriebliche Mobilitätsmanagement kümmert sich dabei um die Interessen der Unternehmen und der Mitarbeiter in Fragen der Nachhaltigkeit, Sozialverantwortung, Sicherheit, Datenschutz und Kosteneffizienz.

Je größer der Zeitverlust durch Reisehemmnisse wie unzuverlässige Bahnverbindungen, ineffiziente Sicherheitskontrollen an Flughäfen und Verkehrsstaus auf den Straßen, desto größer ist der Produktivitätsverlust für Unternehmen. Ausfälle und Verspätungen von Verkehrsmitteln gefährden ganze Dienstreisen und damit auch deren unternehmerische Zwecke. Für den Wirtschaftsstandort Deutschland ist eine leistungsfähige und verlässlich funktionierende Verkehrsinfrastruktur – auf der Straße, auf der Schiene und in der Luft – essentiell.

¹ Vgl. VDR-Geschäftsreiseanalyse 2018, Seite 5 (https://www.vdr-service.de/fileadmin/services-leistungen/fachmedien/geschaeftsreiseanalyse/VDR-Geschaeftsreiseanalyse-2018_GRA.pdf)

Bedeutung des Flugzeugs als Verkehrsmittel für Geschäftsreisen

Laut VDR-Geschäftsreiseanalyse 2018 haben deutsche Unternehmen im Jahr 2017 mehr als **11 Milliarden Euro**² für Flugreisen ihrer Mitarbeiter ausgegeben – das entspricht rund einem Fünftel der Gesamtausgaben für die geschäftliche Mobilität. Das Flugzeug bildet in vielen – insbesondere international tätigen – Unternehmen das Rückgrat der Geschäftsreisetätigkeit.

Die Probleme im Luftverkehr und ihre Auswirkungen auf die geschäftliche Mobilität

Die Flugdatenbank des Fluggastrechteportals EUclaim weist für das Jahr 2018 im Durchschnitt pro Tag rund 100 Problemflüge in Deutschland aus. Auch andere Zahlen sind besorgniserregend: Im gesamten Jahr 2018 wurden über 29.000 Flüge gecancelt, zudem sind mehr als 8.500 Flüge mit mehr als drei Stunden Verspätung gelandet.³

Die Schwierigkeiten am Himmel betrafen mit dem Lufthansa-Konzern auch den für Geschäftsreisende wichtigsten Airline-Verbund im deutschsprachigen Raum. Im Oktober beklagte Lufthansa-Vorstand Harry Hohmeister im „Hamburger Abendblatt“ den konzernweiten Ausfall von etwa 18.000 Flügen – was einer zweiwöchigen Schließung des größten Lufthansa-Drehkreuzes in Frankfurt entspräche⁴. Unabhängig von der Frage nach den Verantwortlichkeiten in dieser für alle Beteiligten unbefriedigenden Situation teilt der VDR die Sorgen der Lufthansa Group um das Image des Wirtschaftsstandorts Deutschland. Die Zuverlässigkeit des Verkehrsmittels Flugzeug hat laut Umfrageergebnissen in den vergangenen Monaten so stark gelitten wie selten zuvor in einem vergleichbaren Zeitraum. Bei knapp zwei Drittel der befragten Unternehmen liegt der Anteil an Flugreisen am gesamten Geschäftsreise-Aufkommen bei über 50 Prozent. Rund 40 Prozent der befragten VDR-Mitglieder gaben an, dass ihre Geschäftsreisenden vor allem von Flugverspätungen betroffen sind, weitere 40 Prozent, dass sie unter Flugausfällen leiden.

Die Probleme der vergangenen Monate im deutschen Luftverkehr stellen Unternehmen vor anhaltende Schwierigkeiten bei der Organisation ihrer Geschäftsreisen. Lange Wartezeiten an den Sicherheitskontrollen,

² Vgl. VDR-Geschäftsreiseanalyse 2018, Seite 10

³ Vgl. Pressemitteilung von EUclaim: „Über 100 Verspätungen und Flugausfälle pro Tag“ (<https://www.euclaim.de/presse/uber-100-verspaetungen-und-flugausfaelle-pro-tag>, veröffentlicht am 03.01. 2019)

⁴ Vgl. Hamburger Abendblatt online:

<https://www.abendblatt.de/wirtschaft/article215582823/Bei-der-Lufthansa-fallen-jeden-Tag-gut-60-Fluege-aus.html>

Flugverspätungen und –ausfälle führen dazu, dass Geschäftstermine teilweise nicht oder nur verspätet wahrgenommen werden können. Kurzfristige Umbuchungen und Stornierungen verursachen zudem Mehrkosten, die sich in einigen Unternehmen auf bis zu 50.000 Euro summieren. Dies ist das Ergebnis einer im November 2018 durchgeführten nicht-repräsentativen Trendumfrage unter VDR-Mitgliedern⁵.

Aktuell: Keine wahrnehmbaren Verbesserungen (Stand: März 2019)

Im März 2019 hat sich die Situation aus Sicht des VDR noch nicht signifikant verbessert. Zwar stellen die Airlines das Thema Digitalisierung stärker in den Fokus, allerdings gibt es noch immer keine automatisierten Prozesse etwa bei Erstattungen. Hier muss das Travel Management des Unternehmens die Erstattungsleistungen noch immer aktiv einfordern – und das mit einem sehr hohen bürokratischen Aufwand. Rückerstattungen z. B. über Reisebüros sind kompliziert, da die verschiedenen Tarifkomponenten wie Flugpreis und Zahlungsmitteltgelt etwa bei der von deutschen Geschäftsreisenden meistgenutzten Airline Lufthansa von unterschiedlichen Stellen bearbeitet und freigegeben werden.

Lufthansa etwa ermöglicht noch immer nicht, das bei der Buchung eingehaltene Kreditkartentgelt im Falle einer Flugunregelmäßigkeit über die von zahlreichen Unternehmen genutzten Computer-Reservierungssysteme zu erstatten. Unternehmen müssen ihre Erstattungen direkt bei der Airline anmelden, was für die verantwortlichen Travel- und Mobilitätsmanager einen erheblichen organisatorischen Zusatzaufwand bedeutet. Standardprozesse im Travel Management der Unternehmen werden durch diese Vorgehensweise blockiert.

Handlungsbedarf und VDR-Forderungen

Aus den vorgenannten Problemstellungen ergibt sich für den VDR folgender Handlungsbedarf:

a. Zügige Umsetzung des auf dem „Luftfahrt-Gipfel“ am 05.10.2018 verabschiedeten Maßnahmenpakets

Auf Initiative des Bundesministers für Verkehr haben Bund, Länder, Fluggesellschaften, Flughäfen, Flugsicherungsorganisationen und Verbände am

⁵ Vgl. Pressemitteilung des VDR: „VDR zieht Bilanz: Chaos-Monate im Luftverkehr belasten deutsche Unternehmen“ (<https://www.vdr-service.de/services-leistungen/fachmedien/news/einzelnews/news/vdr-zieht-bilanz-chaos-monate-im-luftverkehr-belasten-deutsche-unternehmen>, veröffentlicht am 26.11.2018)

05.10.2018 gemeinsam 24 Maßnahmen⁶ vereinbart, um für den deutschen Luftverkehr eine Steigerung der Leistungsfähigkeit, eine stärkere Zuverlässigkeit, eine verbesserte Pünktlichkeit und den Abbau von Engpässen bei gleichzeitiger Gewährleistung des hohen Sicherheitsniveaus zu erreichen.

Der VDR sieht in dem Luftfahrt-Gipfel einen wichtigen Schritt in die richtige Richtung, gleichzeitig aber inhaltlichen Nachholbedarf. Wir begrüßen sehr, dass sich die verantwortlichen Akteure auf gemeinsame Schritte zur Lösung der anhaltenden Probleme im deutschen Luftverkehr verständigt haben. Der verabschiedete Maßnahmenplan ist in vielen Ansätzen jedoch überraschend unkonkret und enthält Punkte, die wenig Neues bieten und vielmehr eine vollkommen selbstverständliche Voraussetzung sein sollten.

Damit die vereinbarten Schritte keine bloßen Lippenbekenntnisse bleiben, ist es wichtig, nun das Tempo anzuziehen und einen konkreten Zeitplan für deren Umsetzung vorzulegen. Der VDR ist bereit, seine Expertise in den Dialog einzubringen. Als Interessenvertretung der deutschen Wirtschaft beim Thema geschäftliche Mobilität bietet der Verband an, auch die Bedürfnisse und Anforderungen der Geschäftsreisenden an einen effizienten deutschen Luftverkehr zur Diskussion beizutragen.

b. Schnelle, automatisierte und unbürokratische Entschädigungen und Rückerstattungen bei Flugverspätungen und Flugausfällen

Der VDR hat bereits im Dezember 2018 in Berlin mit Vertreterinnen und Vertretern von Politik, Flughäfen, Luftfahrtunternehmen und anderen Verbänden darüber beraten, wie der Verbraucherschutz im Luftverkehr gestärkt werden kann. Ziel des Arbeitsgesprächs war es, Maßnahmen zu diskutieren wie Flugverspätungen und -ausfälle vermieden bzw. die Folgen für die Verbraucherinnen und Verbraucher abgemildert werden können. Zu dem Treffen hatten die Bundesministerien für Justiz und Verbraucherschutz (BMJV) sowie für Verkehr und Infrastruktur (BMVI) eingeladen.

Fluggesellschaften und Flughäfen haben bereits erste konkrete Umsetzungsschritte für die Maßnahmen zur Verbesserung der Passagierrechte vorgestellt. So wollen die Fluggesellschaften zentrale und kompetente Anlaufstellen zur Abwicklung von Entschädigungsansprüchen und Entgegennahme von Beschwerden unterhalten, die Beantragung von Entschädigungen erleichtern und dabei auch technische Hilfsmittel, wie Smartphone-Apps, einsetzen. Die Passagiere sollen künftig per SMS, E-Mail und

⁶ Vgl. BMVI: „Spitzengespräch Luftfahrt: Diese Maßnahmen sollen den Luftverkehr verbessern“ (<https://www.bmvi.de/SharedDocs/DE/Artikel/LF/gemeinsame-erklaerung.html>)

App und auf Anzeigetafeln im Terminal über Verspätungen und Ausfälle besser unterrichtet werden.

Eine bessere Informationspolitik sowie schnelle und unbürokratische Entschädigungen sind ein richtiger Schritt. Der VDR weist allerdings darauf hin, dass sich die Anforderungen von Geschäftsreisenden an das Thema Entschädigung von denen normaler Reisender unterscheiden. Wir begrüßen es, dass die Relevanz der Geschäftsreise bei diesem Thema grundsätzlich erkannt ist und werden auch in künftigen Gesprächen unsere Expertise in die Debatte einbringen.

c. Unbürokratische Erstattung von Differenzbeträgen bei Ersatzbeförderung

Gemäß Artikel 8 Fluggastrechte-VO steht Fluggästen grundsätzlich ein Wahlrecht zwischen der vollständigen bzw. anteiligen Erstattung des Flugpreises und einer anderweitigen Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu. In der Praxis führt dies unter anderem dazu, dass Passagiere eines ausgefallenen Fluges auf die Bahn umgebucht werden können, wobei ein Flugticket der Economy Class mit einer Bahnfahrkarte 2. Klasse entschädigt wird, deren Gegenwert in der Regel unter dem Wert des gebuchten Flugtickets liegt. Hier fordert der VDR ein unbürokratisches und bestenfalls automatisiertes Verfahren zur Erstattung des Differenzbetrags zwischen dem ursprünglich gebuchten Flugticket und der Ersatzbeförderungsleistung.

d. Mögliche Insolvenzabsicherung von Kundengeldern / Effektive Liquiditätsprüfungen notwendig

Von Insolvenzen im Luftverkehr sind auch Geschäftsreisende und die sie entsendenden Unternehmen negativ betroffen. Bisher gibt es für Flugreisen, die nicht Teil einer Pauschalreise sind, keine Insolvenzabsicherung. Regelmäßige Überprüfungen der Wirtschaftspläne der Airlines durch das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) sollen zwar einen gewissen Schutz bieten, haben sich aber gerade im Fall der kürzlich in die Insolvenz gegangenen Fluggesellschaft Germania als ineffektiv erwiesen. Grundsätzlich muss eine Airline im Rahmen der Liquiditätsprüfung durch das LBA nachweisen, dass sie über einen Zeitraum von zwölf Monaten ihren tatsächlichen und möglichen Verpflichtungen nachkommen kann. Nach Auffassung des VDR ist diese Prüfung nicht ausreichend, um Geschäftsreisende vor insolvenzbedingten Nachteilen zu schützen.

Der VDR begrüßt daher grundsätzlich jede sinnvolle Initiative, Kundengelder gegen Verlust durch Insolvenz abzusichern. Dies kann über Bürgschaften, Fonds oder eine entsprechende Versicherung erreicht werden. Die Versicherung sollte optional buchbar sein und im Ermessen des Kunden liegen, ob er seinen gebuchten Flug

durch Zahlung eines entsprechenden Versicherungsbeitrags absichern möchte.

e. Pay-as-you-check-in als Alternative zur Insolvenzabsicherung

Eine Alternative zu einer Insolvenzabsicherung wäre die Möglichkeit, den Flugpreis erst zum Zeitpunkt des Check-In zu bezahlen („Pay-as-you-check-in“) und nicht wie bislang üblich bereits zum Zeitpunkt der Buchung. Mit dem bisherigen Vorgehen gewähren Flugreisende den Airlines bis zum Zeitpunkt der Beförderung einen Kredit, obwohl die Beförderungsleistung noch nicht erbracht und auch nicht garantiert werden kann. Für die Bezahlung bei Leistungserbringung sind Lösungen anzubieten, die eine Zahlung auch sicher gewährleisten können, um die Beförderung sicherzustellen. Mit diesem Verfahren würde bei Flugannullierungen auch die umständliche Rückerstattung des Flugpreises entfallen.

Zusammengefasst fordert der VDR folgende Verbraucherschutzmaßnahmen für Geschäftsreisen mit dem Flugzeug:

- **Zügige Umsetzung des auf dem „Luftfahrt-Gipfel“ am 05.10.2018 verabschiedeten Maßnahmenpakets**
- **Schnelle, automatisierte und unbürokratische Entschädigungen und Rückerstattungen bei Flugverspätungen und Flugausfällen**
- **Unbürokratische Erstattung von Differenzbeträgen bei Ersatzbeförderung**
- **Mögliche Insolvenzabsicherung von Kundengeldern / Effektive Liquiditätsprüfungen notwendig**
- **Pay-as-you-check-in als Alternative zur Insolvenzabsicherung**

Dr. Hubert Koch, Hauptstadtrepräsentant

VDR- Hauptstadtbüro

Unter den Linden 10

10117 Berlin

Tel: +49 30 700 140 429

koch@hauptstadtbueros.de

Bitte beachten Sie, dass das Kopieren und/oder die Weitergabe dieses Papiers an Personen außerhalb Ihres Unternehmens sowie die Veröffentlichung wie auch die auszugsweise Veröffentlichungen nur nach Rücksprache mit dem Verband Deutsches Reisemanagement e.V. zulässig sind. Bei Zuwiderhandlung behält sich der Verband rechtliche Schritte vor.