

## Verbraucherschutz im Luftverkehr

# ERSTATTUNGEN UND AUSGLEICHSZAHLUNGEN IM ÜBERBLICK

Kapazitätsengpässe, zu wenig Mitarbeitende und hohe Krankenstände haben in diesem Sommer – bei zugleich unerwartet hoher Nachfrage – zu Verspätungen und Flugstreichungen im nationalen und internationalen Luftverkehr geführt. Dabei sind die Fluggastrechte in den Fokus gerückt. Besteht politischer Handlungsbedarf?

Die Rechte von Passagieren im Luftverkehr beruhen wesentlich auf der europäischen Fluggastrechte-Verordnung (VO 261/2004). Diese unterscheidet zwischen der Erstattung von Ticketkosten einerseits und der Ausgleichszahlung (Entschädigung) andererseits.

### 1. Erstattungen: Lufthansa zahlt pünktlich

Im Falle einer Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung von mindestens fünf Stunden haben Fluggäste ein Wahlrecht: Sie können zwischen der Erstattung ihrer gezahlten Ticketkosten und einer vergleichbaren Beförderung entscheiden. Die Erstattung müssen Airlines innerhalb von sieben Tagen leisten. Trotz der jüngst außergewöhnlich vielen Stornierungen zahlt Lufthansa die Erstattungen nahezu vollständig in dieser gesetzlich vorgegebenen Frist.

Insofern gibt es für die politische Initiative zur Abschaffung der sogenannten Vorkasse-Praxis, bei der die Reisenden ihre Tickets vor der Flugreise bezahlen, keinen Anlass. Auch in vielen anderen Branchen ist die Vorauszahlung üblich, allerdings zumeist ohne derart kurze Rückzahlungsfristen. Der Bahnverkehr und die Veranstaltungsbranche sind nur zwei Beispiele.

### Vorauszahlungspraxis beibehalten

Ein Verbot der Vorauszahlung im Luftverkehr wäre wenig zielführend. Denn die Vorauszahlung nutzt Passagieren und Fluggesellschaften: Während die Airlines Planungssicherheit erhalten, um Kapazitäten ökonomisch und ökologisch sinnvoll auszulasten, profitieren die Kunden von Frühbucherrabatten. Diese Rabatte sind nur dank Vorauszahlung darstellbar. Zudem hat der Fluggast bereits heute die Wahl: Wer eine Vorauszahlung über einen längeren Zeitraum vermeiden möchte, kann seinen Flug kurzfristig buchen. Das Vorkasse-Prinzip hat viele Vorteile, eine Abschaffung wäre kontraproduktiv.

### Vorteile Vorkasse im Luftverkehr



Frühbucher-  
rabatte



Optimale  
Auslastung



Schnelle  
Rückzahlung

### 2. Ausgleichszahlungen: EU-Rechtsgrundlage verbessern

Unabhängig von einer Erstattung steht Fluggästen unter bestimmten Voraussetzungen auch eine Ausgleichszahlung von 250 bis 600 Euro zu. Dies gilt, sofern keine „außergewöhnlichen Umstände“ vorliegen, beispielsweise ein Unwetter oder ein medizinischer Notfall. Die Pflicht zur Entschädigung soll nur greifen, wenn die Airline die Unregelmäßigkeit im Flugbetrieb zu vertreten hat.

Das Problem: „Außergewöhnliche Umstände“ sind in der maßgeblichen EU-Verordnung nicht definiert. Dies führt zu großer Unsicherheit. Mit 175 Verfahren vor dem EuGH zählt die VO 261 zu den besonders umstrittenen Rechtsvorschriften. Für Kundinnen und Kunden ist die Rechtslage kaum zu überblicken und auch den Airlines fehlen klare Kriterien. Wartezeiten und Gerichtsverfahren sind die Folge.

Die Entscheidungen des EuGH sind auf bedenkliche Weise an die Stelle des Gesetzgebers getreten. So ist die Ausgleichspflicht im Fall von Streiks als unverhältnismäßig und übergriffig abzulehnen. Hier besteht politischer Handlungsbedarf, um Rechtssicherheit sowie Ausgewogenheit für alle Beteiligten zu schaffen. Eine eindeutige Definition der „außergewöhnlichen Umstände“ kann Gerichtsverfahren vermeiden, Ausgleichszahlungen beschleunigen und zu mehr Ausgewogenheit im Katalog der Anspruchskriterien führen.

Zeitliche Fristen und Beträge

Erstattungen



Klarer Sachverhalt,  
Erstattung innerhalb  
von 7 Tagen



Rückzahlung der  
Ticketkosten

Ausgleichszahlungen



Komplexe Rechtslage,  
Einzelfallprüfung,  
keine 7-Tage-Frist



Pauschale  
Kompensationszahlung

**3. Automatisierung von Ausgleichszahlungen:  
Was ist genau gemeint?**

Sehr pauschal klingt das im Koalitionsvertrag enthaltene Ziel, Ausgleichszahlungen bei allen Verkehrsträgern zu automatisieren. Bei der Prüfung von Ausgleichszahlungen müssen zahlreiche Einzelfaktoren berücksichtigt werden. Entscheidend ist immer der konkrete Reiseweg. Ein Beispiel: Ein Flug von Barcelona nach Frankfurt ist verspätet. Ein Passagier möchte nach Frankfurt. Durch die Verspätung könnte er einen Ausgleichsanspruch haben. Ein anderer Passagier möchte in Frankfurt umsteigen, um nach Singapur zu fliegen. Durch eine lange Umstiegszeit erreicht er trotz der Verspätung seinen Anschlussflug und kommt pünktlich an sein Reiseziel. Damit ergibt sich für ihn kein Ausgleichsanspruch. Obwohl beide Personen im gleichen Flugzeug saßen, sind die Fälle rechtlich unterschiedlich zu behandeln.

Hinzu kommt: Die Ausgleichszahlung steht dem Passagier zu. Häufig aber sind Passagier und Ticketzahler nicht identisch – zum Beispiel bei einer Dienstreise. Den Fluggesellschaften liegen die Kontodaten des Zahlenden vor, aber nicht die des Passagiers. All das zeigt: So gut der Vorschlag automatisierter Ausgleichszahlungen klingt, in der Praxis wäre er so nicht umsetzbar. Gleichwohl sind Prozesse weiter zu digitalisieren und zu vereinfachen. Daran arbeitet Lufthansa tagtäglich. So bieten wir unseren Kundinnen und Kunden immer weitere Self-Service-Anwendungen an, beispielsweise um Erstattungen und Umbuchungen per App oder Chat-Bot zu beantragen.