

ADAC Positionspapier Fluggastrechte effektiver durchsetzen und Passagiere vor Airline-Insolvenzen schützen

Der Flugbetrieb in Deutschland läuft nicht reibungslos. Dies drückt sich u. a. in der massiv angestiegenen Zahl von Bußgeldverfahren aus, die das Luftfahrt-Bundesamt im letzten Jahr gegen Airlines wegen verspäteter oder abgesagter Flüge durchgeführt hat. **Verspätungen, Annullierungen, lange Wartezeiten am Flughafen belasten Reisende in hohem Maße und schaden der Wirtschaft und dem Tourismus.** Die Insolvenz der Fluggesellschaft Germania hat die ohnehin angespannte Situation auf den Flughäfen zusätzlich verschärft. Schlagzeilen zu einem neuen Flugchaos im Sommer 2019 stimmen auf eine weiter angespannte Situation an deutschen Flughäfen ein.

Als Verbraucherverband erlebt der ADAC e. V. diese Entwicklung im unmittelbaren Kontakt mit den Betroffenen. Gerade die Problematik der Flugausfälle, der Flugverspätungen und der Airline-Insolvenzen bildet einen der Schwerpunkte der rechtlichen Mitgliederberatung des ADAC. Im Interesse seiner Mitglieder verfolgt der ADAC daher die aktuelle politische Debatte zur besseren Durchsetzung der Passagierrechte und zum Schutz der Flugreisenden sehr genau.

Dabei blickt der ADAC – wie auch viele andere Stakeholder – insbesondere nach Brüssel auf die geplante Überarbeitung der Fluggastrechteverordnung (EG) 261/2004. Diese verzögert sich jedoch seit Jahren. **Es gibt allerdings auch Handlungsoptionen für die nationale Ebene, die gerade in Abwesenheit einer klaren Perspektive auf EU-Ebene ergriffen werden sollten,** um die Situation im Luftverkehrsmarkt für die Passagiere zu verbessern. Auf diese konzentriert sich das vorliegende Papier.

Im Einzelnen fordert der ADAC:

1. **Abstellung der Ursachen** für Verspätungen und Annullierungen

In erster Linie müssen die Ursachen für die Häufung von Verspätungen und Annullierungen abgestellt werden. Die aktuellen Probleme im Luftverkehr haben vielfältige Ursachen, wie z. B. Personalengpässe bei Fluglotsen und an den Flughäfen – insbesondere in Bezug auf die Sicherheitskontrollen. Hinzu kommen eine mangelnde Kooperation zwischen den europäischen Flugsicherungen, enge Flugpläne bei den Airlines sowie hoher Wettbewerbsdruck durch Überkapazitäten, damit einhergehender Preis- und Margenverfall, sowie insgesamt eine Zunahme des Passagieraufkommens und Flugverkehrs.

Den Reisenden ist am besten geholfen, wenn der Flugbetrieb zuverlässig und sicher funktioniert. Die **Verkehrsträger, ebenso wie ihre Partner, die Flugsicherung oder die Flughäfen müssen ihre Prozesse verbessern** und durch Verlässlichkeit das Vertrauen ihrer Kunden zurückgewinnen. Alle Verantwortlichen sind daher aufgerufen, die unhaltbare Situation zu verbessern.

Die auf dem Luftfahrtgipfel am 5. Oktober 2018 beschlossenen **Maßnahmen zur Verbesserung der Zuverlässigkeit des Luftverkehrs gehen in die richtige Richtung und müssen konsequent weiter umgesetzt, durchgesetzt und regelmäßig, wie bereits auf dem zweiten Fluggipfel am 28.03.2019 geschehen, eng gemonitort** werden. Dies ist insbesondere deshalb wichtig, um bei Bedarf frühzeitig Maßnahmen nachjustieren zu können. Die aktive Beteiligung der Verbrauchervertreter zur Überprüfung des Umsetzungsstands der Maßnahmen im Bereich der Fluggastrechte, wie zuletzt in dem Gespräch zum Verbraucherschutz im Luftverkehr im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz am 12.03.2019, sollte zudem beibehalten werden.

2. Effektivere Durchsetzung der Fluggastrechte

Wo es weiterhin zu Verspätungen und Ausfällen kommt, müssen die **Rechte der VerbraucherInnen schneller und besser durchgesetzt** werden. Auch nach dem Beitritt der Airlines zur Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) sehen wir weiter Handlungsbedarf.

Die bessere Durchsetzung der Rechte der Passagiere kann durch folgende Maßnahmen erreicht werden:

a. **Bessere Informationen der Flugreisenden über ihre Rechte und stärkere Transparenz**

VerbraucherInnen sind immer noch mit einem hohen Verwaltungs- und Rechercheaufwand konfrontiert, wenn sie ihre Ansprüche durchsetzen wollen. Einerseits fehlt es oft an einer klaren Information der Betroffenen zu den Gründen der jeweiligen Unregelmäßigkeit und andererseits in welchem Fall und auf welchem Weg sie ihren Anspruch anmelden können.

Die Fluggesellschaften sollten verpflichtet werden, neben der **Information der Passagiere über ihre Rechte auch ein Formular (ggfs. online mit der Buchungsbestätigung) auszuhändigen/zuzusenden.**

Zudem werden teilweise auch berechnete Ausgleichszahlungen verweigert bzw. deren Auszahlung verzögert. Belegt wird dies durch die hohen Fallzahlen bei der söp, den anhaltenden Erfolg der Rechtsdienstleister wie Flightright.de, myright.de und auch durch die Rückmeldungen der ADAC Mitglieder in der Rechtsberatung. Die Fluggesellschaften berufen sich oftmals auf außergewöhnliche Umstände (Wetterbedingungen, technische Probleme). Der Passagier hat keine Gelegenheit, das zu überprüfen. Er kann entweder den Angaben der Fluggesellschaft Glauben schenken oder es auf einen Rechtsstreit ankommen lassen. Nicht zuletzt zur besseren Abschätzung des Prozesskostenrisikos sollte daher **dem Fluggast die Möglichkeit gegeben werden, im Vorfeld eines Rechtsstreits von der Ursache der ihn betreffenden Flugstörung Kenntnis zu erlangen.**

b. **Erleichterte Möglichkeit zur Geltendmachung der Passagierrechte**

Passagiere sollten ihre Anträge auf Entschädigung genauso einfach stellen können, wie sie das Ticket gekauft haben. **Die Fluggesellschaften sollten den VerbraucherInnen die praktische Geltendmachung ihrer Ansprüche durch eine dem technisch unproblematischen Ticketkauf gleichgestellte digitale Infrastruktur erleichtern**, z.B. die Einfügung eines Infolinks/Buttons mit weiterführenden Hinweisen und entsprechenden Formularen in den Apps und Portalen. Parallel müsste möglich bleiben, die Ansprüche in Papierform geltend zu machen, entsprechende Ausdrucke müssten beim Ticketkauf z.B. im Reisebüro mit ausgehändigt werden.

c. **Ausschluss von Abtretungsverboten in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)**

Der ADAC fordert, die **Einführung einer Regelung im AGB-Recht**, dass die Einschränkung oder den Ausschluss der Abtretbarkeit von Ansprüchen von VerbraucherInnen (hier: gegen die Fluggesellschaften) unterbindet. VerbraucherInnen sollen frei darüber entscheiden können, ob sie ihre Ansprüche an Dritte abtreten möchten.

3. Schutz vor Airline-Insolvenzen

Flugreisende müssen bei Insolvenzen von Fluggesellschaften deutlich besser abgesichert werden.

Wie die letzten Fälle der Insolvenzen von Airberlin und Germania deutlich zeigen, reichen die heute bestehenden Regelungen – Aufsicht über die Airlines durch das Luftfahrtbundesamt LBA, informelle Abstimmung in der IATA zur Passagiermitnahme bei Airline-Insolvenzen - nicht aus.

Im Grundsatz sollte der Insolvenzschutz vor allem aus Wettbewerbsgründen auf internationaler oder mindestens europäischer Ebene geregelt werden. Dafür sollte sich die Bundesregierung auf EU- und auf ICAO-Ebene aktiv einsetzen. **Als Zwischenschritt, bis zur Verabschiedung einer europäischen bzw. internationalen Lösung, sollte Deutschland nach Ansicht des ADAC auf nationaler Ebene zumindest**

die Möglichkeit der Reisenden verbessern, sich individuell abzusichern. Hierzu könnten die Fluggesellschaften verpflichtet werden, den Kunden eine entsprechende Versicherung beim Ticketkauf als freiwillig buchbare Extraleistung mit anzubieten. Entsprechende Versicherungsangebote gibt es prinzipiell schon heute im deutschen Markt – allerdings ohne eine Verpflichtung auf Seiten der Airlines, sie als optionale Leistung anzubieten.

Aus Sicht des ADAC müssen Flugreisende aus zwei Gründen besonders geschützt werden: Die VerbraucherInnen tragen erstens durch die Vorauszahlung des Ticketpreises – oft lange vor Reiseantritt – das **Ausfallrisiko für ihren vollständig bezahlten Flug**. Insbesondere auf Langstrecken mit vergleichsweise hohen Ticketpreisen, entstehen zweitens im Fall einer Insolvenz **doppelte Kosten, wenn ein Ersatzticket gekauft werden muss**. Oftmals sind im Insolvenzfall nicht genügend Ersatzkapazitäten vorhanden. Der Verweis der Fluggesellschaften, dass der internationale Branchenverband IATA informell verabredet hat, die von einer Insolvenz betroffenen Passagiere mit anderen Airlines gegen ein reduziertes Entgelt zu befördern, trägt aus Sicht des ADAC nicht. Gerade in Ferienzeiten sind nicht genügend Plätze vorhanden. Darüber hinaus muss der Reisende auch in diesem Fall zweimal für seinen Flug bezahlen.

Herausgeber/Impressum
ADAC e. V.
Büro Berlin
Unter den Linden 38
10117 Berlin
buero-berlin@adac.de
+49 30 206 22 88 0