



## **Verbraucherrechte bei Flug- und Bahnreisen während der Corona-Krise sicherstellen**

Die Corona-Krise hat auch die Reisebranche hart getroffen. Die meisten Flüge würden abgesagt. Dies darf jedoch nicht dazu führen, dass die Kunden dann auch noch auf den Kosten sitzen bleiben. Immer mehr Kunden beschwerten sich, dass die gesetzlich verpflichtende Erstattung der bereits gezahlten Ticketpreise durch einige Fluggesellschaften nicht oder nur sehr zögerlich erfolgt.

Dabei sind die Fluggesellschaften verpflichtet, den Kunden für ausgefallene Flüge ohne Zeitverzögerung den Ticketpreis zu erstatten oder ihnen wahlweise einen Gutschein anzubieten. Dabei muss neben dem Gutschein stets auch die Erstattung angeboten werden.

Die europäische Fluggastrechte-Verordnung darf keinesfalls durch ein ausschließliches Gutscheinangebot ausgehebelt oder verschleiert werden. Zu Recht prüft die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen rechtliche Schritte. Auch die je nach Fluggesellschaft unterschiedlichen Schlichtungsstellen - Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personennahverkehr und Bundesamt für Justiz - tragen nicht gerade zur Transparenz bei.

Seit einem Jahr gibt es die vom Landtag beauftragte Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW. Sie ist benutzerfreundlich sowie kosten- und gebührenfrei und wurde bisher über 70.000 Mal heruntergeladen und hilft den Betroffenen dabei, die zustehenden Entschädigungen für Flugausfälle oder Verspätungen bei den Fluglinien einzufordern. Sie soll nach unserem Willen auch für die neuen, Corona-bedingten Flugausfälle erweitert werden.

Auch bei der Rückerstattung von Tickets für Bahnreisen besteht aus unserer und aus Verbrauchersicht Regelungsbedarf. Wir plädieren für ein zeitweises Recht auf kostenfreie Stornierung für Bahnreisen in Corona-Risikogebiete.

Die NRW-Koalition beauftragt daher die Landesregierung, zu prüfen, ob das Schlichtungsangebot des Landes ausreichend ist. Außerdem soll sich NRW beim Bund für gesetzliche Regelungen einsetzen, die die Fluglinien zur schnelleren Rückzahlung verpflichtet.

17.11.2020

## Antrag

der Fraktion der CDU und  
der Fraktion der FDP

### Verbraucherrechte bei Flug- und Bahnreisen während der Corona-Krise sicherstellen

#### I. Ausgangslage

Die Corona-Krise hat auch die Reisebranche hart getroffen. Der internationale Personenflugverkehr kam zeitweise nahezu zum Erliegen. Die Reisewarnungen durch Corona-Ausbrüche rund um die Welt haben allein bei der Lufthansa zu einem geleisteten Erstattungsvolumen von über 3,2 Milliarden Euro an insgesamt über 7,3 Millionen Kunden geführt (Stand: 07.10.2020). Nach Medienberichten werden die Erstattungszahlungen aber nur schleppend umgesetzt. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat die Lufthansa nun aufgrund der unvollständigen Umsetzung verklagt. Auch in Nordrhein-Westfalen prüft die Verbraucherzentrale rechtliche Schritte. Der Vorwurf lautet, Fluglinien hätten ihre Kunden nicht über deren Rechte informiert, das Recht auf schnelle Erstattung verschwiegen und den Flugpreis nicht innerhalb von sieben Tagen zurückgezahlt.

Die europäische Fluggastrechte-Verordnung sieht vor, dass die Kunden nach Absage eines Fluges durch die Airline die Wahl zwischen der Erstattung des Flugpreises oder einer anderweitigen Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt haben. Die Preiserstattung in Form eines Reisegutscheins ist nur zulässig, wenn der Fluggast dafür sein schriftliches Einverständnis abgibt. Sollte der Anbieter die Erstattung ablehnen oder nicht reagieren, können sich die Kunden an eine kostenlose Schlichtungsstelle wenden. Je nach Airline ist die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personennahverkehr oder das Bundesamt für Justiz zuständig. Sollte sich durch eine Schlichtung nicht der gewünschte Erfolg einstellen, besteht die Möglichkeit, ein Mahnverfahren gegen den Anbieter zu führen.

Seit etwas mehr als einem Jahr gibt es in Nordrhein-Westfalen die sogenannte Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW. Die Einrichtung dieses Tools wurde im Landtag Nordrhein-Westfalen beschlossen und hilft seitdem Betroffenen dabei, die zustehenden Entschädigungen für Flugausfälle oder Verspätungen bei den Fluglinien einzufordern. Die App ist benutzerfreundlich sowie kosten- und gebührenfrei und wurde bisher über 70.000 Mal heruntergeladen.

Auch wenn bei Einführung der App die aktuelle Pandemie noch nicht abzusehen war, kann sie nun bei der Bewältigung der aktuellen Probleme helfen. Nutzer können dort ihre durch Reisewarnungen oder strategische Stornierungen der Fluglinien ausgefallenen Flüge angeben und die Ticketpreise zurückfordern. Die europäische Fluggastrechte-Verordnung darf nicht ausgehebelt oder verschleiert werden. Die Fluglinien müssen die Kunden über ihre Rechte

Datum des Originals: 17.11.2020/Ausgegeben: 17.11.2020

informieren und die Ticketkosten schnell erstatten. Nur so kann auch wieder Vertrauen aufgebaut werden, damit die Kunden nach der Pandemie wieder zu den Airlines zurückkehren. Eine Mehrheit der Verbraucherinnen und Verbraucher ist freiwillig dazu bereit, Gutscheine oder Verschiebungen zu akzeptieren. Das Entgegenkommen der Verbraucher sollte insbesondere von den Fluggesellschaften wohlwollend aufgenommen werden.

Ein ähnliches Problem zeigt sich bei Bahnreisen. Grundsätzlich besteht kein Erstattungsanspruch, wenn die gebuchte Bahnfahrt coronabedingt nicht erfolgen kann. Die Deutsche Bahn hat für vor dem 13.03.2020 gekaufte Tickets mit Reisedatum bis 04.05.2020 aus Kulanzgründen eine Verschiebung der Reise bis zum 31.10.2020 gestattet. Diese Regelung ist nun aber ausgelaufen und bisher nicht verlängert. Bis zum 30.06.2020 war es noch möglich, einen Antrag auf einen Gutschein statt der Reise zu stellen. Auch dies ist nun nicht mehr möglich. Diese erhebliche Verschlechterung für Verbraucher gilt es wieder umzukehren.

## II. Beschlussfassung

Der Landtag beauftragt die Landesregierung,

- zu prüfen, ob die Schlichtungsangebote ausreichend sind.
- mit der Verbraucherzentrale NRW das Beratungsangebot aus bereiten Mitteln auszuweiten.
- zusammen mit der Verbraucherzentrale NRW zu prüfen, inwiefern die Flugärger-App ausgebaut oder auf die aktuelle Situation angepasst werden muss.
- sich bei der Bundesregierung für eine kundenfreundlichere Ausgestaltung der Stornierungsmöglichkeiten bei Bahnreisen in Corona-Risikogebiete innerhalb Deutschlands einzusetzen.
- die Voraussetzungen für ein automatisiertes Entschädigungssystem zu prüfen und dem Landtag hierüber zu berichten.

Bodo Löttgen  
Matthias Kerkhoff  
Rainer Deppe  
Bianca Winkelmann  
Dr. Christian Untrieser

und Fraktion

Christof Rasche  
Henning Höne  
Stephan Haupt

und Fraktion