

Antwort

der Bundesregierung

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Dr. Christian Jung, Dr. Marcel Klinge, Frank Sitta, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP
– Drucksache 19/21450 –**

Verzögerungen von Rückerstattungen in der Reisewirtschaft während der Corona-Pandemie

Vorbemerkung der Fragesteller

Die Corona-Pandemie ist eine enorme Aufgabe für die gesamte deutsche Wirtschaft. Die Reisewirtschaft ist dabei durch Stornierungen bereits gebuchter Reisen auf Grund von Reisewarnungen, Einreiseverboten oder Angst der Kunden vor der Corona-Pandemie besonders hart getroffen. Hintergrund ist, dass, basierend auf § 651h Absatz 3,4 Satz 1 Nummer 2 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), Kunden im Regelfall und nach bestehender Rechtslage bereits gebuchte Reisen bei bestehenden Reisewarnungen vor Beginn der Reise jederzeit kostenfrei stornieren können. Der Reiseveranstalter ist in diesem Fall nach § 651h Absatz 5 BGB verpflichtet, die Kosten innerhalb von 14 Tagen zu erstatten.

Schätzungen beziffern die Summe der vorausgezahlten Reisen, die bis Ende 2020 stattfinden sollten, auf rund 6 Mrd. Euro (vgl. Süddeutsche Zeitung, „Gutschein oder Geld zurück?“ vom 8. Juni 2020; abrufbar unter: <https://www.sueddeutsche.de/reise/corona-reiserecht-gutscheine-frage-antworten-1.4870228>; zuletzt abgerufen am 22. Juni 2020). Besonders kleine und mittelständische Reisebüros und Reiseveranstalter sind von den aktuellen Stornierungen aufgrund der Corona-Pandemie betroffen. Es besteht die Gefahr, dass den Unternehmen das Geld für die Erstattungen ausgeht, da die Kundengelder in der Regel bereits vom Reiseveranstalter an Leistungserbringer gezahlt worden sind (vgl. Süddeutsche Zeitung, „Gutschein oder Geld zurück?“ vom 8. Juni 2020; abrufbar unter: <https://www.sueddeutsche.de/reise/corona-reiserecht-gutscheine-frage-antworten-1.4870228>; zuletzt abgerufen am 22. Juni 2020).

Eine wichtige Rolle in dieser Problematik der Rückzahlungen spielen auch die Fluggesellschaften. Für gestrichene Flüge gilt eine Erstattungsfrist von sieben Tagen (vgl. Süddeutsche Zeitung, „Gutschein oder Geld zurück?“ vom 8. Juni 2020; abrufbar unter: <https://www.sueddeutsche.de/reise/corona-reiserecht-gutscheine-frage-antworten-1.4870228>; zuletzt abgerufen am 22. Juni 2020). Viele Airlines verzögern oder blockieren laut Berichten aber aktuell die Erstattungen (Frankfurter Allgemeine, „Lufthansa verärgert ihre Kunden“ vom 19. Juni 2020). Hotlines seien überlastet und Online-Abwicklungen abgestellt worden, sodass die Beantragung von Rückzahlungen oft schlichtweg nicht möglich sei (ebd.).

Laut einer Auswertung des Unternehmens Fairplane schnitt Singapore Airlines (Stand: Ende Mai 2020) mit einer Erstattungsquote von lediglich 26 Prozent – also nicht mal jeder Dritte Antrag auf Rückzahlung – am besten ab. Alle anderen Airlines liegen teilweise deutlich darunter. So auch die Deutsche Lufthansa, die staatliche Hilfen in Höhe von 9 Mrd. Euro erhalten soll (ebd. & Deutsche Welle, „Lufthansa-Aufsichtsrat stimmt Corona-Rettungspaket zu“ vom 1. Juni 2020; abrufbar unter: <https://www.dw.com/de/lufthansa-aufsichtsrat-stimmt-corona-rettungspaket-zu/a-53650284>; zuletzt abgerufen am 22. Juni 2020). Aktuell würden laut Fairplane nur rund drei Prozent der beantragten Auszahlungen stattfinden, während die Tochterfirma Eurowings bislang gar keine Rückzahlungen durchgeführt habe (Frankfurter Allgemeine, „Lufthansa verärgert ihre Kunden“ vom 19. Juni 2020).

Die Auszahlungen der Fluggesellschaften sind aber für die Reisebüros und Reiseveranstalter enorm wichtig, um ihrerseits die Erstattungen an ihre Kunden auszahlen zu können. Die fehlenden Auszahlungen verstoßen nicht nur gegen geltendes Recht und den Anspruch der Kundinnen und Kunden gegenüber den Fluggesellschaften, sie bedrohen außerdem die Existenz der Reiseunternehmen in direkter Art und Weise.

1. Wie viele Anträge auf Rückerstattung gab es im Zeitraum vom 1. März bis 30. Juni 2020 nach Kenntnis der Bundesregierung innerhalb der Reisewirtschaft (bitte nach Monat und Kosten der insgesamt angeforderten Rückerstattungen pro Monat aufschlüsseln)?
 - a) Wie viele der Anträge aus der Antwort zu Frage 1 waren Rückerstattungen für Tickets von annullierten Flügen?
 - b) Wie viele der Anträge aus der Antwort zu Frage 1 waren Rückerstattungen abgesagter Pauschalreisen?
 - c) Wie viele der Anträge aus der Antwort zu Frage 1 waren Rückerstattungen individuell gebuchter Unterkünfte?
 - d) Wie viele der Anträge aus der Antwort zur Frage 1 waren Rückerstattungen individuell gemieteter Mietfahrzeuge?
2. Wie viele der Anträge auf Rückerstattung aus der Antwort zu Frage 1a wurden, nach Kenntnis der Bundesregierung, durch Privatpersonen, Reiseveranstalter oder Reisebüros gestellt (bitte nach Privatpersonen, Reiseveranstalter und Reisebüros, Anzahl der jeweiligen Anträge auf Rückerstattung und Monat aufschlüsseln)?
3. Wie viele der angeforderten Rückerstattungen aus der Antwort zu Frage 1a wurden, nach Kenntnis der Bundesregierung, von welchen Fluggesellschaften bereits ausgezahlt (bitte nach Fluggesellschaft, Anzahl der ausgezahlten Rückerstattungen, Höhe der Auszahlungen, Monat und Einhaltung der gesetzlichen Frist aufschlüsseln)?
 - a) Wie viele der ausgezahlten Erstattungen gingen auf direktem Wege an Privatpersonen (bitte nach Anzahl pro Monat auflisten)?
 - b) Wie viele der ausgezahlten Erstattungen gingen an Reisebüros oder Reiseveranstalter (bitte nach Anzahl pro Monat auflisten)?
4. Wie viele der Anträge auf Rückerstattung aus der Antwort zu Frage 1a wurden, nach Kenntnis der Bundesregierung, von Reisebüros oder Reiseveranstaltern an Verbraucherinnen und Verbraucher ausgezahlt, ohne die Erstattung der Fluggesellschaft erhalten zu haben?
5. Wie viele der angeforderten Rückerstattungen aus der Antwort zu Frage 1b wurden, nach Kenntnis der Bundesregierung, bereits ausgezahlt (bitte nach Anzahl pro Monat auflisten)?

6. Wie viele der angeforderten Rückerstattungen aus der Antwort zu Frage 1b wurden, nach Kenntnis der Bundesregierung, noch nicht ausgezahlt, und mit welcher Begründung (bitte nach Fluggesellschaft, Begründung, Anzahl der nicht ausgezahlten Anträge auf Rückerstattung und Monat auflisten)?
7. Wie viele der angeforderten Rückerstattungen aus der Antwort zu Frage 1b konnten, nach Kenntnis der Bundesregierung, aufgrund von nicht erstatteten Flugtickets nicht ausgezahlt werden (bitte nach Anzahl pro Monat auflisten)?
8. Wie viele der angeforderten Rückerstattungen aus der Antwort zu Frage 1b wurden, nach Kenntnis der Bundesregierung, ohne erstattete Kosten durch die Fluggesellschaften, von Reisebüros oder Reiseveranstaltern ausgezahlt (bitte nach Anzahl pro Monat auflisten), und mit welchem Betrag sind die Reisebüros und Reiseveranstalter hier für die Airlines in Vorleistung gegangen?
9. Wie viele der angeforderten Rückerstattungen aus der Antwort zu Frage 1c wurden, nach Kenntnis der Bundesregierung, bereits ausgezahlt (bitte nach Anzahl pro Monat auflisten)?
10. Wie viele der angeforderten Rückerstattungen aus der Antwort zu Frage 1d wurden, nach Kenntnis der Bundesregierung, bereits ausgezahlt (bitte nach Anzahl pro Monat auflisten)?

Die Fragen 1 bis 10 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Der Bundesregierung liegen hierzu keine Erkenntnisse vor.

11. Plant die Deutsche Lufthansa, nach Kenntnis der Bundesregierung, die staatlichen Hilfen für die Erstattung von Flugtickets einzusetzen?
Wenn nein, warum nicht?
12. Plant die Bundesregierung Auflagen für die staatlichen Hilfen für die Deutsche Lufthansa, um sicherzustellen, dass diese Hilfen auch für die gesetzlich vorgeschriebene Erstattung von annullierten Flugtickets genutzt werden?
Wenn ja, wie sollen diese Auflagen aussehen?
Wenn nein, warum nicht?

Die Fragen 11 und 12 werden zusammen beantwortet.

Die Bundesregierung erwartet von der Deutschen Lufthansa AG, dass diese nach der Bereitstellung der umfangreichen finanziellen Hilfen durch den Staat ihren gesetzlichen Verpflichtungen nachkommt und den Kunden ihre Gelder unverzüglich zurückzahlt. Das hat sie auch öffentlich deutlich gemacht. Mit dem Unternehmen ist eine regelmäßige Berichterstattung zu den Fortschritten der Rückerstattungen vereinbart.

Das Thema der Erstattung von Flugtickets ist kein Bestandteil der Vereinbarungen zwischen der Bundesregierung/Wirtschaftsstabilisierungsfonds und der Deutschen Lufthansa AG. Die Bundesregierung wird nach der geschlossenen Rahmenvereinbarung keinen Einfluss auf die operative Geschäftsführung der Deutschen Lufthansa AG nehmen. Sie obliegt weiterhin dem Unternehmen. Zuständige Aufsichtsbehörde und nationale Durchsetzungs- und Beschwerdestelle für Fluggastrechte ist das Luftfahrt-Bundesamt.

13. Plant die Bundesregierung Maßnahmen, um die gesetzlich vorgeschriebene Rückerstattung annullierter Flugtickets durch europäische und internationale Fluggesellschaften sicherzustellen?

Wenn ja, wie sollen die Maßnahmen aussehen?

Wenn nein, warum nicht?

14. Plant die Bundesregierung konkrete strafrechtliche Maßnahmen für Fluggesellschaften, die die Rückzahlungen von Tickets im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben nicht einhalten?

Wenn ja, wie sollen diese Konsequenzen aussehen?

Wenn nein, warum nicht?

Die Fragen 13 und 14 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Die Bundesregierung wirkt gegenüber allen Luftfahrtunternehmen unabhängig von deren Herkunft auf die Einhaltung aller Verpflichtungen aus der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 in ihrem Zuständigkeitsbereich hin. Aus dieser Verordnung ergibt sich u. a. die Verpflichtung zur Erbringung von Unterstützungsleistungen, zu denen auch die Rückerstattungsansprüche nach Artikel 5 Absatz 1 in Verbindung mit Artikel 8 der o. g. Verordnung zu zählen sind.

Das Luftfahrt-Bundesamt als nationale Durchsetzungs- und Beschwerdestelle hat zunächst gegen Luftfahrtunternehmen Verwarnungen ausgesprochen und sowohl die nationalen Verbände der deutschen und der ausländischen Luftfahrtunternehmen wie auch insbesondere alle deutschen und die großen europäischen Luftfahrtunternehmen schriftlich auf die geltende Rechtslage hingewiesen. Darüber hinaus sind inzwischen Ordnungswidrigkeitsverfahren gegen auffällig gewordene Luftfahrtunternehmen eingeleitet worden, um ein verordnungskonformes Verhalten zu gewährleisten. Der Abschluss dieser Verfahren steht derzeit noch aus.

15. Wie bewertet die Bundesregierung die Möglichkeit eines staatlichen Kreditfonds, mit Hilfe dessen u. a. Reiseveranstalter und Reisebüros die Erstattungen an Kundinnen und Kunden zeitnah zurückzahlen können?

Die Bundesregierung hat diese Möglichkeit geprüft. Um vor allem auch die erforderlichen beihilferechtlichen Vorgaben zeitnah erfüllen zu können, sind eine Reihe von Unterstützungsmaßnahmen für die Unternehmen entwickelt worden:

So steht das „KfW-Sonderprogramm 2020“ den Unternehmen zur Verfügung, die wegen der Corona-Krise vorübergehend in Finanzierungsschwierigkeiten geraten sind. Niedrigere Zinssätze und eine vereinfachte Risikoprüfung der KfW bei Betriebsmittel- oder Investitionskrediten bis zu 3 Mio. Euro schaffen Erleichterung für die Wirtschaft. Eine Haftungsfreistellung der KfW von bis zu 90 Prozent für Betriebsmittel- und Investitionskredite an kleine und mittlere Unternehmen erleichtern die Kreditvergabe. In Ergänzung dazu können kleine und mittlere Unternehmen mit dem KfW-Schnellkredit bis Ende 2020 auch Kredite für Betriebsmittel und Investitionen in Höhe von maximal 25 Prozent des Jahresumsatzes 2019 bei 100-prozentiger Haftungsfreistellung der Hausbanken erhalten. Im Interesse einer schnellen Kreditbewilligung nimmt die KfW hier keine Risikoprüfung vor.

Im Rahmen der Corona-Überbrückungshilfe können kleine und mittelständische Unternehmen nichtrückzahlbare Zuschüsse in Höhe von insgesamt bis zu 150.000 Euro erhalten. Je höher die Umsatzeinbußen, desto höher können die Zuschüsse ausfallen.

Förderfähig sind neben laufenden Fixkosten in den Monaten Juni, Juli und August 2020 speziell für die Reisebranche Provisionen von Reisebüros bzw. kalkulierte Margen von Reiseveranstaltern mit bis zu 249 Mitarbeitern für stornierte Pauschalreisen. Voraussetzung ist, dass die Pauschalreisen vor dem 18. März 2020 gebucht, seit dem 18. März 2020 storniert wurden und bis zum 31. August 2020 von den Reisenden angetreten worden wären.

