

Zuschläge im Fadenkreuz der Verbraucherschützer

Reiserechtler kritisiert Intransparenz und Lockvogelangebote bei Mallorca-Flügen im Lowcost-Sektor

Von Frank Feldmeier

Die Zuschläge bei Flügen von Lowcost-Airlines geraten zunehmend ins Visier der Verbraucherschützer. In der Kritik steht die stark unterschiedliche Praxis der Airlines, Zuschläge für Flughafen-gebühren oder Treibstoff gesondert auszuweisen, während zum Teil weiterhin mit Netto-Aktionspreisen geworben wird. „Ich glaube, dass die Wettbewerbszentrale und der Verbraucherschutzverband nicht mehr lange zuschauen werden“, sagt Reiserechtler Ernst Führich von der Fachhochschule Kempten. „Der Urlauber kann ja gar nicht mehr unterscheiden zwischen den unterschiedlichen Arten von Zuschlägen.“

So führen die Airlines im Lowcost-Bereich neben dem Kerosinzuschlag zusätzliche Gebühren ab, die in jedem Unternehmen anders benannt und unterschiedlich angegeben werden, darunter als Steuern und Gebühren, Luftsicherheitskosten, Flughafenengebühren oder Service-Entgelte. Und während einige die Zuschläge bei der Buchung gesondert ausweisen, aber in den beworbenen Aktionspreis bereits einrechnen, werden sie bei anderen zum Aktionspreis hinzugerechnet.

„Der BGH hat den Unternehmen klipp und klar ins Stammbuch geschrieben, dass nur der Bruttopreis beworben werden darf“, sagt Führich. Es sei jedoch prinzipiell möglich, zusätzliche Gebühren, die nicht auf der Leistung der Airline beruhen, gesondert auszuweisen. Wenn kein Endpreis angegeben werde, sei dies zwar ein klarer Verstoß gegen die Preisangabenverordnung, sagt Hans-Frieder Schönheit, stellvertretender Hauptgeschäftsführer der Wettbewerbszentrale. Dieser Regelverstoß führe aber nicht zwingend zu unlauterem Wettbewerb. „Die Wettbewerbsgerichte schauen darauf, ob sich der Kunde noch den Endpreis errechnen kann“, so Schönheit. Falls das nicht der Fall sei, handle es sich eindeutig um unlauteren Wettbewerb.

Die Frage ist also, wie deutlich auf Plakaten und in Spots auf die zusätzlichen Gebühren hingewiesen wird. „Wir sind in der Werbung ganz eindeutig“, sagt etwa Nina



■ Harter Wettbewerb: Flieger der Lowcost-Airlines auf Palmas Flughafen. FOTO: DPA

Dumbert, Sprecherin der Thomas Cook AG. Bei Condor seien die Zuschläge für Kerosin und Service zwar nicht im Aktionsangebot inklusive, es werde aber in der Werbung stets transparent auf sie hingewiesen.

Der Kerosinzuschlag ist unterdessen bei einigen Airlines auf über 20 Euro geklettert. Mit ihm werde nur ein geringer Teil der gestiegenen Treibstoffkosten an den Kunden weitergegeben, sagt Claudia Löffler, Pressereferentin von Air Berlin: „An der Zapfsäule kann ja jeder sehen, wie die Preise nach oben geklettert sind.“ Löffler verweist zudem darauf, dass im von Air Berlin beworbenen Aktionspreis bereits alle Steuern und Gebühren inklusive seien. Auch Susanne Stünkel von der TUI verweist auf die Akzeptanz bei den Kunden. Hapagfly nutze die Zuschläge keineswegs, um höhere Flugpreise durchzusetzen: „Durch den Kerosinzuschlag werden lediglich die gestiegenen Kosten aufgefangen.“ Ähnlich argumentiert Pierre de la Motte von LTU: „Mindestens solche Kunden, die ein eigenes Auto besitzen und nahe-

zu tagtäglich an den Tankstellen feststellen müssen, wie instabil der Benzinpreis ist, werden nachvollziehen können, dass ein Kerosinzuschlag, der ja von allen Airlines erhoben wird, unumgänglich ist.“

Dennoch hält Führich den Kerosinzuschlag für irreführend, da es sich um keinen Zuschlag im eigentlichen Sinne handle. Im Zeitalter des Internets sei es zudem kein Problem, Flugpreise jederzeit anzupassen, ohne dafür einen gesonderten Aufschlag zu erheben. Schönheit von der Wettbewerbszentrale hält ohnehin die Werbung mit dem Endpreis für die transparenteste Lösung. Wenn ein Kunde beim Bäcker einen Laib Brot kaufe, werde der Preis dafür ja auch nicht danach aufgliedert, welcher Anteil davon für das Mehl oder das Gehalt des Lehrlings aufgewendet werde.

Zudem ist aus den Angaben der Airlines nur schwer herauszulesen, welcher Anteil wirklich für Fremdleistungen bestimmt ist. Zwar müssen alle Airlines je nach Airport für Luftsicherheitskosten, variable Passagiergebühren und die Abfertigung aufkommen, die etwa auf dem Flug-

hafen in Stuttgart nach Angaben der dortigen Pressestelle für alle Unternehmen gleich hoch ausfallen. Ihre Gebühren weisen die Airlines allerdings sehr unterschiedlich aus (s. Tabelle). „Hinter Service-Gebühren kann sich alles Mögliche verbergen“, sagt Helke Heidemann-Peuser vom Bundesverband der Verbraucherzentralen, wo Reiserechtler Führich seine Bedenken geltend gemacht hat, wie im übrigen auch bei der Wettbewerbszentrale. Bei diesem Organ zur Selbstkontrolle der Wirtschaft gehen nach Angaben von Schönheit ohnehin regelmäßig Hinweise auf mögliche Verstöße ein – vor allem durch „Konkurrenzbeobachtung“.

Zu befürchten sei allerdings, dass es für die Verbraucherschützer ein zu hohes finanzielles Risiko sei, rechtlich gegen die Zuschlagspraxis vorzugehen, so Führich. Wie bei der Vorstellung der Verbraucherschutzbilanz im Mai kritisiert wurde, gingen Verbände wegen des Prozesskostenrisikos und fehlender Bürgschaften in einigen Fällen das Risiko ein, bei einem verlorenen Prozess schnell pleite zu sein.

Ticket-Gebühr: Klage gegen spanische Airlines

12 bis zu 96 Euro Gebühr nur für die Ausstellung des Tickets – wegen dieser in Spanien üblichen Praxis läuft zurzeit eine Klage der spanischen Vereinigung der Verbraucherschützer (FACUA) gegen die Airlines Iberia, Spanair und Air Europa. Nach Angaben des Sprechers Rubén Sánchez verstößt diese Praxis gegen das Gesetz, da die Unternehmen damit den Kunden eine Dienstleistung in Rechnung stellten, für die allein die Airlines zuständig seien. Die drei kritisierten Airlines könnten so Hunderttausende Euro zusätzlich pro Jahr einnehmen, Iberia und Spanair verlangten zudem zusätzlich 15 Euro für die Ausstellung von Papiertickets.

FACUA kritisiert die Praxis bereits seit zwei Jahren, die Klage sei eine Folge der Passivität der staatlichen Stellen, so Sánchez. Er spricht zudem von irreführender Werbung, wenn die Ausstellungsgebühr den angepreiserten Ticketpreis übersteige.

Schnäppchen nur für Frühbucher und Flexible

Wer für die Sommermonate noch einen günstigen Flug nach Deutschland ergattern will, muss zeitlich flexibel sein: Trotz der Erhöhung der Kapazitäten gibt es zum Teil nur noch Restplätze. „An solchen Flugplätzen, wo die Sommerferien bereits im vollen Gange sind, werden die Plätze rar“, sagt Pierre de la Motte, Sprecher von LTU. Bei Hapagfly gibt es nach Angaben von Sprecherin Susanne Stünkel noch Plätze für alle von Juli bis Oktober angebotenen Strecken, Kurzentschlossene müssten jedoch flexibel bei Abflughafen und Flugzeit sein. Herbert Euler von HLX spricht von „vereinzelten Restplätzen“, für die ebenfalls Flexibilität gefragt sei. „Die Chance auf ein 29-Euro-Ticket ist relativ gering“, sagt Nina Dumbert von Neckermann (Condor), „wir wollen ja die Kunden dazu bringen, dass sie sich rechtzeitig entscheiden“. Aber es seien noch Kapazitäten vorhanden.

Auch bei Air Berlin gibt es nach Angaben von Sprecherin Claudia Löffler noch Angebote. Der Marktführer auf Palmas Airport hatte für diesen Sommer die Zahl der wöchentlichen Flüge von deutschen und europäischen Städten nach Mallorca von 273 auf 300 erhöht. Neu im Angebot bei Air Berlin sind zudem frisch zubereitete Gourmetmenüs des Wiener Cateringunternehmens DO & CO, die allerdings extra bezahlt werden müssen. Das kostenlose Essen wurde standardisiert: Auf Mallorca-Flügen von Air Berlin wird nunmehr ein Imbiss serviert. Das Tablett spart sich die Airline damit ein – schließlich auch ein Kostenfaktor, der sich summiert.

BEISPIELRECHNUNG STUTTGART-PALMA (EINFACHER FLUG)

	AKTIONSPREIS	KEROSINZUSCHLAG	GEBÜHREN	VERPFLEGUNG INKL.	KREDITKARTE
Air Berlin	49 Euro, mind. 10% der Tickets	23 Euro (bei Aktionspreis inkl.)	9 Euro (bei Aktionspreis inkl.)	Imbiss, antialkoholische Getränke	6 Euro (ohne Air Berlin Mastercard)
Condor	29 Euro, mind. 10% der Tickets	zzgl. 16 Euro	zzgl. 7 Euro	Imbiss, antialkoholisches Getränk	Gebühr bereits enthalten
Hapagfly	29 Euro, mind. 10% der Tickets	zzgl. 23 Euro	zzgl. 2 Euro (5 Euro Steuer bereits inkl.)	Bordmahlzeit, Softdrink	keine Gebühr
HLX	19,99 Euro, 10 bis 15% der Tickets	6 Euro (bei Aktionspreis inkl.)	17,51 (bei Aktionspreis inkl.)	nicht inbegriffen	1 Euro
Germanwings	19 Euro, 10 bis 15% der Tickets	6 Euro (bei Aktionspreis inkl.)	17,96 (bei Aktionspreis inkl.)	nicht inbegriffen	1,50 Euro
LTU	29 Euro, mind. 10% der Tickets	zzgl. 22 Euro	11 Euro (bei Aktionspreis inkl.)	Essen, dazu ein Getränk, Wasser	keine Gebühr