



**Aktenzeichen: Pet 4-19-07-7125-043185**

Der Deutsche Bundestag hat die Petition am 26.01.2023 abschließend beraten und beschlossen:

Das Petitionsverfahren abzuschließen,  
- weil dem Anliegen nicht entsprochen werden konnte.

**Begründung**

Mit der Petition wird gefordert, dass keine Storno- und Servicegebühren für abgesagte Flüge durch den Veranstalter, Reisebüro oder Vermittler von Reisen erhoben werden dürfen.

Zur Begründung wird im Wesentlichen vorgetragen, dass im Falle der coronabedingten Absage eines Fluges nicht nur der Ticketpreis an den Kunden zurückgezahlt werden müsse, sondern auch etwaige vom Reisebüro für die Vermittlung des Flugtickets eingenommene Serviceentgelte. In der Praxis würden Reisebüros die Serviceentgelte teilweise nicht erstatten. Auch weil Reisebüros Corona-Hilfen erhalten würden, dürfe es nicht sein, dass ein Kunde auf Storno- oder Servicegebühren sitzen bleibe. Der Kunde müsse sein Geld in voller Höhe zurückerhalten, schließlich wollte er ja fliegen.

Wegen der weiteren Einzelheiten zu dem Vorbringen wird auf die Eingabe Bezug genommen.

Die Eingabe wurde als öffentliche Petition auf der Internetseite des Petitionsausschusses eingestellt. Sie wurde von 69 Mitzeichnern unterstützt. Außerdem gingen 3 Diskussionsbeiträge ein.

Der Petitionsausschuss hat der Bundesregierung Gelegenheit gegeben, ihre Haltung zu der Eingabe darzulegen. Das Ergebnis der parlamentarischen Prüfung lässt sich unter anderem unter Einbeziehung der seitens der Bundesregierung angeführten Aspekte wie folgt zusammenfassen:

Der Petitionsausschuss stellt zunächst klar, dass ein Reisebüro gewöhnlich als Vermittler handelt, wenn es Beförderungsleistungen in Form einzelner Flugtickets, Fahr- oder



Schiffskarten anbietet (vgl. unter anderem Bundesgerichtshof (BGH), Urteil vom 18. Oktober 1973, AZ: VII ZR 247/72). In einem solchen Fall kommen, jedenfalls sofern das Reisebüro keinen Agenturvertrag mit dem Beförderungsunternehmen geschlossen hat und als Handelsvertreter des Unternehmens agiert (vgl. hierzu BGH, Urteil vom 25. April 2006, AZ: X ZR 198/04), regelmäßig zwei Verträge zustande. Zum einen schließt der Reisende mit dem Reisebüro einen Vermittlungsvertrag ab, der die Vermittlung eines Beförderungsvertrages beinhaltet. Zum anderen wird mit erfolgreicher Buchung zwischen dem Reisenden und dem Beförderungsunternehmen ein Beförderungsvertrag geschlossen. Beide Verträge sind voneinander zu trennen.

Der Vermittlungsvertrag wird nach herrschender Meinung in der juristischen Literatur als sogenannter Geschäftsbesorgungsvertrag mit werkvertraglichem Charakter qualifiziert, auf den die werkvertraglichen und die für Geschäftsbesorgungsverträge geltenden Bestimmungen nach §§ 675, 631 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) Anwendung finden (vgl. auch § 651b Absatz 1 Satz 1 BGB). Das Reisebüro schuldet aufgrund des Vermittlungsvertrages den erfolgreichen Abschluss des vermittelten Beförderungsvertrages.

Werkverträge und damit auch Vermittlungsverträge sind regelmäßig entgeltlicher Natur (vgl. §§ 631, 632 BGB). Während Reisevermittler für ihre Vermittlungstätigkeit früher regelmäßig eine Provision vom Luftfahrtunternehmen oder anderen Leistungserbringern erhalten haben, verlangen Reisebüros nunmehr – nachdem diese Provisionen gestrichen oder stark abgesenkt wurden – üblicherweise eine Vergütung (sogenanntes Serviceentgelt) vom Kunden.

Hat ein Kunde ein Flugticket über einen Reisevermittler gebucht und wird der geplante Flug anbieterseits nicht durchgeführt (Annullierung), gestalten sich die Rechtsfolgen nach Feststellung des Ausschusses regelmäßig wie folgt:

Für die Abwicklung eines annullierten Fluges darf vom Fluggast kein gesondertes Bearbeitungsentgelt verlangt werden. Dies gilt auch für den Reisevermittler, sofern dieser ausnahmsweise die Abwicklung der Annullierung für das Luftfahrtunternehmen übernimmt.

Bei der Annullierung eines Fluges, der in den Anwendungsbereich der Fluggastrechteverordnung (EG) Nr. 261/2004 (FluggastrechteVO) fällt und der nicht Teil



einer Pauschalreise ist, kann der betroffene Fluggast von dem ausführenden Luftfahrtunternehmen Erstattung der Flugscheinkosten verlangen, Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe a) in Verbindung mit Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe a) FluggastrechteVO. Dabei kommt es nicht darauf an, ob zwischen Fluggast und ausführendem Luftfahrtunternehmen unmittelbar ein Beförderungsvertrag besteht. Der Erstattungsanspruch nach der FluggastrechteVO umfasst gemäß Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe a) grundsätzlich den „Preis, zu dem das Ticket erworben wurde“.

In diesem Zusammenhang weist der Petitionsausschuss darauf hin, dass hinsichtlich der Erstattungsfähigkeit von zusätzlichen Entgelten, die der Fluggast im Zusammenhang mit der Buchung des Fluges an ein Vermittlungsunternehmen gezahlt hat, nach der Rechtsprechung des EuGH wie folgt zu unterscheiden ist:

Provisionen eines mit Wissen des Luftfahrtunternehmens als Vermittler tätigen Unternehmens sind im Rahmen des Erstattungsanspruchs zurückzuzahlen, während Provisionen, die ein Vermittler ohne Wissen des Luftfahrtunternehmens verlangt, nicht zu erstatten sind (Europäischer Gerichtshof (EuGH), Urteil vom 12. September 2018, C-601/17, ECLI:EU:C:2018:702). Es kommt also darauf an, ob das Luftfahrtunternehmen Kenntnis von der verlangten Provision hatte, sodass diese als von dem Luftfahrtunternehmen genehmigt und als Bestandteil des Preises für das Ticket anzusehen ist. Im Falle einer Flugannullierung hat der Fluggast mithin einen Anspruch auf Erstattung des Ticketpreises und gegebenenfalls auch einen Anspruch der an das Reisebüro gezahlten Serviceentgelte gegen das ausführende Luftfahrtunternehmen.

Serviceentgelte des vermittelnden Reisebüros stellen – wie bereits dargestellt – das Entgelt für die Leistungen aus dem werkvertraglichen Geschäftsbesorgungsvertrag dar. Der Kunde hat die Beförderungsleistung vermittelt bekommen und seinen Vertrag mit dem Leistungserbringer abgeschlossen (Landgericht Berlin, Urteil vom 3. Mai 2017 – 15 O 228/16 –). Mit Zustandekommen des Beförderungsvertrages ist die Vermittlungsleistung grundsätzlich vollständig erbracht. Wird ein Flug nach zunächst erfolgreicher Buchung durch das Luftfahrtunternehmen annulliert, hat dies auf den Vermittlungsvertrag und den daraus folgenden Vergütungsanspruch des Reisebüros für die erbrachten Vermittlungsleistungen grundsätzlich keinen Einfluss.



In diesem Sinne sehen auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Reisebüros in der Regel vor, dass der Anspruch des Vermittlers auf Serviceentgelte bei Leistungsstörungen oder Änderungen, insbesondere bei Umbuchung, Namenswechsel, Rücktritt, Stornierung, Annullierung oder Kündigung des vermittelten Vertrages durch den Leistungserbringer oder den Kunden, grundsätzlich bestehen bleibt. Die Annullierung eines Fluges bewirkt somit in der Regel nicht, dass der Anspruch des Reisebüros auf das vereinbarte Serviceentgelt entfällt. Der Petitionsausschuss betont, dass dies auch für den Fall coronabedingter Absagen gilt.

Ergänzend weist der Petitionsausschuss auf Folgendes hin:

Im Rahmen der sogenannten Überbrückungshilfen III, III Plus und IV können Reisebüros Serviceentgelte für aufgrund einer Corona-Warnung stornierte Reisen, die im Zeitraum von März 2020 bis März 2022 hätten stattfinden sollen (Pauschalreisen, diesen gleichgestellte Reiseleistungen, zum Beispiel Gastschulaufenthalte, oder Reiseeinzelleistungen), nur dann geltend machen, wenn sie im Einzelfall eine Rückzahlung an den Kunden nachweisen. Das bedeutet: Für im Stornierungsfall beim Reisebüro verbleibende Serviceentgelte erhalten Reisebüros keine Überbrückungshilfe. Auch der Personalaufwand für stornierte Reisen, die hätten stattfinden sollen, ist nur abzüglich beim Reisebüro verbleibender Serviceentgelte förderfähig.

Dem Petitionsausschuss ist ein wirksamer Verbraucherschutz ein wichtiges Anliegen. Dies gilt auch für den Verbraucherschutz im Reiserecht. Vor diesem Hintergrund macht er darauf aufmerksam, dass die Koalitionsparteien von SPD, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN und FDP in ihrem Koalitionsvertrag vereinbart haben, sich für eine Einbeziehung von Flugreisen in die Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen (EU-Pauschalreiserichtlinie) bezüglich der Insolvenzabsicherung der Luftfahrtunternehmen einzusetzen. Vereinbart wurde auch, sich bei einer Neuregelung der FluggastrechteVO für den Erhalt des bestehenden Schutzniveaus einzusetzen. Zudem sollen Entschädigungs- oder Ausgleichszahlungen bei allen Verkehrsträgern automatisiert werden.

Der Ausschuss begrüßt dieses Vorhaben im Sinne eines starken Verbraucherschutzes. Ungeachtet dessen vermag er jedoch im Hinblick auf das mit der Petition vorgetragene Anliegen keine unangemessene Benachteiligung des Kunden durch die geltende



Rechtslage zu erkennen. Vielmehr hält der Ausschuss die dargelegten Regelungen für insgesamt sachgerecht und auch unter Berücksichtigung schutzwürdiger Verbraucherbelange für angemessen. Aus diesem Grund vermag er sich nicht für eine Gesetzesänderung im Sinne der Petition auszusprechen. Auch im Übrigen sieht er keinen parlamentarischen Handlungsbedarf.

Der Petitionsausschuss empfiehlt deshalb, das Petitionsverfahren abzuschließen, weil dem Anliegen nicht entsprochen werden konnte.