

Geschäftsreise *effektiv*

Abläufe optimieren . Kosten senken . Qualität sichern
Ausgabe 7 | Juli 2009

Unternehmen verschenken nach wie vor viel Geld bei Flug-Storno!

Ein alltäglicher Fall: Ein Geschäftsreisender nutzt einen gebuchten Flug nicht, das Ticket landet in der „Tonne“ – und damit eine Menge Geld!

80 Prozent der Unternehmen verzichten auf eine Erstattung

Branchen-Experte Jörg Martin ([CTC Corporate Travel Consulting](#)) schätzt, dass rund 80 Prozent der Unternehmen auf die Erstattung von Steuern, Gebühren und Kerosinzuschlag einfach verzichten. Im Einzelfall geht es dabei um 33 bis 170 Euro, in der Summe nicht selten um fünfstelligen Beträge im Jahr!

„Geschäftsreise effektiv“ (GE) fragte Jörg Martin nach den Gründen für dieses Verhalten der Unternehmen und wie diese ohne großen Aufwand an ihr Geld kommen können.

GE: Welche Beträge können Unternehmen im Falle eines nicht oder nur teilweise angetretenen Fluges zurückfordern?

Jörg Martin: Das sind zum einen die Beträge, die die Airline im Auftrag Dritter erhebt. Darunter fallen insbesondere Gebühren wie Flughafengebühren und Steuern, die die Airline weiterreichen muss. Zum anderen sind es die verbrauchsabhängigen Zuschläge, die nur anfallen, wenn der Reisende seinen Platz im Flugzeug auch tatsächlich nutzt. Also insbesondere der Kerosinzuschlag.

GE: Ist der Kerosinzuschlag in Zeiten sinkender Rohölpreise überhaupt noch zu rechtfertigen?

Jörg Martin: Ich meine nein, wenn man die Argumente zugrunde legt, mit denen er eingeführt wurde. Und langsam kommt auch Bewegung in den Markt. Die japanische Airline ANA will ab 1. Juli 2009 vorerst keinen Kerosinzuschlag mehr für die Verbindungen Europa – Japan verlangen. Fakt ist aber: Der Kerosinzuschlag wird im Regelfall erhoben – und kann bei Nichtantritt des Fluges zurückverlangt werden.

GE: Was hindert die Unternehmen, das Geld zurückzufordern?

Jörg Martin: Die Ursachen sind vielfältig:

- Erstens „Unkenntnis“: Viele Unternehmen und deren Travel Manager wissen nicht, dass der Anspruch auf Rückerstattung besteht, oder denken, dass sie – insbesondere bei Sondertarifen – keinen Anspruch hätten und fragen daher erst gar nicht nach.
- Zweitens „Hürden der Airlines“: Da wird seitens der Airlines auf die AGB verwiesen, die einen bestimmten Weg für die Rückforderung vorschreiben,

zum Beispiel den Postweg, oder die Rückerstattung gänzlich ausschließen sollen.

- Drittens „Kosten“:
 - Da sind zum einen die „Bearbeitungsgebühren“, die bei manchen Airlines bereits in der Transaction Fee für die Ticketbuchung enthalten ist, von anderen aber zusätzlich in Rechnung gestellt wird. Wichtig ist dabei zu wissen, dass die Airline die Gebühr zurecht berechnen kann. Sie ist aber in der Höhe durchaus verhandelbar. Hier sind Travel Manager und Reisebüros gefordert.
 - Zum anderen sind es die „Bearbeitungspauschalen“ die manche Reisebüros „Ihren“ Unternehmen berechnen. Da kann es sein, dass die „Pauschale“ für die Bearbeitung des Erstattungsanspruchs höher ist als der Erstattungsbetrag. Hier muss das Unternehmen mit „seinem“ Reisebüro verhandeln.

GE: Zum Thema „Unkenntnis“ nachgefragt: Ein Sondertarif schließt den Erstattungsanspruch doch nicht aus?

Jörg Martin: Natürlich nicht, das spielt keine Rolle. Die Unternehmen glauben nur, sie hätten keinen Anspruch.

GE: AGB können aber, wenn sie wirksam vereinbart wurden, den Anspruch tatsächlich einschränken oder ganz ausschließen!

Jörg Martin: Wie Sie richtig sagen, „wenn sie wirksam vereinbart wurden“. Das ist aber gerade häufig nicht der Fall. AGB sind in der Regel so schwammig formuliert, dass sie intransparent und daher nichtig sind. . „Entgegenstehende“ AGB sind daher meist keine bedeutende Hürde. Zumal dann nicht, wenn sie gegen das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) verstoßen. Insbesondere bei den erhobenen Gebühren stellt die Verweigerung der Herausgabe laut § 812 Absatz 1 BGB eine ungerechtfertigte Bereicherung dar.

GE: Wie sollten Unternehmen Ihrer Ansicht nach vorgehen, um bei der Rückerstattung kein Geld zu verschenken?

Jörg Martin: Das hängt natürlich von den Strukturen im Unternehmen ab. Grundsätzlich bieten sich aber zwei Wege an:

- Ein Unternehmen kann selbst aktiv werden, zum Beispiel in Person des Travel Managers. Dann muss natürlich sichergestellt werden, dass die nicht verbrauchten Tickets auf seinem Schreibtisch landen.
- Oder das Unternehmen bedient sich eines Dienstleisters. Das kann das Reisebüro sein, mit dem das Unternehmen zusammenarbeitet. Das kann aber auch jedes andere Unternehmen sein, das diesen Service anbietet.

GE: Vielen Dank, Herr Martin, für das aufschlussreiche Gespräch.