

**FACHBUCHREIHE**  
für wirtschaftliche Bildung

# All inclusive Fachwissen Tourismus

**Band 4** Unternehmerisch handeln

Lösungen

3. Auflage

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL  
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG  
Düsselberger Straße 23  
42781 Haan-Gruiten

**Europa-Nr.: 61003**



**Autor**

Günter de la Motte  
Studiendirektor, Worms

Lektorat bis zur 1. Auflage  
Birgit Bassus, Rödermark

**Verlagslektorat**

Anke Hahn

3. Auflage 2017  
Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert.

ISBN 978-3-8085-6163-8

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2017 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Grünten  
<http://www.europa-lehrmittel.de>  
Umschlag, Satz und Layout: tiff.any GmbH, 10999 Berlin  
Druck: Totem, 88–100 Inowrocław (PL)

# Lernfeld 8: Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren

---

## Kapitel 1: Lösungen zu Aufgaben im Buch auf Seite 29

1. Grenzen Sie die Begriffe »*Leisure Travel*«, »*Business Travel*« und »MICE-Segment« voneinander ab.

Der Begriff »Reiseverkehr« subsumiert zum einen *Leisure Travel*, also den privaten Reiseverkehr und zum anderen *Business Travel*, den Geschäftsreiseverkehr. Das Segment der *Business*- oder Geschäftsreisen wird oftmals auch als »MICE-Segment« (von engl. *Meetings, Incentives, Conventions and Events*) bezeichnet.

2. Worin sehen Sie die entscheidenden Unterschiede im Hinblick auf Ihre Arbeit als »Kümmerer« für Geschäftsreisende und Privatreisende? Bitte nennen Sie vier Beispiele.

Schülerspezifische Antwort; Lösungshinweise für nennenswerte Unterschiede:

### Beispiele Geschäftsreisende

- ▶ Wartelistenverfolgung (z. B. Beobachtung und Bestätigung bei kurzfristiger Um-/Buchung)
- ▶ *Kreatives Ticketing* (Tickettarife werden so kombiniert, dass unter Berücksichtigung der Reiserichtlinie die preisgünstigste »Ticket-Variante« gebucht werden kann)
- ▶ Umsetzung der Reiserichtlinie
- ▶ *Webmeeting*-Buchungen (Reisevermeidung)

### Beispiele Privatreisende

- ▶ Individuelle Bedarfsermittlung
- ▶ Passgenaue Angebotsofferten
- ▶ Vermittlung von *Insider*- und Spezialwissen über Destination
- ▶ Beratung hinsichtlich Destinations- und Hotelwahl, adäquate Reiseversicherungen
- ▶ Empfehlung von Ausflugsprogrammen
- ▶ Zusammenstellung von X-Produkten

3. Warum reagiert der Geschäftsreisebereich im Gegensatz zu dem Privatreisebereich »empfindlich« und »kurzfristig« auf das Weltgeschehen?

Der **Geschäftsreisebereich** ist ein **Konjunkturseismograf für die Weltkonjunktur**. Bei Geschäftsreisen – einem der größten Kostenblöcke für ein Unternehmen – wird stärker denn je hinterfragt, ob sie nötig sind. Der Geschäftsreiseverkehr leidet als erster, wenn der Auftragseingang aus dem Inland und Ausland abnimmt bzw. ausbleibt und die Unternehmen Ausgaben verringern.

Für **Privatreisende** steht nicht das »ökonomische Weltgeschehen« für die Reiseentscheidung im Vordergrund, sondern u. a. das verfügbare Einkommen und die Sicherheit des Arbeitsplatzes.



4. Welche Vorteile bieten Reiseprofile jeweils für ein Unternehmen, den Geschäftsreisenden und für das Reisebüro?

Schülerspezifische Nennungen; Lösungshinweise:

**Vorteile für ein Unternehmen**

Durch das Zuordnen des Reiseprofiles zu einem Reisenden kann die Einhaltung der Reiserichtlinien eines Unternehmens gesteuert und gewährleistet werden. Dies bei der Reiseplanung und Buchung von Reisen für einen Reisenden, und unter Berücksichtigung von unternehmerischen sowie ggf. persönlichen Präferenzen und Details zu »Vielreisenden-Daten«.

**Vorteile für den Geschäftsreisenden**

Das Reiseprofil eines Reisenden berücksichtigt neben den Firmeninteressen auch persönliche Präferenzen, soweit sie den Unternehmensrichtlinien entsprechen.

**Vorteile für ein Reisebüro**

Der Buchungsprozess wird erheblich erleichtert, da alle notwendigen Daten und Präferenzen vorliegen und die Reise somit »maßgeschneidert« werden kann. Die Kundenansprüche können in höchstem Maße erfüllt werden und die Einhaltung firmenspezifischer Reiserichtlinien wird stets gewährleistet.

5. Erstellen Sie für sich Ihr Reiseprofil.

Schülerspezifische Antwort; Lösungsbeispiel:

Reisedaten: \_\_\_\_\_

---

Firma: SFAB Kundennummer: 14101  
 Nachname (wie Reisepass) Mustermann Vorname (wie Reisepass) Max  
 Geburtsdatum: 15.02.1991  
 Passnummer: 256000150291 Ausstellungsdatum: 22.08.2017 Gültig bis: 15.08.2023  
 Redressnummer für TSA USA (falls vorhanden) \_\_\_\_\_  
 Personalausweisnummer: 224422930  
 Telefon: 0623 8898 Telefax: 0623 8899 Mobil-Rufnummer: 0177 88888 E-Mail: maxbasaf@t-online.de  
 Telefon Sekretär/in: 0623 8997 E-Mail: claudiasfab@t-online.de

---

**Flugreisen**  
 Sitzplatzwunsch:  Fenster  Gang Fluggesellschaft: Condor (DE), TUIfly (X3), Lufthansa (LH)  
 Miles & More Karte: 589 565 456 Abflughafen: Frankfurt am Main (FRA)

---

**Bahnreisen**  
 Sitzplatzwunsch: Fenster, Großraumwagen  
 BahnCard: 25 First (1. Klasse BahnCard) Nummer: 7081 4110 2565 8987 Gültig bis: 05.10.2018  
 Abfahrtsbahnhof: Mannheim HBF

---

**Hotelpräferenzen**  
 Zimmer:  Nichtraucher  Raucher  
 Hotelkette: Sheraton, Hyatt, Steigenberger, NH, Intercontinental  
 Verpflegung:  ÜF  HP  AI

---

**Mietwagenpräferenzen**  
 Wagentyp: Kleinwagen, Limousine Ausstattung: Klimaanlage, Navigation Autovermieter: Alma, Hertz, Europcar

---

Kreditkarte: VISA Kreditkartennummer: 550275600 Gültig bis: 31.12.2020

---

Ort, Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift (Max Mustermann) \_\_\_\_\_

6. Welche Aufgaben obliegen einem »Travel Manager«?

Der *Travel Manager* ist der zentrale Ansprechpartner für die Geschäftsführung, die externen Leistungsträger und für den Reisenden bei Geschäftsreisen. Seine/Ihre Kernaufgabe ist es, Reisekosten zu senken bzw. so gering wie möglich zu halten. Dies kann durch Optimierung des Einkaufs aller Reiseleistungen und durch interne/externe Prozessoptimierung unter Berücksichtigung der Zufriedenheit der Geschäftsreisenden und ihrer Sicherheit erreicht werden.

Er/Sie (bzw. *Travel Management*) entscheidet, ob die mit einer Reise verbundenen Leistungen für die Mitarbeiter vom Unternehmen selbst erbracht werden, ein Reisebüro zur Unterstützung und Beratung in den Prozess eingebunden wird oder ein Reisebüro das komplette *Travel Management* für das Unternehmen erbringen soll (= *outsourcing*). Die Unternehmen bedienen sich *Serviceleistungen* externer Anbieter in unterschiedlichem Umfang.

7. Warum beinhalten Reiserichtlinien eine Vielzahl von Weisungen und Rechte für den Geschäftsreisenden?

Eine Vielzahl von Weisungen in den **Reiserichtlinien** stellen wichtige Eckpfeiler für ein effektives *Travel Management* dar. Ziel ist es, das gesamte *Reisebudget* zu optimieren, das heißt, Kosten zu sparen.

Ferner sollen sie das Erreichen der Unternehmensziele unterstützen und zur Umsetzung der Unternehmenskultur (z. B. von Umweltverpflichtungen) dienen.

Sie geben weiterhin dem Reisenden Rechtssicherheit, denn Buchungen können nur als regelwidrig betrachtet werden, wenn es eine regelkonforme Option gibt.

Letztlich beantworten die Reiserichtlinien die entscheidenden Fragen, WAS der Reisende mit WEM und WIE darf.

8. Welche Bedeutung haben Reiserichtlinien für den Reisevermittler?

Reiserichtlinien sind **Anweisung an den Reisevermittler** mit allen buchungsrelevanten Vorgaben und Angaben. Sie geben dem Vermittler außerdem Handlungsanweisungen, wenn ein Reisender versucht außerhalb der Richtlinie zu buchen.

9. Formulieren Sie Reiserichtlinien für Ihren Ausbildungsbetrieb und begründen Sie Ihre Normen.

Schülerspezifische Lösung und Begründung der gewählten Normen; Beispielgliederung:

**Allgemeines**

- ▶ Zweck und Umfang der Reiserichtlinie
- ▶ Verantwortung und Genehmigung von Reisen
- ▶ Sanktionen bei Verstößen gegen die Reiserichtlinie

**Reisebuchung**

- ▶ Nutzung von *Online*-Buchungssystemen
- ▶ Nutzung zugelassener Geschäftsreiseanbieter
- ▶ Genehmigung von Standardbuchungen und Ausnahmen



### Reisevorschriften für

- ▶ Flugreisen
- ▶ Bahnreisen
- ▶ Hotel
- ▶ Mietwagen
- ▶ Geschäftsreisekosten und Erstattung von Reisekosten

### Hinweise für Reisende

- ▶ Sicherheit
- ▶ *Checkliste* vor Abflug
- ▶ Unterstützung im Notfall

10. Welche Forderungen würden Sie im Rahmen des »*Travel Risk Managements*« an einen Reisevermittler stellen? Bitte nennen Sie drei Beispiele.

Schülerspezifische Antwort;

Lösungsbeispiele für die **Anforderungen bei Risiken** wie Naturkatastrophen, Unfällen, Krankheiten, Kriminalität, Korruption und wirtschaftlicher Instabilität, Wirtschaftsspionage oder Entführung:

**PreTrip-Security** – Prognose von Reisetörungen,

**OnTrip-Security** – Lokalisierung des Reisenden, Kommunikation mit dem Reisenden über verschiedene Kanäle, Assistenzleistungen im Notfall (alternativer Reiseplan oder Evakuierung),

**Post Trip-Security** – *Reporting*, Effizienzüberprüfung

11. Entwickeln Sie ein Konzept für eine »nachhaltige Geschäftsreise« unter Beachtung der kompletten Reisekette.

Schülerspezifisches Konzept; Lösungshinweise:

Ein Konzept für eine »nachhaltige Geschäftsreise« beginnt bei den Verantwortlichen. Der Travel Manager agiert als zentraler Koordinator eines umweltverträglichen Geschäftsreisemanagements. Er erfasst und managt sowohl die Kosten, als auch die Umweltfolgen aller Reisen. Die Reiserichtlinien schreiben u. a. vor, dass alle Möglichkeiten der Reisevermeidung (Telefon-, Web- und Videokonferenzen) im Sinne der Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit von Reisen vorab geprüft werden. Findet eine Geschäftsreise statt sind »grüne« Reisevorgaben einzuhalten.

### Beispiele für »grüne Vorgaben«:

- ▶ intelligente Standortwahl (z. B. gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln)
- ▶ die Verbindung mehrerer Geschäftsreisen zu einer Reise
- ▶ die Nutzung umweltfreundlicher Verkehrsmittel oder von Mitfahrgelegenheiten sowie *Car Sharing*, *Shuttle-Services*, E-Taxi und *Velotaxi*
- ▶ Auswahl »grüner Hotels«
- ▶ sorgfältig und nach CSR-Richtlinien ausgesuchte Leistungsträger
- ▶ ökologisches *Catering* (Verköstigung mit regionalen und saisonalen Produkten) und ökologische *Services* (Müll-, Wasser- sowie Energie sparende Verwendungen, Einsatz von Mehrwegartikeln)
- ▶ Reduktion von Drucksachen und Papierpräsentationsmaterialien

Der erzeugte CO<sub>2</sub>-Fußabdruck einer nachhaltigen Geschäftsreise sollte über entsprechende Abgaben kompensiert werden

12. Welche Buchungswege präferieren Ihre Geschäftskunden? Welche besonderen Anforderungen sind damit für den Mitarbeiter verbunden?

Schülerspezifische Antwort

13. Erläutern Sie die Betreuung des geschäftlichen Reisevorganges aus Sicht eines Reisevermittlers.

Die **Betreuung des geschäftlichen Reisevorganges** kann aus Sicht eines Reisebüros in verschiedene Prozessschritte gegliedert werden:

**Pre Trip-Services** – Zur Vorbereitung der Reise kann sich der betreffende Mitarbeiter eines Unternehmens beim Reisebüro (Reisevermittler) über verfügbare Verbindungen und Unterkünfte, Fahr- und Flugpläne, *Visa*-Bestimmungen, Stadtpläne, Wetterdaten und den Zielort informieren.

**Booking Services** – In dieser Phase werden dem berechtigten Reisenden bzw. *Travel Arranger* Buchungen angeboten und das *Ticketing* organisiert.

**On Trip-Services** – Der Reisende erhält Zugriff auf aktuelle Reisedaten und Reispläne und ggf. Unterstützung für Umbuchungen oder in Risikosituationen.

**Post Trip-Services** – Das *Travel Management* hat die Möglichkeit Rechnungen *online* einzusehen und *Controlling*-Daten herunter zu laden. Für den Reisenden besteht die Möglichkeit eines *Feedback* (z. B. Beschwerden oder Anregungen).

14. Unterscheiden Sie die Vergütungsmodelle »*Management Fee*« und »*Transaction Fee*«.

Das **Management Fee**-Vergütungsmodell basiert auf zwei Vereinbarungen:

Zum einen werden dem Reisebüro alle durch die Betreuung eines Unternehmens entstandenen Kosten (Einzel- und Gemeinkosten) mit einer zeitbezogenen Pauschale (Pauschal-Vergütung aller Leistungen) erstattet (Abrechnungszeitraum i. d. R. vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich), zuzüglich eines prozentualen Aufschlages als *Marge*.

Zum anderen erhält das Unternehmen im Gegenzug alle Provisionserlöse inklusive der eventuellen *Overridings* (dt. Sonderprovisionen), die der Geschäftsreiseanbieter von einem Leistungsträger für den für das Unternehmen getätigten Umsatz erhält.

Mit der *Management Fee* ist die komplette Betreuung einer Geschäftsreise (z. B. Buchung, telefonische Information zum Flug, zu geltenden Einreisebestimmungen, zur Organisation des Taxitransfers) durch ein Reisebüro abgedeckt.

Beim **Transaction Fee**-Vergütungsmodell erhält das Reisebüro für jede getätigte Transaktion vom Unternehmen ein Entgelt. Die Zahlung basiert auf einem ausgehandelten Preiskatalog zwischen dem Geschäftsreiseanbieter und dem Kunden. Ebenso wie beim *Management Fee* erhält das Unternehmen alle Provisionserlöse inklusive der eventuellen *Overridings*.



15. Welche Vor- und Nachteile sehen Sie für den Reisevermittler beim »*Performance-Modell*«?

Beim **Performance-Modell** wird sowohl der quantitative als auch der qualitative Aspekt der Leistungserfüllung berücksichtigt. So kann der Geschäftsreisevermittler neben der *Transaction-* oder *Management Fee* noch eine Prämie/*Incentive* erwirtschaften.

Das *Performance-Modell* ist ein variables Vergütungssystem, das Anreize zur Realisierung von Strategien und Zielen bietet. Dies bedarf der umfangreichen Einbindung der Mitarbeiter, die durch sinnvolle und erreichbare Zielvereinbarungen zu motivieren sind. Für die Beteiligten bedeutet dies u. a. termingerechte und korrekte Lieferung von Reisedokumenten, Messungen der Kundenzufriedenheit und Einhaltung der *Best-Buy-Garantie*, also permanenter Leistungsdruck.

---

## Kapitel 2: Lösungen zu Aufgaben im Buch ab Seite 106

1. Überprüfen Sie die Aussage für Geschäftsreisende und Privatreisende, dass die Wahl des Reiseverkehrsmittels vom Reiseziel, dem Zweck der Reise und den persönlichen Vorlieben des Reisenden abhängig ist.

Die Aussage ist insofern richtig, dass dem Reisenden keine Bahnverbindung z. B. nach *New York* zur Verfügung steht und er deshalb auf das Flugzeug oder das Schiff angewiesen ist. Bei dem Privatreisenden wird die Wahl des Reiseverkehrsmittels aufgrund seiner Vorlieben getroffen, während beim Geschäftsreisenden das Reiseverkehrsmittel durch die Reiserichtlinien bzw. das Unternehmen festgelegt werden (und meist der Zeiteffizienzfaktor im Vordergrund steht).

2. Wann gilt ein Beförderungsvertrag als erfüllt?

Ein **Beförderungsvertrag** gilt als erfüllt, wenn die Person oder Sache am definierten Zielort angekommen ist.

3. Erläutern Sie die Bedeutung des »Montrealer Übereinkommens«, der »EU-Fluggastverordnung« und des § 651 BGB für Fluggäste.

Durch das **Übereinkommen von Montreal** ist ein einheitlicher Rechtsrahmen für die Haftung von Luftfahrtunternehmen für Schäden, die Reisende während internationaler Flüge erleiden bzw. solche, die an Reisegepäck oder Gütern entstehen, festlegt.

Die **Verordnung (EG) Nr. 261/2004** (EU-Fluggastverordnung) soll im Bereich des Luftverkehrs unter anderem darauf abzielen, ein hohes Schutzniveau für Fluggäste sicherzustellen. Ferner sollte den Erfordernissen des Verbraucherschutzes im Allgemeinen in vollem Umfang Rechnung getragen werden. Sie beinhaltet eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung

Das »deutsche Reiserecht« ist Teil des bürgerlichen Gesetzbuches (BGB, vgl. § 651a bis 651y BGB). Es regelt nur einen Zweig des Reiserechts - das Pauschalreiserecht. Das Reisevertrags-



recht des BGB ist unmittelbar nur dann anwendbar, wenn der Vertragspartner zwei wesentliche Reiseleistungen schuldet (z. B. Beförderung und Unterkunft). Regelmäßig wird diese Verbindung als Pauschalreise bezeichnet. Das Reisevertragsrecht des BGB regelt im Einzelnen:

[Auszug, Stand: 1.7.2018]

- ▶ § 651a Vertragstypische Pflichten beim Pauschalreisevertrag
- ▶ § 651b Abgrenzung zur Vermittlung
- ▶ § 651c Verbundene Online-Buchungsverfahren
- ▶ § 651d Informationspflichten; Vertragsinhalt
- ▶ § 651e Vertragsübertragung
- ▶ § 651f Änderungsvorbehalte; Preissenkung
- ▶ § 651g Erhebliche Vertragsänderungen
- ▶ § 651h Rücktritt vor Reisebeginn
- ▶ § 651i Rechte des Reisenden bei Reismängeln
- ▶ § 651j Verjährung
- ▶ § 651k Abhilfe
- ▶ § 651l Kündigung
- ▶ § 651m Minderung

**Fazit:** Das Reiserecht besteht aus mehreren Teilbereichen. Es gliedert sich im Wesentlichen in Vorschriften des nationalen Rechts (§ 651a ff. BGB), europäische Vorschriften (z. B. die Fluggastverordnung) und internationale Verträge und Übereinkommen (z. B. Montrealer Übereinkommen zum Flugverkehr).

4. In welchem Fall haftet der Reiseveranstalter (Anspruchsgegner) als ausführender Luftfrachtführer?

Der **Reiseveranstalter haftet als Luftfrachtführer**, wenn der Flug im Rahmen einer Pauschalreise gebucht wurde.

5. Für welche Flüge gilt die »EU-Fluggastverordnung«?

**Die Verordnung gilt** nach Artikel 3 für Fluggäste, die

- ▶ auf Flughäfen im Gebiet eines Mitgliedstaats, das den Bestimmungen des Vertrags unterliegt, einen Flug antreten;
- ▶ von einem Flughafen in einem Drittstaat einen Flug zu einem Flughafen im Gebiet eines Mitgliedstaats, das den Bestimmungen des Vertrags unterliegt, antreten.

Die Verordnung gilt somit für alle, auch für nicht-europäische Luftfahrtunternehmen, die von einem **europäischen Flughafen abfliegen**. Sie gilt aber bei **Flügen von einem Drittstaat zu einem Flughafen der EU** nur für die **EU-Luftfahrtunternehmen**.

Weitere Voraussetzung für die Anwendbarkeit der Verordnung ist, dass die Fluggäste über eine **bestätigte Buchung für den betreffenden Flug** verfügen und sich – außer im Fall einer Annullierung – zu der zuvor angegebenen Zeit, oder, falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens **45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit** zur Abfertigung einfinden.

Die Verordnung gilt aber **nicht für Fluggäste, die kostenlos oder zu einem reduzierten Tarif reisen**, der für die Öffentlichkeit nicht unmittelbar oder mittelbar verfügbar ist (z. B. ID 90 AD 50 usw.). Ein Tarif, den der Reisende nicht kennt, weil er in einen Reisepreis eingebunden ist, fällt aber nicht darunter.



6. Welche drei Prämissen setzt die »Nichtbeförderung« voraus?

**Die Prämissen sind:**

Der Fluggast muss sich rechtzeitig (also > 45 Minuten) bzw. gemäß den vertraglichen Bedingungen am Flugsteig einfinden.

Der Fluggast darf keine ansteckenden Krankheiten haben, die die allgemeine oder betriebliche Sicherheit gefährden, und er muss die notwendigen Reiseunterlagen bereit haben.

7. Welche Bedeutung haben Annullierungsfristen im Hinblick auf Ausgleichszahlungen?

Die **Einhaltung von Annullierungsfristen** führen dazu, dass der Reisende in bestimmten Fällen **kein Recht auf Ausgleichszahlung** hat. Ausgleichszahlungen finden nicht statt, wenn der Flugausfall mindestens 14 Tage vor Abreise bekannt gegeben wurde, der Flugausfall sieben bis 14 Tage vorher bekannt wurde und gleichzeitig ein Angebot zur anderweitigen Beförderung, die max. zwei Stunden nach planmäßiger Abflugzeit abfliegt und dem Gast zur Verfügung gestellt wird, damit er sein Endziel mit spätestens vier Stunden Verspätung erreicht, oder wenn der Flugausfall weniger als sieben Tage vorher bekannt gegeben wird, aber der Gast eine andere Beförderung angeboten bekommt, mit der er nicht später als eine Stunde der ursprünglichen Abflugzeit abfliegt und nicht später als zwei Stunden nach geplanter Ankunft am Zielort eintrifft.

Ist dies **nicht der Fall**, hat der Kunde die **gleichen Rechte** wie bei einer **Nichtbeförderung!**

8. Was wird unter »außergewöhnlichen Umständen« i. S. der EU-VO verstanden?

**Außergewöhnliche Umstände** befreien u. U. von Entschädigungen und umfassen z. B. unvorhergesehene Flugsicherheitsmängel, politische Instabilität, fehlende Starterlaubnis wegen Schlechtwetter am Zielflughafen, Luftraumsperrungen durch einen Vulkanausbruch, defekte Enteisansanlage am Startflughafen oder einen Radarausfall im flugrelevanten Luftraum.

Allerdings muss eine Fluggesellschaft ihre Passagiere betreuen, wenn deren gebuchter Flug wegen »außergewöhnlicher Umstände« gestrichen wurde. Im Rahmen der **Betreuungspflicht** muss das Luftfahrtunternehmen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit Erfrischungen und Mahlzeiten sowie gegebenenfalls eine Hotelunterbringung-, die Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung und Kommunikationsmöglichkeiten mit Dritten unentgeltlich bereitstellen. *Airlines* müssen für derartige Kosten auch dann haften, wenn sie Flugausfälle nicht selbst verschulden und diese auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind.

**Im Falle einer Naturkatastrophe** besteht allerdings **kein Anspruch auf eine Entschädigung**: Eine finanzielle Kompensation zwischen 250,00 und 600,00 Euro, die sich nach der Länge des Fluges richtet, kann nur eingefordert werden, wenn die Flugverspätung und Flugstreichung von der *Airline* verschuldet wurde (vgl. EuGH, Az.: C-12/11).

9. Was versteht man unter Sonderziehungsrecht (SZR)?

Das **Sonderziehungsrecht** ist ein Währungskorb aus *US-Dollar*, *Euro*, *Britischem Pfund* und *Yen*, der täglich neu berechnet wird. Daraus ergeben sich die Entschädigungsbeträge, die in der Recheneinheit des Internationalen Währungsfonds (IWF) angegeben werden.

10. Ergänzen Sie die folgende Tabelle »Nichtbeförderung – Annullierung und Ausgleichszahlungen bei Verspätungen«.

| Entfernung            | Von               | nach              | Zahlung            | Ankunftsverspätung |
|-----------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| bis 1.500 km          | nicht relevant    |                   | 125,00/250,00 Euro | 2 Stunden          |
| über 1.500 km         | EU                | EU                | 200,00/400,00 Euro | 3 Stunden          |
| 1.500 km bis 3.500 km | EU<br>Drittländer | Drittländer<br>EU | 200,00/400,00 Euro | 3 Stunden          |
| über 3.500 km         | nicht relevant    |                   | 300,00/600,00 Euro | 4 Stunden          |

11. Was sind Luftfahrtallianzen?

**Luftfahrtallianzen** sind freiwillige, über- und zwischenbetriebliche Kooperationen von eigenständigen *Airlines*, um die Leistungskraft und die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern.

12. Welche Vorteile bietet eine »Kooperation« den *Airlines* und den Fluggästen? Bitte nennen Sie jeweils vier Beispiele.

Schülerspezifische Antwort; Beispiellösungen:

**Vorteile einer Kooperation für die Fluggesellschaften**

- ▶ größeres Streckennetz und bessere Anschlussmöglichkeiten (»nahtloses Reisen«),
- ▶ Steigerung der Auslastung,
- ▶ Abstimmung der Buchungssysteme, der Vielfliegerprogramme und der Anschlussflüge,
- ▶ Möglichkeit der Vermietung von Sitzplätzen (*Codeshare*).

**Vorteile einer Kooperation für die Fluggäste**

- ▶ mehr Flexibilität beim Umsteigen,
- ▶ gute Anschlussmöglichkeiten,
- ▶ Gepäck kann durchgecheckt werden,
- ▶ insgesamt mehr Service.

13. Unterscheiden Sie die folgende Begriffe:

- a) »*Handling Agreements*«
- b) »*Interlining*-Abkommen« und
- c) »*Code Sharings*«.

a) »**Handling Agreements**«

*Handling Agreements* sind operative Kooperationsvereinbarungen zwischen zwei oder mehreren Fluggesellschaften, die Dritte beauftragen die Abfertigungsdienste für Ihre Flugzeuge vor Ort zu übernehmen.

b) »**Interlining-Abkommen**«

Das *Interlining*-Abkommen (wie z. B. IATA) regelt die gegenseitige Anerkennung von *Flugtickets* und Transportdokumenten zwischen zwei Fluggesellschaften. So kann der Kunde nur noch mit einem *Ticket* für die gesamte Flugstrecke reisen.



c) »Code Sharings«

*Code Sharings* sind innerhalb von Allianzen üblich, um Sitzplätze in einer Maschine für eine Flugstrecke gemeinsam anzubieten. Dadurch kann das Streckennetz erweitert und die Maschinen besser ausgelastet werden.

14. Was bedeutet der Hinweis »operated by ...« auf dem ausgedruckten *Passenger-Receipt*?

»Operated by ...« zeigt an, welche *Airline* den Flug (wirklich) durchführt.

15. Beschreiben Sie drei Möglichkeiten des »Code Sharings«.

**Möglichkeit 1 – »Point-to-Point-Code Share«:**

ein einzelner Flug wird von verschiedenen *Airlines* unter der jeweils eigenen Flugnummer angeboten.

**Möglichkeit 2 – »Feeder Code Share«:**

Zubringerdienste verwenden die Flugnummer der großen *Airlines*.

**Möglichkeit 3 – »Connection Code Share«:**

Anschlussverbindungen mehrerer Hauptflugstrecken werden von verschiedenen *Airlines* unter einem gemeinsamen »Code« durchgeführt.

16. Welche drei Tarifarten werden generell bei der Flugbeförderung unterschieden?

Es gibt die **flexiblen Tarife**. Sie haben i. d. R. keine Einschränkungen, wie z. B. Vorausbuchungsfristen, Umbuchungs- und Stornogebühren und keinen *Min-Max-Stay*. *Re-routing* sowie *Upgrades* auf höhere Klassen sind zugelassen.

**Sondertarife** sind oft günstiger als flexible Tarife, haben dafür aber auch Einschränkungen. Sie können nach Ausstellung meistens nur noch gegen Gebühr umgebucht und storniert werden. Bei Stornierung kann es sein, dass der Kunde nur noch einen geringen Anteil der Steuer erstattet erhält. Des Weiteren haben diese Tarife auch *Min-Max-Stay*-Beschränkung und erlauben nur bedingt *Upgrades* oder *Re-routing*.

**Firmentarife** sind für Großkunden gedacht. Sie sind mit der *Airline* verhandelt, u. a. um günstigere *Ticketpreise* als auf dem normalen Markt angeboten zu bekommen. Sie werden durch bestimmte »*Reduction Codes*« im System abgefragt.

17. Für welche Beförderungsklassen stehen die Buchstaben Y, C und F?

**Y** steht für die teuerste *Economy Klasse*, **C** für die *Business Class* und **F** für die Erste Klasse (engl. *First Class*, die aber nicht jede Fluggesellschaft anbietet bzw. die nicht auf allen Linien angeboten wird).

18. Unterscheiden Sie zwischen Beförderungsklassen und Buchungsklassen am Beispiel einer *Airline* Ihrer Wahl.

Schülerspezifische Antwort; Lösungshinweise:

Bei vielen Fluggesellschaften gibt es unterschiedliche **Beförderungsklassen**, die sich in ihrer Ausstattung, dem Sitzplatzabstand, dem Service und im Ticketpreis unterscheiden. Meist gibt es drei Beförderungsklassen: *Economy Class*, *Business Class* und *First Class*. Je höher die Serviceklasse, umso komfortabler und teurer ist der Flug.

Die Beförderungsklassen der Fluggesellschaften sind meist in verschiedene **Buchungsklassen** unterteilt. Die Buchungsklassen variieren im Preis und in den Buchungsbedingungen, so dass es zu unterschiedlichen Preisen in derselben Beförderungsklasse kommen kann. Eine Buchungsklasse bezeichnet also einen bestimmten Tarif, der für die Serviceklasse (Beförderungsklasse) gilt.

Buchungsklassen sind nahezu so zahlreich wie es Buchstaben im Alphabet gibt. Über die Buchungsklasse definiert die *Airline* in der Regel genau, welche Restriktionen (z. B. Flexibilität in Bezug auf Umbuchung, Rückerstattung des Ticketpreises, Meilengutschriften, *Upgraderfähigkeit*) für den Passagier gelten.

**Beispiel: Emirates Beförderungsklassen**

**Economy Class** – Unterhaltungsprogramm an jedem Sitzplatz, Auswahl verschiedener Menüs und Getränke, Zeitschriften, Gepäck bis 30 kg pro Person.

**Business Class** – geringere Anzahl an Sitzplätzen, Sitzplatz kann zur Liege umfunktioniert werden (2 m langes Bett), Stromanschluss für *Laptops*, extra breiter Tisch als Arbeitsfläche, *Mini-bar* an jedem Sitz, Trennwand für die Privatsphäre, z. T. fünfgängige Menüs, *Chauffeur-Service* am Zielort und am Abflugort, Zugang zur *Lounge*, Gepäck bis 40 kg pro Person, zusätzlich zwei Handgepäckstücke mit insgesamt max. 12 kg.

**First Class** – private *Suiten* mit Schiebetür, Schminktisch, eigene Beleuchtung, Spiegel und Garderobe, Bett mit Matratze, *Touchscreen*-Bildschirme zum Abspielen von Filmen, Musik und Videospiele, exklusive Menüs, serviert auf feinstem Porzellan, Zugang zur *Wellness*-Duschkabine, *Bord-Lounges*, *Chauffeur-Service*, *Lounge*-Zutritt, Gepäck bis 50 kg pro Person, zusätzlich zwei Handgepäckstücke mit insgesamt max. 12 kg.

19. Wonach richtet sich der Preis für die Beförderung von Gepäck beim »*Piece Concept*« und beim »*Weight Concept*«?

Beim »**Piece Concept**« können die Gäste je nach Klasse eine bestimmte Anzahl an Gepäckstücken aufgeben. Beim »**Weight Concept**« ist eine definierte Gewichtsgrenze (Freigepäck) maßgebend, zusätzliches Gepäck und Übergepäck unterliegen weiteren Gebühren.

20. Was subsumiert der Begriff »Loyalitätsprogramm«?

**Loyalitätsprogramme** wie Vielflieger- und Bonusprogramme, von z. B. Flug- und Bahnunternehmen, sind Instrumente, um Kunden zu akquirieren und dienen der Kundenbindung.

21. Im Zusammenhang mit Loyalitätsprogrammen werden folgende Begriffe verwendet: »Einlöseschwelle«, »Statuslevel«, »Loungezugang«, »Upgrade«, »bevorzugtes Boarding« und »Standby-Status«. Erläutern Sie die Bedeutung der Begriffe in Ihren eigenen Worten.

Schülerspezifische Lösung; Lösungshinweise:



**Einlöseschwelle** – Kunden erhalten beim Sammeln von Meilen und Übernachtungen »Punkte« auf Ihrem Kundenkonto gut geschrieben. Sobald die Kunden eine bestimmte »Schwelle«, d. h. eine bestimmte Anzahl an Punkten erreicht haben, können diese in Prämien transferiert werden. Zum Beispiel gibt es bei 10.000 Meilen bzw. Punkten einen Regenschirm, oder ab 20.000 Punkten eine hochwertige Aktentasche, ab 50.000 Punkten einen Koffer usw.

**Statuslevel** – Das Statuslevel, z. B. bei *Lufthansa*, zeigt an wie viele Meilen ein Kunde im Jahr sammelt. Je höher sein Status, desto höher sind die Privilegien, die ihm die *Airline* gewährt; z. B. wird er bei *Upgrades* bevorzugt und hat Zutritt zu verschiedenen *Lounges*.

**Loungezugang** – Dem Kunden eines *Loyalty*programmes stehen auf verschiedenen Flughäfen *Lounges* zu Verfügung, in denen sie bis zum Abflug mit Getränken und *Snacks* verpflegt werden. Zum Teil haben die Kunden auch Zugang zu *Wellness*bereichen (kommt auf die *Airline* und die *Lounge* an).

**Upgrade** – bedeutet, dass der Kunde eine Verbesserung auf eine höhere Sitzplatzkategorie erhält, als die ursprünglich gebuchte. Bei Buchung der *Economy*-Klasse entspricht dies einem *Upgrade* in die *Business Class*. Dieses Privileg kommt meistens Vielfliegern zu Gute, vor allem »*Senatoren*« und »*HON-Circle Members*«. *Upgrades* gibt es aber auch bei Hotels oder Mietwagen.

**Bevorzugtes Boarding** – Der Kunde kann vor allen anderen Passagieren das Flugzeug betreten (*boarden*), um somit »der Masse« und »dem Trubel« zu entgehen. Der »entspannte« Flug beginnt schon beim *boarden*.

**Standby-Status** – auch »Wartelistenbuchung« genannt; während der Kunde *Economy* bucht wird gleichzeitig eine Warteliste auf die *Business*-Klasse angelegt. Sollte dort ein Platz frei werden, so kann er nachrücken. Ist dies nicht der Fall, so fliegt er *Economy*. Der Status kann aber auch so verstanden werden, dass der Kunde einen Flug haben will, diesen aber nicht fest bucht, sondern wartet, ob ein Platz frei wird und dann nachrückt.

(**Standby** – Fluggäste und Inhaber von Vielfliegerkarten, deren Ticket oder Status dazu berechtigt, können beim *Web Check-in* die *Standby*-Option auswählen, um zu signalisieren, dass Sie einen früheren Flug nehmen möchten, wenn Platz vorhanden ist.)

22. In wie fern dienen »Loyalitätsprogramme« einer »werthaltigen Kundenbeziehung« bei *Airlines* und bei deren Partnerunternehmen?

**Durch Bonusprogramme**, die auch Partnerunternehmen mit einbeziehen, haben *Airlines* die Möglichkeit, Stammkunden des Partners als »eigene Kunden« zu gewinnen, da diese Bereich übergreifend Meilen oder Punkte sammeln können und somit die Chance auf noch höhere Prämien haben. So können schnell Stammkunden der *Airline* z. B. auch Stammkunden in bestimmten Hotels werden oder umgekehrt.

23. Zwischen welchen Rechtsnormen kann der Reisende grundsätzlich bei einem mangelhaften Flug im Rahmen der Pauschalreise wählen?

Der Reisende kann entweder die **Rechte aus dem Reisevertrag** gemäß der Paragraphen §§ 651a ff. BGB (Minderung, Kündigung, Schadenersatz) geltend machen oder seine Ansprüche nach der **EU-Verordnung 261/2004** gegen das Luftfahrtunternehmen richten. Des Weiteren kann er auch das **Montrealer Abkommen** hinzuziehen.

24. Ein Flug verspätet sich im Rahmen einer Pauschalreise um  
a) 3 Stunden    b) 4 Stunden    c) 8 Stunden.  
Zu welcher Rechtswahl raten Sie dem Kunden?

In allen drei Fällen a) bis c) zur Anwendung der EU-Fluggastverordnung.

Die Fälle a) und b) begründen keine Ausgleichszahlung nach BGB (die ersten 4 Stunden Verspätung werden nicht gezählt) und im Fall c) ergibt sich eine höhere Ausgleichszahlung durch die EU-Fluggastverordnung.

25. Prüfen Sie die Voraussetzungen für die Anwendung der EG-VO 261/2004 für die folgenden Abflughäfen, von denen ein Reisender seinen Flug antritt. Sein Ziel ist jeweils Frankfurt (FRA): *Tallinn, Dublin, Nikosia, Riga, Vilnius, Valletta, Ljubljana, Bratislava.*

Die **EU-Verordnung** gilt bei allen der genannten Flughäfen, da die Flüge Frankfurt am Main zum Ziel haben und der Flughafen FRA in Deutschland und somit in der EU liegt.

26. Welche der folgenden Fälle regelt die EG-VO 261/2004?  
Flugantritt: ausführendes Luftfahrtunternehmen mit Sitz in der EU Flugziele:  
a) *Nassau*    b) *Saint George's*    c) *Lima Kingston*

Für alle genannten Ziele a) bis c) gilt die **EU-Verordnung**, da das ausführende Unternehmen seinen Sitz in der EU hat.

27. Wie hoch wären die Ausgleichszahlungen bei kurzfristig annulliertem Flug und ohne anderweitige Beförderung innerhalb einer festgesetzten Frist von einem ausführenden Luftfahrtunternehmen mit Sitz in der EU? Unterstellen Sie als Entfernung die Luftlinie der folgenden Strecken:

- a) *Nassau* – Frankfurt am Main (NAS – FRA)  
b) Frankfurt am Main – *New York* (FRA – JFK)

Bei den genannten Szenarien a) und b) hat der Kunde nach EU-Verordnung das Recht auf eine Ausgleichszahlung in **Höhe von 600,00 Euro**.

28. Angenommen, der Flug Frankfurt (FRA) – *New York* (JFK) wäre für den 21.10.2017 gebucht. Welche Rechte kann der Reisende bei Vorliegen der beschriebenen Ereignisse ggf. in Anspruch nehmen?

- a) Der Kunde erhält am 05.10.2017 eine Benachrichtigung, dass der Flug annulliert wird.  
b) Der Kunde erhält acht Tage vor Abflug eine Benachrichtigung, dass der Flug annulliert wird und gleichzeitig ein Angebot zur anderweitigen Beförderung, das ihm ermöglicht, eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und sein Endziel entsprechend früher zu erreichen.

- a) Es ist keine Ausgleichszahlung möglich, da der Kunde frühzeitig informiert wurde.  
b) Es ist keine Ausgleichszahlung möglich, da der Kunde frühzeitig informiert und ihm eine adäquate Lösung bzw. Alternative zur Verfügung gestellt wurde.



29. Ein Flug von Frankfurt (FRA) nach Sydney (SYD) verspätet sich um sechs Stunden. Welche Rechte hat der Reisende entsprechend der EG-VO 261/2004?

**Nach EU-VO** kann der Kunde vom Flug zurücktreten, erhält eine *Ticketpreiserstattung* und/oder kann ggf. einen kostenlosen Rückflug oder Ersatzflug verlangen. Des Weiteren kann der Kunde eine *Betreuungsleistung* einfordern wie z. B. Verpflegung, Tageszimmer etc.

30. Wann verjähren Ansprüche auf Erstattung des Flugpreises für einen Flug, der am 02.01.2017 mit einer achtstündigen Verspätung startete? Der Reisende trat deshalb vom Beförderungsvertrag zurück.

Laut EU-Verordnung gibt es keine Verjährung. Deshalb greift hier das BGB, das eine **Regelverjährung von drei Jahren** vorschreibt. Die Verjährungsfrist beginnt im genannten Fall am 01.01.2018 um 0.00 Uhr und endet am 31.12.2020 um 24.00 Uhr.

31. Erläutern Sie den Gedanken des Verbraucherschutzes durch die Entscheidung des EuGH vom 19.11.2009 für deutsche Pauschaltouristen.

Das bedeutet, dass für den Kunden **Deutsches Recht** gilt und er im Fall des Falles ein deutsches Gericht anrufen kann.

32. Erläutern Sie jeweils zwei charakteristische Merkmale folgender Züge: ICE-Sprinter, ICE, IC und Nightjet.

Schülerspezifische Lösung; Beispiele:

- ▶ **ICE-Sprinter** – schnellste Zuggattung im Fernverkehr der Deutschen Bahn, *Nonstop*-Verbindungen zwischen Deutschlands Großstädten (z. B. Hamburg, Berlin), reservierungspflichtig, hohes Komfortniveau, kostet einen Aufpreis
- ▶ **ICE** – hohes Komfortniveau in Großraumwagen und Abteilwagen (Einzelsitzen), »rollende Minibar« in der 2. Klasse, verbindet im Ein- oder Zwei-Stundentakt ca. 180 Bahnhöfe in Deutschland, täglich auch deutsche Städte mit Bahnhöfen in sechs Nachbarländern
- ▶ **IC** – niedrigeres Komfortniveau als ICE-Züge, verbindet Deutschlands Städte als nationaler Zug, verkehrt z. T. als grenzüberschreitender Reisezug (dann EC = *EuroCity*)
- ▶ Die Österreichische Bundesbahn bedient vor allem die Nord-Süd-Achse innerhalb Deutschlands. Alle Nightjets führen Liegewagen, Schlafwagen und Sitzwagen mit.

33. Was versteht man unter den »Produktklassen« der Bahn?

Die **Buchungsprogramme der Deutsche Bahn AG** unterscheiden grundsätzlich zwischen **drei »Produktklassen«**, nach denen sich der Preis und die Gültigkeit des Fahrscheins richten.

- ▶ So können z. B. Reisende, die ein *Ticket* der Produktklasse A erstanden haben, alle Züge auf der angegebenen Strecke nutzen.
- ▶ Die Produktklasse B beinhaltet nur das Reisen mit dem IC und mit »niedrigeren« Zügen.
- ▶ Die Produktklasse C beinhaltet dann nur noch den Nahverkehr (d. h. IRE, RE und S-Bahn).



- ▶ für den Fernverkehr:
  - ▶ **Produktklasse (A) ICE:** *InterCityExpress* (ICE), *InterCityExpress-Sprinter* (ICE-Sprinter), TGV, Railjet (RJ);
  - ▶ **Produktklasse (B) IC/EC:** *InterCity* (IC), *EuroCity* (EC), D-Zug (D);
- ▶ für den Nahverkehr: **Produktklasse C:** *Interregio-Express* (IRE), *Regional-Express* (RE), *Regionalbahn* (RB) und *S-Bahn* (S).

[http://www.bahn.de/p/view/mdb/bahnintern/agb/2013/mdb\\_105654\\_befoerederungsbedingungen\\_25\\_02.pdf](http://www.bahn.de/p/view/mdb/bahnintern/agb/2013/mdb_105654_befoerederungsbedingungen_25_02.pdf)

34. Worin bestehen die Unterschiede zwischen einem Liegewagen und einem Sitzwagen im Zug »*Nightjet*«?

Die **Liegewagen-Abteile** sind mit 4 oder 6 Liegen ausgestattet. Sie eignen sich für Gruppen, Familien oder preisbewusste Individualreisende. Auf jedem Platz liegen eine Decke, ein Laken sowie ein frisch bezogenes Kopfkissen für den Reisenden bereit. Wasch- und Toilettenräume befinden sich im Wagen. Ein kleines Frühstück ist inklusive.

Der **Sitzplatz** ist die günstigste Reiseklasse im ÖBB *Nightjet*. Jedes 2. Klasse-Abteil hat 6 Sitzplätze. Wasch- und Toilettenräume befinden sich im Wagen.

35. Den »*InterRail Global Pass*« gibt es als »*Flexi-Pass*« oder als »*Konsekutiv-Pass*«. Für welchen Kunden ist das jeweilige Angebot gedacht?

Der »**Flexi-Pass**«, mit dem der Reisende innerhalb eines bestimmten Zeitraumes seine Reisetage selbst bestimmen kann, eignet sich besonders für Geschäftsreisende, während der **Konsekutiv-Pass** für Privatreisende gedacht ist. Eine bestimmte Gültigkeitsdauer, meist in Kombination mit einem gebuchten Hotelaufenthalt, schränkt hier die Flexibilität etwas ein.

36. Welche Rolle kommt der Bahn bei »*Rail&Fly*« und »*Rail Inklusive Tours* (RIT)« zu?

Bei **Rail&Fly** ist die **Bahnfahrt nur eine Nebenleistung einer Pauschalreise**, die den Kunden zu seiner Hauptleistung bringt (z. B. Hotel oder Flug).

Die **RIT-Reise (Rail InclusiveTours)** ist hingegen eine Pauschalreise von Reiseveranstaltern nach Paragraf § 7 Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO) mit dem Ziel, den touristischen Reiseverkehr von Einzelpersonen oder gemeinsam reisenden Personen mit der Bahn zu fördern. Sie enthält neben der Bahnfahrt ein touristisches Pauschalarrangement, das mind. eine Hauptreiseleistung im Sinne des Reisevertragsrechts enthalten muss. Das RIT-Ticket gilt nur in Verbindung mit einer gebuchten Übernachtung im Rahmen einer Pauschalbuchung (Pauschalreisegesetz Paragraf § 651a BGB).

37. Erläutern Sie die wesentlichen Fahrgastrechte für die Beförderung mit der Bahn.
- a) Unter welchen Umständen kann ein Bahnreisender mit einem anderen Zug weiterfahren?
  - b) In welchen Fällen darf er einen höherwertigen Zug benutzen?
  - c) Unter welchen Umständen darf der Bahnkunde ein Taxi nutzen?
  - d) In welchen Fällen sind die Eisenbahnen von der Haftung freigestellt?



- e) Innerhalb welcher Frist müssen Ansprüche aus den Fahrgastrechten bei der Bahn geltend gemacht werden?
- a) Wenn der Kunde mindestens 20 Minuten später als geplant am Zielort ankommen sollte, kann er einen **anderen Zug** nutzen, wenn er dadurch die Verspätung am Zielort verringern kann. Ermäßigte *Tickets* sind von dieser Regelung ausgenommen.
- b) Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten darf er einen **höherwertigen, nicht reservierungspflichtigen Zug** nehmen. Hat der Kunde eine Nahverkehrskarte, so muss er eine Fernverkehrskarte kaufen oder einen so genannten Produktübergang zahlen. Diese Zahlung kann er dann geltend machen und einreichen.
- c) Wenn die Ankunftszeit zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr liegt und die Verspätung mindestens 60 Minuten beträgt, kann der Kunde mit einem **anderen Verkehrsmittel z. B. Bus, Taxi etc.** weiterfahren und sich die Kosten bis max. 80,00 Euro erstatten lassen.
- d) Ist die Bahnfahrt **über einen Reiseveranstalter gebucht**, so haften nicht die Eisenbahnen, sondern der Veranstalter.
- e) **Bis zu einem Jahr** nach Ablauf der Gültigkeit der Fahrkarte kann der Kunde die Ansprüche geltend machen. Dazu muss er die Fahrkarte, ggf. erforderliche Belege und das Fahrgastrechte-Formular, das er beim Zugbegleiter oder an der DB-Information bekommt, einreichen.

38. Erstellen Sie eine Tabelle für die Haftung der Bahn im Falle der Beschädigung bzw. des Verlustes von Reisegepäck. Welche Fristen (Geltendmachung des Mangels) sind dabei zu beachten?

| Gepäckzustand           | Schadenersatz   | Frist  |
|-------------------------|---|--|
| Beschädigtes Handgepäck | Für das Handgepäck ist der Reisende grundsätzlich <b>allein verantwortlich</b> .<br><br>Trifft den Beförderer ein Verschulden an der Beschädigung: bis zu 1.400 SZR pro Reisender | Der Reisende muss den Schaden sofort melden. |



| Gepäckzustand   | Schadenersatz  | Frist   |
|---|--|---|
| <p>Beschädigtes, aufgegebenes Gepäck</p> <p>(»AUFGEGEBENES GEPÄCK« bezeichnet Gepäck, welches die DB in Verwahrung genommen hat und für das ein Gepäckschein ausgegeben wurde.)</p> | <p>Bis zu 80 SZR pro kg oder 1.200 SZR pro Gepäckstück</p> <p>Ohne Nachweis eines konkreten Schadens 20 bzw. 300 SZR pro Gepäckstück</p>   | <p>Nimmt der Reisende das aufgegebene Reisegepäck nach der Beförderung entgegen, so erlöschen seine Ansprüche.</p> <p>Es sei denn, der Reisende stellt bei der Aushändigung des Gepäcks fest, dass etwas aus dem Gepäck fehlt oder es beschädigt wurde. Dann muss das Bahnunternehmen diesen Schaden sowie seinen Zeitpunkt sofort dokumentieren und dem Reisenden eine Kopie aushändigen. Sollte der Sachverhalt nicht korrekt dargestellt sein, kann der Fahrgast verlangen, dass ein Sachverständiger zu Hilfe gerufen wird.</p> <p>Wenn der Reisende erst daheim merkt, dass sein Gepäck beschädigt ist, sollte er <b>innerhalb von drei Tagen</b> eine Tatsachenfeststellung verlangen, die beweist, dass der Schaden entstand, bevor er das Gepäck erhielt.</p> |
| <p>Verspätetes, aufgegebenes Gepäck (bis 14 Tage) oder verspätete Auslieferung von DB-Kuriergepäck</p>  | <p>Pro Tag bis 0,80 SZR je kg bzw. 14 SZR pro Gepäckstück</p> <p>Ohne Nachweis eines konkreten Schadens: 0,14 bzw. 2,80 SZR pro Gepäckstück/pro 24 Stunden und je verspätet ausgeliefertes Gepäckstück</p> | <p>Bei verspäteter Auslieferung des Gepäcks erlischt der Anspruch des Reisenden auf Schadenersatz, wenn er nicht <b>binnen 21 Tagen</b> seine Rechte geltend gemacht hat.</p> <p>(Grundsätzlich richtet sich die Entschädigung bei DB Kuriergepäckaufträgen nach der EG-Verordnung 1371/2007.)</p>  |
| <p>Bei gänzlichem oder teilweisen Verlust von aufgegebenem Gepäck (ab 14 Tage)</p>  | <p>Bis zu 80 SZR pro kg oder 1.200 SZR pro Gepäckstück</p> <p>Ohne Nachweis eines konkreten Schadens 20 bzw. 300 SZR pro Gepäckstück</p>   | <p>Ein Kofferverlust ist <b>innerhalb von 14 Tagen</b> zu reklamieren.</p>  |

Wie für Flugpassagiere gilt auch für Bahnreisende, dass sie für beschädigtes oder verlorenes Gepäck entschädigt werden müssen.

39. Führen Sie »Wirtschaftlichkeitsberechnungen« rund um die »BahnCard«, 2. Klasse, durch:  
 (Die Aufgabenstellungen berücksichtigen keine sonstigen Ermäßigungen und Besonderheiten im Nahverkehr.)
- a) Eine einfache ICE-Fahrt von A nach B kostet 50,00 Euro. Der Bahnkunde fährt jedes zweite Wochenende (also 26 Mal im Jahr) nach B und zurück. Die »BahnCard 50« der DB kostete im Jahr 2017 genau 320,00 Euro.



- a1) Wie hoch sind die jährlichen Bahnfahrkosten für den Kunden ohne Nutzung einer »BahnCard«?
- a2) Wie hoch sind die jährlicher Bahnfahrkosten mit der »BahnCard 50« für den Kunden?
- a3) Wie hoch sind für den Kunden die effektiven jährlichen Ersparnisse durch die Nutzung der »BahnCard 50«?
- b) Ab welchem Fahrkartenumsatz ist die »BahnCard 25« (Preis im Jahr 2017 = 72,00 Euro) rentabel?
- c) Ab welchem Fahrkartenumsatz ist die »BahnCard 50« der »BahnCard 25« beim Sparen überlegen?
- d) Ab welchem Fahrkartenumsatz ist die »BahnCard 100« der »BahnCard 50« überlegen? (Preis für die »BahnCard 100« im Jahr 2017 = 4.190,00 Euro.)

a1) Die jährlichen Kosten für den Kunden betragen  $(2 \cdot 50,00 \text{ Euro}) \cdot 26 = \mathbf{2.600,00 \text{ Euro}}$ .

a2) Die jährlichen Kosten betragen dann  $2.600,00 \text{ Euro} : 2 = 1.300,00 \text{ Euro} + 320,00 \text{ Euro}$  (Kosten für die *BahnCard 50*) = 1.620,00 Euro.

a3) Der Kunde spart im Jahr 980,00 Euro.

b) Die *BahnCard 25* erspart dem Kunden ein Viertel der Kosten, ihr Kaufpreis muss sich jedoch amortisieren. Demnach lautet die »Grenzzumsatz«berechnung:

Ab 72,00 Euro (Preis für *BahnCard 25*)  $\cdot 4 = \mathbf{288,00 \text{ Euro Fahrkartenumsatz}}$  ist sie rentabel.

c) Die *BahnCard 50* erspart dem Kunden ein weiteres Viertel der Kosten in Relation zur *BahnCard 25*, ihre unterschiedlichen Kosten sind jedoch zu berücksichtigen. Daher lautet die Berechnung:

$$\frac{1}{4} x = 320,00 \text{ (Preis für BahnCard 50)} - 72,00 \text{ Euro (Preis für BahnCard 25)}$$

$$x = 248,00 \text{ Euro} \cdot 4$$

$$x = \mathbf{992,00 \text{ Euro Fahrkartenumsatz}}$$

d) Die *BahnCard 100* erspart dem Kunden die zweite Hälfte der Kosten in Relation zur *BahnCard 50*:

$$\frac{1}{2} x = 4.190,00 \text{ Euro (Preis für BahnCard 100)} - 320,00 \text{ Euro (Preis für BahnCard 50)}$$

$$x = 3.870,00 \text{ Euro} \cdot 2$$

$$x = \mathbf{7.740,00 \text{ Euro Fahrkartenumsatz}}$$

40. Welcher Personenkreis kann eine ermäßigte »BahnCard 50« oder »BahnCard 25« erhalten?

Ermäßigungen erhalten Kinder von 6-17 Jahren, Schüler, Azubis, Studenten bis 26 Jahre, Personen ab 60 Jahre, Senioren und Schwerbehinderte (ab 70 Prozent Einschränkung).

41. Im Rahmen des Bonusprogramms »bahn.bonus« können Prämien- und Statuspunkte gesammelt werden. Worin liegt der Unterschied?

**Prämienpunkte** können gesammelt werden, um sie in Sachpreise einzutauschen (wie z. B. einen Regenschirm). Die **Statuspunkte** dienen dazu einen höherwertigen Status zu erringen, in diesem Fall den Status *bahn.bonus comfort*. Durch ihn hat der Kunde den Vorteil exklusiver Sitzplätze, die ausdrücklich für *bahn.bonus comfort*-Kunden reserviert sind und Zugang