



MarktCheck Kompensationsanbieter Flugreisen

Wesentliche Ergebnisse

9. Juni 2010

Institut für Tourismus- und Bäderforschung in Nordeuropa GmbH

- in Kooperation mit der Christian-Albrechts-Universität Kiel -

Fleethörn 23

D-24103 Kiel

Telefon + 49 (0) 4 31 – 666 567 - 0

Telefax + 49 (0) 4 31 – 666 567 - 10

Email: info@nit-kiel.de

www.nit-kiel.de

Kurzinformation

Thema MarktCheck Kompensationsanbieter Flugreisen

Erstellt für Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Markgrafenstraße 66
10969 Berlin

**Konzept und
Erarbeitung**



Institut für Tourismus- und Bäderforschung
in Nordeuropa GmbH

Dr. Dirk J. Schmücker

Bente Grimm

Dr. Imke Meinken

Marco Woelki

Status 9. Juni 2010

1. Ergebnisse

Die drei untersuchten Anbietergruppen unterscheiden sich hinsichtlich ihrer Kompensationsqualität erheblich.

Die untersuchten **Kompensationsagenturen („Retailer“)** betreiben das Geschäft insgesamt am ernsthaftesten. Drei Anbieter wurden als „**empfehlenswert**“ bewertet: Die deutsche **Atmosfair** gGmbH (www.atmosfair.de), die Schweizer Stiftung **MyClimate** (www.myclimate.org) und die deutsche **GoClimate** GmbH (www.goclimat.de), eine Tochter der WAW-Gruppe, die mit dem schwedischen Projektanbieter Tricorona zusammenarbeitet, bieten realitätsnahe Emissionsberechnungen mit Einbeziehung des RFI und ausschließlich Gold-Standard-zertifizierte Kompensationsprojekte an.

Der Anbieter **GreenMiles** GmbH (www.greenmiles.de) verpasste die Bewertung „empfehlenswert“ nur knapp und wurde als „bedingt empfehlenswert“ eingestuft: Grund ist die unvollständige Parameterverwendung bei der Emissionsberechnung, insbesondere die Nichtberücksichtigung von Zwischenstopps. Der Anbieter **co2ol.de** (eine Initiative der Forest Finance S.A. Panamá) wurde als bedingt empfehlenswert bewertet, weil ausschließlich Senkenprojekte eingesetzt werden.

Nicht empfehlenswert sind der deutsche Anbieter **GlobeClimate** der Stiftung NaturLife International (www.globe-climate.com) und die österreichische Agentur Climate Austria der Kommunalkredit Public Consulting (www.climate-austria.at): Beide berücksichtigen weder den RFI noch eine andere Äquivalenzmetrik.

Die untersuchten **Airlines** schneiden dagegen deutlich schlechter ab. Überwiegend ist die Kompensation nicht in den Buchungsablauf integriert, sondern muss separat bei dem kooperierenden Retailer angefordert werden. Ein echter Kundennutzen ist so nicht erreichbar. Positivstes Beispiel ist TUIfly: Die Airline arbeitet mit dem Schweizer Retailer MyClimate zusammen und integriert die Kompensation vollständig in den Buchungsablauf. Sofern die Airlines mit einem Retailer zusammenarbeiten (Lufthansa, Swiss, Austrian, Delta und TUIfly), ist die Qualität der Kompensationsprojekte in der Regel hoch. Auch British Airways setzt Projekte mit hoher Qualität ein.

Wesentliche Schwachstelle ist aber die Emissionsberechnung: Keine der untersuchten (und mehrfach befragten) Airlines gab an, den RFI oder eine äquivalente Metrik einzusetzen. Bei den durchgeführten Testrechnungen zeigte sich, dass die ermittelten CO₂-Äquivalenzmengen durchgängig und zum Teil deutlich unter den bei den Retailern berechneten Werten liegen. Eine vollständige Kompensation kann so nicht gelingen. Daher wurden die Kompensationsangebote **aller Airlines** als „**nicht empfehlenswert**“ bewertet.

Von den vier untersuchten **Online-Portalen** wurden drei als „empfehlenswert“ bewertet (**Opodo.de**, **Lastminute.de** und **Ebookers.de**). Sie arbeiten eng mit dem empfehlenswerten Retailer Atmosfair zusammen und übernehmen dessen hochwertige Qualität bei Emissionsberechnung und Kompensationsprojekten. **Nicht empfehlenswert** ist das Kompensationsangebot von **expedia.de**: Zahlreiche Flüge konnten beim Partner The CarbonNeutralCompany nicht gefunden werden, Emissionsberechnung und Projektqualität entsprechen nicht den Anforderungen. Erwähnenswert ist, dass expedia.de auch noch mit dem „bedingt empfehlenswerten“ Anbieter co2ol.de

zusammenarbeitet. Diese Zusammenarbeit ist allerdings nur passiv im Rahmen eines „Shopping Partner“-Abkommens, das nur wirksam wird, wenn der Verbraucher zunächst die co2ol.de-Website besucht und von dort aus die Expedia-Website aufruft.

Die **Einbindung** der kompensationsfähigen Angebote auf den Online-Portalen ist insgesamt eine deutliche Schwachstelle, die die ansonsten guten Ergebnisse der genannten Anbieter deutlich **relativiert**: Bei expedia.de und ebookers.de ist das Kompensationsangebot auf Teilssegmente (Pauschalreisen und Events & Tickets) beschränkt, für die eigentliche Nur-Flugbuchung stehen keine Kompensationsangebote zur Verfügung. Bei lastminute.de muss zunächst auf der Startseite ein separater Nutzerpfad gewählt werden, um überhaupt ein Kompensationsangebot zu erhalten. Opodo.de verzichtet auf eine Integration in der Website und verweist erst mit der Buchungsbestätigung auf den beim Dachverband VIR verfügbaren Atmosfair-Rechner. Hier drängt sich der Eindruck auf, dass sich die Anbieter noch in der Probephase befinden und die Kompensationsangebote wenig ernsthaft betreiben. Aber immerhin: Bei diesen vier Portalen gibt es zumindest ein eingeschränktes Kompensationsangebot. Andere VIR-Mitglieder bieten diese Möglichkeit überhaupt nicht, obwohl der Verband die Kooperation mit Atmosfair grundsätzlich zur Verfügung stellt.

Verbraucher, die ihre Flugreisen vollständig kompensieren möchten, sind bei den drei empfehlenswerten Kompensationsagenturen insgesamt am besten aufgehoben und sollten eine der folgenden Webadressen besuchen:

- www.atmosfair.de
- www.goclimate.de.
- www.myclimate.org.

2. Zielsetzung und Methode

Der „MarktCheck Kompensationsanbieter Flugreisen“ ist eine Momentaufnahme der spezifischen Flug-Kompensationsangebote im deutschen Markt. Ziel ist es, die im Mai 2010 vorhandenen und relevanten Angebote zu identifizieren, zu analysieren und zu bewerten.

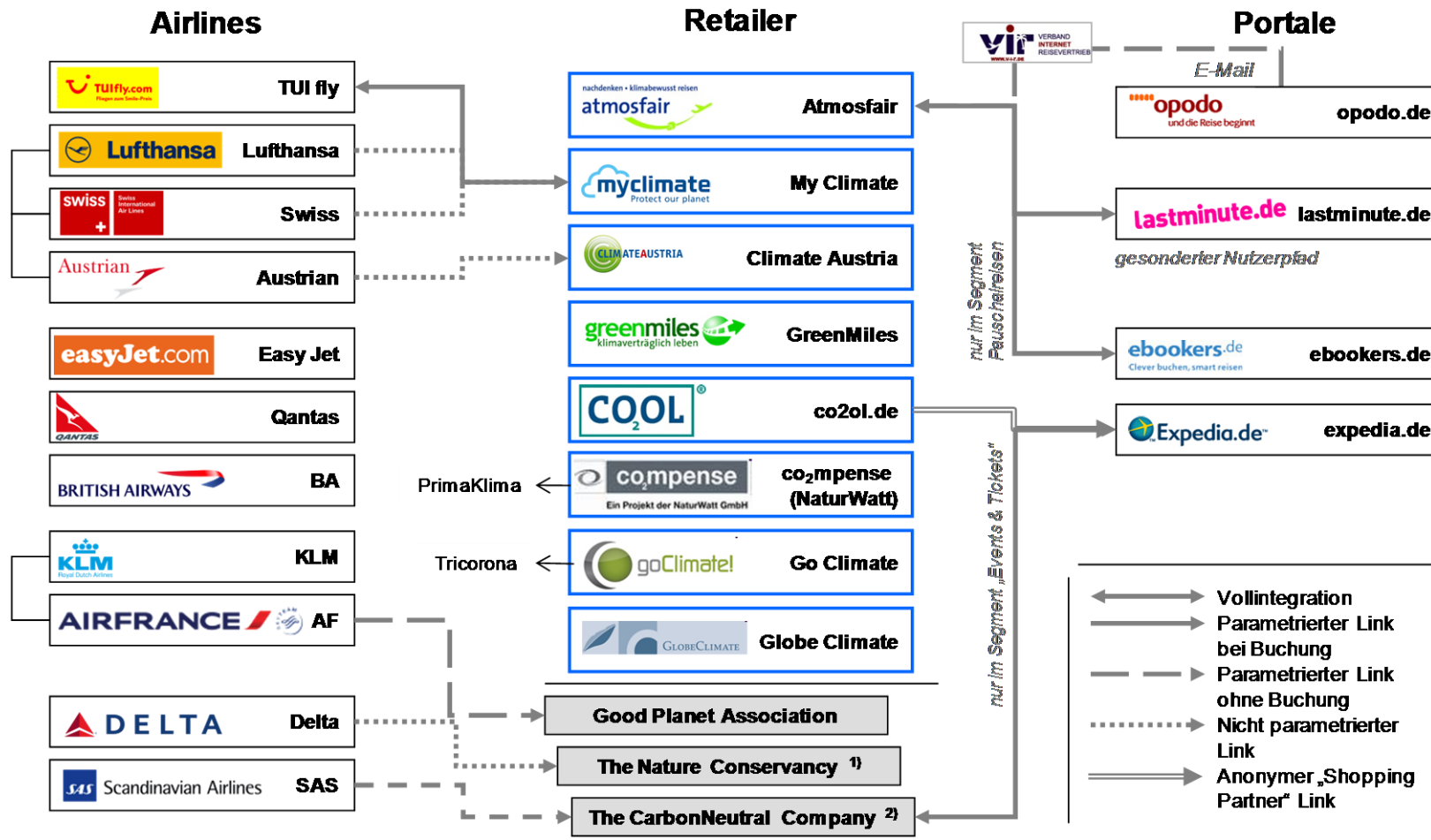
Untersucht wurden die freiwilligen Online-Kompensationsangebote von spezialisierten Kompensationsagenturen (sog. „Retailer“), von Online-Portalen, über die Flugreisen gebucht werden können, und von Fluggesellschaften (vgl. Fig. 1). Nicht betrachtet wurden andere, potenzielle Kontakt- und Verkaufspunkte (z.B. Reisebüros, Reiseveranstalter, Flughäfen).

Anbietertyp	Kriterien	Anzahl untersuchter Anbieter
Kompensationsagenturen („Retailer“)	<ul style="list-style-type: none"> • Auf dem deutschen Markt verfügbar (Website in deutscher Sprache, Abrechnung in Euro) • Flugreisenspezifischer Emissionsrechner 	8
Online-Portale	<ul style="list-style-type: none"> • Auf dem deutschen Markt verfügbar (Website in deutscher Sprache, Abrechnung in Euro) • Angebot von CO2-Kompensation 	4
Fluggesellschaften	<ul style="list-style-type: none"> • Auf dem deutschen Markt verfügbar (Website in deutscher Sprache, Abrechnung in Euro) • Angebot von Flügen ab Deutschland • Angebot von CO2-Kompensation 	11

Fig. 1: Im Marktcheck betrachtete Anbietersegmente

Die Anbieter von Kompensationsleistungen nutzen sowohl direkte wie indirekte Wege der Kundenansprache.

So bieten viele Kompensationsagenturen („Retailer“) ihre Leistungen sowohl direkt über die eigene Website als auch indirekt über Fluggesellschaften und Online-Portale an. Alle untersuchten Online-Portale greifen so auf die Leistungen von Retailern zurück. Bei den Fluggesellschaften gibt es sowohl den Rückgriff auf Retailer als auch eigene Kompensationsprogramme (vgl. Fig. 2).



KLM und Air France sind Gesellschaften der Air France-KLM Group
Lufthansa, Swiss und Austrian sind Gesellschaften des Lufthansa-Konzerns

¹⁾ ohne spezifischen Flugemissionsrechner, nur in engl. Sprache
²⁾ nur begrenzte Auswahl an Flughäfen, nur in engl. Sprache

EasyJet und TUI fly sind dem Low-Cost-Segment zuzuordnen (DLR/ADV 2010)
KLM, Air France und Delta gehören (neben anderen) zur Sky Team-Allianz
British Airways und Qantas gehören (neben anderen) zur Oneworld-Allianz
Lufthansa, Swiss, Austrian und SAS gehören (neben anderen) zur Star Alliance

Fig. 2: Überblick der betrachteten Marktteilnehmer (N.I.T.-Recherche Mai/Juni 2010)

Die Untersuchung nimmt die Sicht des Endverbrauchers ein und nutzt im Wesentlichen die Websites der Anbieter. Für einige Kriterien wurden die Anbieter direkt befragt, sofern die entsprechenden Angaben nicht auf der Website des Anbieters zu erhalten waren.

Die Kompensationsangebote wurden mit einem Kriterienkatalog in vier Bereichen bewertet. Außerdem wurde für 31 konkrete Flüge jeweils 13 Testberechnungen bei unterschiedlichen Anbietern durchgeführt.

Bereich	Inhalt
Information & Transparenz	Transparente Information des Anbieter über die Eigenschaften des Kompensationsangebotes, der Emissionsberechnung und der verwendeten Standards
Emissionsberechnung	Vollständigkeit und Realitätsnähe der Emissionsberechnung
Projektqualität	Qualität der für die Kompensation verwendeten Projekte bzw. Zertifikate
Online-Angebot & Handling	Spezifische Aspekte des Webfrontends und der Handhabung

Fig. 3: Kriteriengruppen für die Anbieterbewertung

3. Bewertungsschema

Das Bewertungsschema berücksichtigt die vier genannten Kriterien und zusätzlich die Vollständigkeit der Berechnungsmöglichkeiten aus den Testrechnungen. Die Bewertungslogik zeigt Fig. 4.

Das Preisniveau ist nicht Bestandteil der Bewertung, wird aber in den Ergebnistabellen separat ausgewiesen. Das Preisniveau korreliert auch nur bedingt mit der Kompensationsqualität. So gibt es relativ günstige, aber sehr empfehlenswerte Anbieter ebenso wie teure, aber nicht empfehlenswerte.

Einzelkriterien	++ Empfehlenswert	(+) Bedingt empfehlenswert	- nicht empfehlenswert
EB: Realitätsnahe Emissions-Berechnung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uplifffaktor vollständig berücksichtigt <u>und</u> ▪ Mindestens Distanz, Zwischenstopps, Flugzeugtyp und Ladefaktor (über Flugtyp oder Flugklasse) berücksichtigt 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uplifffaktor mindestens teilweise berücksichtigt 	schlechter
QP: Qualität der Emissions-Projekte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwendet ausschließlich Gold-Standard-Projekte <u>oder</u> ▪ Gibt an, alle vier Einzelkriterien (Zusätzlichkeit, Referenzszenario, Nachhaltigkeit und Löschungsnachweis) zu erfüllen <u>und</u> ▪ Verwendet keine Senkenprojekte 	Gibt für Nicht-Gold-Standard-Projekte an, alle fünf Einzelkriterien (Zusätzlichkeit, Referenzszenario, Nachhaltigkeit, Löschungsnachweis und Dauerhaftigkeit [bei Senkenprojekten] zu erfüllen	schlechter
IT: Information und Transparenz	Informiert über alle 7 relevanten Aspekte (Information über Vermeidungs-Vorrang, Vermeidungsmöglichkeiten, Funktion der Kompensation, Funktion der Berechnung, Kompensationsprojekte (inkl. Senkenprojekte) Verwaltungskosten und Gewinnverwendung) überwiegend umfassend	Informiert über mindestens 4 der 7 relevanten Aspekte	schlechter
OH: Online-Angebot & Handling	Alle 7 Aspekte (wirksame Einbeziehung der AGB, steuerliche Aspekte, Zahlungssicherheit, Datenschutzinformation, persönliches Profil speicherbar, zusammenfassender Bericht, nutzerfreundliche Bedienoberfläche) werden erfüllt	Mindestens 4 der 7 Aspekte werden erfüllt	schlechter
Gesamtbewertung	EB: ++ <u>und</u> QP: ++ <u>und</u> IT: mind. (+) <u>und</u> OH: mind. (+) <u>und</u> Verfügbarkeit > 90%	EB: mind. (+) <u>und</u> QP: mind (+) <u>und</u> IT: mind. (+) <u>und</u> OH: mind. (+) <u>und</u> Verfügbarkeit > 60%	schlechter

Fig. 4: Bewertungsschema für die Gesamtbewertung

4. Einzelergebnisse: Kompensationsagenturen („Retailer“)

Anbieter	Träger	realitäts- nahe Emissions- berechnung	Uplift- Faktor	Qualität der Kompensations- projekte	Gold Standard	Information & Trans- parenz	Online- Angebot & Handling	Verfügbar- keit	Gesamt- bewertung	Preis (Alle Anbieter = 100%)
Atmosfair	Atmosfair gGmbH	++	RFI vollst.	++	ausschl.	++	(+)	100%	++	108%
Climate Austria	Kommunalkredit Public Consult GmbH	-	kein	++	nein	(+)	(+)	100%	-	64%
Co2mpense	Naturwatt GmbH (EWE-Konzern) > Projekte: PrimaKlima e.V.	(+)	RFI vollst.	-	nein	(+)	(+)	77%	-	175%
co2ol.de	Forest Finance S.A. Panamá	(+)	RFI vollst.	(+)	teilw.	(+)	(+)	94%	(+)	82%
Globe Climate	Stiftung NatureLife-International	-	kein	(+)	nein	(+)	(+)	97%	-	152%
Go Climate	goClimate GmbH (WAW-Gruppe) > Projekte: Tricorona	++	RFI vollst.	++	ausschl.	++	(+)	97%	++	91%
GreenMiles	GreenMiles GmbH	(+)	RFI vollst.	++	ausschl.	(+)	(+)	97%	(+)	117%
MyClimate	Stiftung myclimate	++	RFI vollst.	++	ausschl.	++	(+)	100%	++	89%

Erläuterungen:

Grundkategorien und Gesamtbewertung: ++ = empfehlenswert, (+) = bedingt empfehlenswert, - = nicht empfehlenswert

Upliffaktor: RFI: vollständig: mind. 2 für Mittelstrecken, 3 für Fernstrecken oder mind. 2 für alle Strecken; teilweise: < 2 für Mittelstrecken, < 3 für Fernstrecken, kein: kein Upliffaktor
 Gold Standard: ausschl.: Anbieter verwendet ausschließlich Gold Standard-Projekte, tlw.: Anbieter verwendet auch andere Projekte, kein: keine Verwendung von Gold Standard-zertifizierten Projekten

Verfügbarkeit: Anteil der tatsächlich berechenbaren Kompensationspreise in % (Soll: 31)

Preis: Preisniveau der Kompensationsangebote im Vergleich zu allen untersuchten Anbietern, 100% = alle Anbieter

Weitere methodische Erläuterungen im Ergebnisbericht

5. Einzelergebnisse: Airlines

Anbieter	Kompensation über	realitätsnahe Emissionsberechnung	Uplift-Faktor	Qualität der Kompensations-Projekte	Gold Standard	Information & Transparenz	Online-Angebot & Handling	Verfügbarkeit	Gesamtbewertung	Preis (Alle Anbieter = 100%)
Netzairlines										
Air France	Good Planet Ass.	-	kein	-	nein	(+)	(+)	67%	-	42%
British Airways	eigen	-	kein	++	ausschl.	-	(+)	100%	-	28%
KLM	eigen	-	k.A.	-		(+)	(+)	100%	-	13%
Lufthansa	MyClimate	-	kein	++	ausschl.	(+)	(+)	100%	-	46%
SAS	Carbon Neutral	-	k.A.	(+)	nein	-	(+)	100%	-	24%
Swiss	MyClimate	-	kein	++	ausschl.	++	(+)	100%	-	37%
Austrian	ClimateAustria	-	k.A.	++	nein	(+)	(+)	100%	-	62%
Delta	Nature Conservancy	-	kein	++	nein	++	(+)	0%	-	-
Qantas	eigen	-	k.A.	-	nein	(+)	++	100%	-	12%
Lowcost										
TUIfly	MyClimate	-	Kein	++	ausschl.	(+)	(+)	100%	-	31%
Easy Jet	eigen	-	k.A.	-	nein	(+)	(+)	100%	-	27%

Erläuterungen:

Grundkategorien und Gesamtbewertung: ++ = empfehlenswert, (+) = bedingt empfehlenswert, - = nicht empfehlenswert

Upliftfaktor: RFI: vollständig: mind. 2 für Mittelstrecken, 3 für Fernstrecken oder mind. 2 für alle Strecken; teilweise: < 2 für Mittelstrecken, < 3 für Fernstrecken, kein: kein Upliftfaktor

Gold Standard: ausschl.: Anbieter verwendet ausschließlich Gold Standard-Projekte, tlw.: Anbieter verwendet auch andere Projekte, kein: keine Verwendung von Gold Standard-zertifizierten Projekten

Verfügbarkeit: Anteil der tatsächlich berechenbaren Kompensationspreise in % (Soll: 3 oder 2)

Preis: Preisniveau der Kompensationsangebote im Vergleich zu allen untersuchten Anbietern, 100% = alle Anbieter

Weitere methodische Erläuterungen im Ergebnisbericht

6. Einzelergebnisse Online-Portale

Anbieter	Kompensation über	realitätsnahe Emissionsberechnung	Uplift-Faktor	Qualität der Kompensations-Projekte	Gold Standard	Information & Transparenz	Online-Angebot & Handling	Verfügbarkeit	Gesamtbewertung	Preis (Alle Anbieter = 100%)
lastminute.de	Atmosfair	++	RFI vollst.	++	ausschl.	(+)	++	100%	++	108%
opodo.de	Atmosfair	++	RFI vollst.	++	ausschl.	(+)	(+)	100%	++	110%
expedia.de	CarbonNeutral	-	k.A.	-	nein	-	-	40%	-	23%
ebookers.de	Atmosfair	++	RFI vollst.	++	ausschl.	(+)	++	100%	++	111%

Opodo: Berücksichtigt wurden auch die Informationen auf der VIR/Atmosfair-Website, auf die Flugbuchende per Link in der Bestätigungs-E-Mail hingewiesen werden.

Verfügbarkeit:

opodo.de: 13% der gewünschten Flüge waren auf dem Buchungsportal nicht auffindbar und daher nicht kompensierbar, diese Flüge wurden bei der Bewertung nicht berücksichtigt.

ebookers.de: 19% der gewünschten Flüge waren auf dem Buchungsportal nicht auffindbar und daher nicht kompensierbar, diese Flüge wurden bei der Bewertung nicht berücksichtigt.

expedia.de: unabhängig von der Verfügbarkeit der Flüge bei expedia.de konnte der externe Emissionsrechner von The Carbon Neutral Company die meisten der angefragten Verbindungen nicht berechnen.

Erläuterungen:

Grundkategorien und Gesamtbewertung: ++ = empfehlenswert, (+) = bedingt empfehlenswert, - = nicht empfehlenswert

Uplifffaktor: RFI: vollständig: mind. 2 für Mittelstrecken, 3 für Fernstrecken oder mind. 2 für alle Strecken; teilweise: < 2 für Mittelstrecken, < 3 für Fernstrecken, kein: kein Uplifffaktor

Gold Standard: ausschl.: Anbieter verwendet ausschließlich Gold Standard-Projekte, tlw.: Anbieter verwendet auch andere Projekte, kein: keine Verwendung von Gold Standard-zertifizierten Projekten

Verfügbarkeit: Anteil der tatsächlich berechenbaren Kompensationspreise in % (Soll: 31)

Preis: Preisniveau der Kompensationsangebote im Vergleich zu allen untersuchten Anbietern, 100% = alle Anbieter

Weitere methodische Erläuterungen im Ergebnisbericht

Bei der Bewertung der Online-Portale unbedingt die Ausführungen in Abschnitt 1 (Ergebnisse) beachten.