

Pressemitteilung

16. Februar 2006 - 11/06

Verkehrsclub Deutschland e.V.
Bundesgeschäftsstelle
Kochstraße 27
10969 Berlin

Fon 030/280351-12
Fax 030/280351-10
presse@vcd.org
www.vcd.org

EU-Verordnung über Fluggastrechte wird ein Jahr alt

Umsetzung der Fluggastrechte noch unbefriedigend / Schlichtungsstelle Mobilität hilft bei Problemen

Berlin, 16.02.06: Morgen vor einem Jahr trat erstmals die EU-Verordnung zum Schutz der Verbraucherrechte im Flugverkehr in Kraft. Damit haben Fluggäste europaweit Anspruch auf Ausgleichsleistungen, falls ihr Flug annulliert wird, sie nicht befördert werden oder große Verspätungen auftreten. Die Schlichtungsstelle Mobilität beim Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD) sieht in der Verordnung einen wichtigen Baustein für mehr Rechtssicherheit und Kundenorientierung im öffentlichen Fernverkehr. René Waßmer, VCD-Bundesgeschäftsführer „Mit ihrer Verordnung hat die EU einen ersten wichtigen Schritt für mehr Verbraucherschutz im Flugverkehr gemacht. Doch bei der Umsetzung hakt es noch an vielen Stellen. Die Flugunternehmen müssen jetzt zeigen, dass sie Kundenorientierung ernst nehmen und die geforderten Ersatzleistungen erbringen.“

Obwohl das höchste europäische Gericht die Regelung zu den Fluggastrechten inzwischen bestätigt habe, werde sie von den Unternehmen noch nicht konsequent genug befolgt. Das zeigten zahlreiche Beschwerden, die die Schlichtungsstelle Mobilität erreichen. So erbrächten Flugunternehmen beispielsweise im Falle einer Annullierung häufig keine Ausgleichsleistungen. In anderen Fällen würden bei Verspätungen Verpflegungsgutscheine ausgegeben, obwohl alle Flughafenrestaurants geschlossen seien oder die auf dem Gutschein ausgewiesene Summe bei weitem nicht ausreiche.

Birgit Zandke-Schaffhäuser, Projektleiterin in der Schlichtungsstelle Mobilität: „Ein zentrales Problem der Richtlinie bleibt die Beweislast, die im Falle einer Annullierung bei den Flugunternehmen liegt. Die behaupten häufig, dass ein Umstand vorlag, den sie nicht zu vertreten haben, wie beispielsweise schlechtes Wetter. Mit der Behauptung allein ist der Beweis aber noch lange nicht erbracht. Wir empfehlen Reisenden daher, hartnäckig auf glaubhafte Belege zu bestehen.“ Zudem gebe es Passagen in der Verordnung, die nicht eindeutig formuliert seien. Dies führe zu Rechtsunsicherheit. Beispielsweise sei nicht klar geregelt, was eine „anderweitige Beförderung unter vergleichbaren Reisebedingungen“ im Falle einer Flug-Annullierung sei. Andere Regelungen erscheinen aus Sicht der Schlichtungsstelle Mobilität willkürlich und können zu einem unverhältnismäßigen Nachteil für die Flugunternehmen führen, wie zum Beispiel die absolute zeitliche Grenze für Ausgleichsleistungen von zwei Stunden.

Zandke-Schaffhäuser: „Diese Fragen und Unstimmigkeiten in den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Flugunternehmen werden der Schlichtungsstelle Mobilität auch in Zukunft viele Anfragen bescheren. Wir vermitteln dann in Streitfällen und helfen so Verbraucherinnen und Verbrauchern kostenlos zu ihrem Recht. Damit bilden wir eine gute Ergänzung zum Luftfahrtbundesamt, das aus rechtlichen Gründen keine Unterstützung bei derartigen Streitigkeiten bieten kann.“

Kontakt: Betroffene können sich per E-Mail unter schlichtungsstelle@vcd.org oder telefonisch unter 030/469 970-0 an die Schlichtungsstelle Mobilität wenden. Weitere Informationen gibt es im Internet unter www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org.

Die Schlichtungsstelle Mobilität ist ein Pilotprojekt des Bundesverbraucherministeriums und wird zunächst über drei Jahre finanziert.

Bei Rückfragen:

Daniel Kluge, VCD Pressesprecher, Fon 030/280351-12, Fax 030/280351-10,
Mobil 01 71 / 605 24 09, E-Mail presse@vcd.org, Internet www.vcd.org.