

ARCD fordert verbindlichere Regeln für Fluggast- Entschädigungen

Eine von der Bundesregierung gestern beschlossene neue Schlichtungsstelle soll ab Winter 2012 bei Ärger mit der Fluglinie wegen Verspätungen, Flugausfällen und Gepäckproblemen vermitteln. Der Streitwert der Schlichtung ist auf 5000 Euro begrenzt, der Weg zu einem Gericht nach erfolgloser Vermittlung bleibt offen. Das Gesetz muss noch von Bundestag und Bundesrat verabschiedet werden.

Wie der Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD) mitteilt, können Fluggesellschaften freiwillige Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren verweigern. Dann soll es laut Gesetzentwurf eine behördliche Zwangsschlichtung geben, deren Ausgestaltung aber noch offen ist. Von Behörden und Unternehmen gebuchte Flüge sind von dem Schiedsverfahren ausgeschlossen. Auch Ansprüche aus Pauschalreisen fallen darunter, wenn die Fluggesellschaft reiserechtlich nicht als Veranstalter gilt.

Der Gesetzentwurf trage die Handschrift der Airline-Lobby, beklagte Christian Wolf, stellvertretender ARCD-Generalsekretär. So fehle ein verbindlicher Starttermin, fehlerhafte Buchungen oder Stornogebühren seien für eine Schlichtung erst gar kein Thema, was auch der Bundesverband der Verbraucherzentralen (VZBV) kritisiere.

Bisher verweigerten die meisten Airlines bei Beschwerdefällen hartnäckig die Zusammenarbeit mit der vorhandenen neutralen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP), sagte Wolf weiter. Dort seien in den vergangenen zwei Jahren rund 2300 Beschwerden von Fluggästen eingegangen, weil ihre Ansprüche beim jeweiligen Unternehmen nicht zum gewünschten Ergebnis geführt hatten. 86 Prozent der Fälle betrafen Verspätungen und Annullierungen. Viele Fluggäste monierten, dass die Airlines Beschwerden sehr zögerlich bearbeitet oder überhaupt nicht darauf reagiert hätten, teilte der ARCD mit.

Der Club fordert im Interesse der Verbraucher schnellere Bearbeitungszeiten von Beschwerden durch die Fluggesellschaften, wirkungsvolle Sanktionen bei verspäteten Ausgleichszahlungen, eine Umkehr der Beweislast bei von Fluglinien behaupteten

technischen Defekten und höherer Gewalt und eine Schwarze Liste mit jenen Fluggesellschaften, die besonders hartnäckig Fluggastrechte missachten, sowie eine leichtere Durchsetzbarkeit von Ansprüchen auf Ausgleichszahlungen aufgrund der für alle Mitgliedsländer verbindlichen EU-Richtlinie, die bei Nichtbeförderung, Flugannullierungen und großen Verspätungen greift..

Der Erfolg der neuen Schlichtungsstelle für die Verbraucher hänge nun von den Fluggesellschaften ab. Der ARCD empfiehlt als Vorbild den Ombudsmann der Versicherungen. (ampnet/jri)

Bilder zum Artikel:



ARC

Auto- und Reiseclub
Deutschland