



Petition 134265

Luftverkehr - Stärkung der Fluggastrechte

Text der Petition

Stärkung der Fluggastrechte durch Zusammenführung von Schlichtungs- und Beschwerdeverfahren beim Luftfahrt-Bundesamt (LBA) 1. Bei einem Schlichtungsantrag über die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. oder das LBA sollte es möglich sein, direkt bei Eingabe der Beschwerde diese zugleich an das LBA weiterleiten zu lassen (z. B. über ein Häkchen), 2. Schlichtungsvorschläge sollten gegenüber Airlines verbindlich sein/Schlichtungsstelle sollte diese auch durchsetzen können.

Begründung

Wenn eine Airline heute Ansprüche von Verbrauchern aus der EU-FluggastrechteVO 261/2004 nicht erfüllt, haben diese drei Möglichkeiten, gegen die Airline vorzugehen:

1. Der gerichtliche Weg - dieser ist jedoch mit Kosten und prozessualen Schwierigkeiten verbunden, wenn der Sitz der Airline z.B. nicht in der EU liegt.
2. Der Weg über die Schlichtungsstelle - hier kann der Verbraucher sich an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (<https://soep-online.de/>) wenden. Sofern sich eine Airline nicht an einer privatrechtlich organisierten Schlichtung beteiligt, ist die behördliche Schlichtungsstelle beim BfJ zuständig (§ 57 a LuftVG). Problem hierbei ist einerseits, dass die Airlines rechtlich nicht an den Vorschlag der S-Stelle gebunden sind. Ferner kann die S-Stelle gegenüber der Airline die Forderung auch nicht durchsetzen, sodass selbst bei einer eindeutigen Rechtslage und einem Anerkenntnis des Anspruchs nicht gesichert ist, dass die Zahlung an den Verbraucher - zum einen zeitnah - und zum anderen überhaupt geleistet wird.
3. Beschwerde beim Luftfahrt-Bundesamt - hier kann sich der Verbraucher über die Fluggesellschaft beschweren. Die in der Zuständigkeit des LBA liegenden Beschwerden werden auf mögliche Verstöße gegen die jeweils einschlägige EU-Verordnung geprüft. Ergibt die Prüfung einen möglichen Verstoß, kann das LBA ein Ordnungswidrigkeitenverfahren gegen das betroffene Unternehmen einleiten. Bei nachgewiesenen Verstößen kann ein Bußgeld verhängt werden. Eine direkte Durchsetzung der Ansprüche erfolgt hierdurch jedoch nicht - diese könnte sich lediglich mittelbar aus dem Druck für die Airline daraus ergeben, einem Owi-Verfahren zu unterliegen.

Wenn ein Verbraucher bereits die 1. oder 2. Möglichkeit gewählt hat, wird er sich nach Abschluss des Verfahrens idR nicht die Mühe machen, zusätzlich eine Beschwerde beim LBA einzureichen. Deshalb wäre es vorteilhaft - auch zur Erhöhung der Kontrolldichte - eine Möglichkeit einzuführen, dass diese bei den S-Stellen direkt mit ausgewählt werden kann. Die S-Stelle hat ja alle erforderlichen

Dokumente und Unterlagen vorliegen und könnte die Akte problemlos nach Abschluss des Verfahrens an das LBA weiterleiten.

Ein weiteres Problem ist, dass Schlichtungsstellen den Zahlungsanspruch - selbst bei Anerkenntnis der Airline - dieser gegenüber nicht durchsetzen können. Hier sollte einerseits die rechtliche Möglichkeit geschaffen werden, dass Schlichtungsvorschläge ggü. den Airlines rechtlich verbindlich gelten, und andererseits die S-Stelle den Zahlungsanspruch dieser gegenüber auch durchsetzen kann. Denkbar wäre auch, dass Zahlungen über die S-Stellen abgewickelt werden könnten.

Zuletzt kommt es in der Praxis häufig vor, dass Airlines sich mit der Rückzahlung - contra legem - mehrere Monate Zeit lassen. Hier sollte in der EU-Verordnung die Möglichkeit ergänzt werden, dass das LBA Bußgelder verhängen kann, wenn die Zahlung nicht innerhalb einer angemessenen Frist erfolgt (z.B. 14 Tage).