

Der Deutsche Bundestag hat die Petition am 18.12.2014 abschließend beraten und beschlossen:

Das Petitionsverfahren abzuschließen, weil dem Anliegen nicht entsprochen werden konnte.

Begründung

Mit der Petition wird gefordert, dass alle in Deutschland tätigen Verkehrsunternehmen im Internet einfache und verständliche Möglichkeiten für Entschädigungszahlungen aufgrund von Verspätungen anbieten müssen.

Zu der auf der Internetseite des Deutschen Bundestages veröffentlichten Eingabe liegen dem Petitionsausschuss 363 Mitzeichnungen und zehn Diskussionsbeiträge vor. Es wird um Verständnis gebeten, dass nicht auf alle der vorgetragenen Aspekte im Einzelnen eingegangen werden kann.

Zur Begründung des Anliegens wird im Wesentlichen ausgeführt, dass es größere Verkehrsunternehmen gebe, die ihre Kunden mit komplizierten Formularen und durch die fehlende Möglichkeit Beschwerden online vorzubringen, daran hindern wollten, ihre Erstattungsansprüche bei Verspätungen geltend zu machen.

Hinsichtlich der weiteren Einzelheiten zu dem Vorbringen und zur Vermeidung von Wiederholungen wird auf die eingereichten Unterlagen verwiesen.

Der Petitionsausschuss hat der Bundesregierung Gelegenheit gegeben, ihre Ansicht zu der Eingabe darzulegen. Das Ergebnis der parlamentarischen Prüfung lässt sich unter Einbeziehung der seitens der Bundesregierung angeführten Aspekte wie folgt zusammenfassen:

Der Petitionsausschuss weist darauf hin, dass die Pflicht zur Entschädigung bei Verspätungen europarechtlich als Teilmaterie der Flug- und Fahrgastrechte geregelt ist. Der europäische Rechtsrahmen besteht aus den folgenden Verordnungen:

Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei

Annullierung oder großer Verspätung von Flügen (sogenannte Denied-Boarding-Verordnung), Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr, Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr.

Die genannten EG/EU-Verordnungen enthalten auch Vorschriften zur Durchsetzung der Passagierrechte. Die Ausgestaltung der Durchsetzungsverfahren ist den EU-Mitgliedstaaten überlassen. Der Ausschuss erklärt, dass den Flug- und Fahrgästen in Deutschland zur Durchsetzung ihrer Rechte neben den nationalen Durchsetzungsstellen (Luftfahrt-Bundesamt für den Luftverkehr, Eisenbahn-Bundesamt für den Eisenbahn-, Schiffs- und Busverkehr und teilweise Eisenbahnaufsichtsbehörden der Länder) auch der Zivilrechtsweg und daneben Schlichtungsstellen zur Verfügung stehen (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V., Bundesamt für Justiz).

Die Flug- und Fahrgastrechte werden so bereits in angemessener Weise durchgesetzt. Weder der europäische noch der deutsche Gesetzgeber hat darüber hinaus Vorgaben zur genauen Form der Unterrichtung der Passagiere über die Möglichkeit einer Beschwerdeerhebung sowie zur Art und Weise der Durchführung der Beschwerdebearbeitung gemacht. Der deutsche Gesetzgeber hat bislang bewusst darauf verzichtet, die denkbaren Formen der Geltendmachung eines Anspruchs bei Verspätungen konkret vorzuschreiben.

Der Petitionsausschuss betont, dass die betroffenen Verkehrsunternehmen in jedem Fall sicherzustellen haben, dass die anspruchsberechtigten Passagiere über die ihnen zustehenden Rechte – auch hinsichtlich der Form der Geltendmachung eines Anspruchs – in für jeden zugänglicher Weise informiert werden. Soweit ein Verkehrsunternehmen dieser Verpflichtung nicht nachkommt, kann die jeweils zuständige nationale Durchsetzungsstelle dies sanktionieren. Ferner kann das Verkehrsunternehmen im Wege des Verwaltungszwangs dazu angehalten werden, den ihm obliegenden Verpflichtungen nachzukommen.

Der Ausschuss stellt klar, dass die mit der Petition vorgetragene Befürchtung eine fehlende Möglichkeit Ansprüche „online“ anzumelden, verhindere die Anerkennung berechtigter Ansprüche, keineswegs zwangsläufig zutrifft. Denn die Verkehrsunternehmen sind verpflichtet, ein zugängliches System zur Bearbeitung von Beschwerden zu errichten und zu unterhalten. Ein solches System ist auch dann gegeben, wenn der Flug- oder Fahrgast einen Anspruch oder eine Beschwerde etwa

in schriftlicher Form einreichen kann. Die Passagiere können den einer Beschwerde zu Grunde liegenden Sachverhalt außerdem grundsätzlich auch in einer E-Mail dem Verkehrsunternehmen gegenüber darstellen. Dokumente, die zur Glaubhaftmachung des Anspruchs notwendig sind, sollten dieser E-Mail beifügt werden.

Im Übrigen steht es den betroffenen Unternehmen frei, Hinweise und Erstattungsmöglichkeiten auf ihren Internetseiten zu präsentieren. Die gesetzliche Vorgabe einer konkreten Form der Beschwerdebearbeitung über die EU-rechtlichen Vorgaben hinaus würde dagegen die wettbewerbliche Handlungsfreiheit der Verkehrsunternehmen unangemessen einschränken. Der mit einer Verpflichtung aller in Deutschland operierenden Verkehrsunternehmen verbundene Aufwand, die Geltendmachung von Ansprüchen auch „online“ zuzulassen, könnte zu einer ungerechtfertigten Wettbewerbsverzerrung führen. Insbesondere kleine und mittelständische Verkehrsunternehmen würden insoweit gegenüber großen Verkehrsunternehmen benachteiligt. Zudem ergänzt der Ausschuss, dass nicht davon ausgegangen werden kann, dass alle Kunden über einen Internetzugang verfügen bzw. ihre Ansprüche online geltend machen wollen.

Der Ausschuss hält die geltende Rechtslage für sachgerecht und vermag sich nicht für die mit der Petition geforderte Gesetzesänderung auszusprechen.

Vor diesem Hintergrund empfiehlt der Petitionsausschuss, das Petitionsverfahren abzuschließen, weil dem Anliegen nicht entsprochen werden konnte.