



EUROPÄISCHES PARLAMENT

2009 - 2014

Plenarsitzungsdokument

A7-0053/2012

5.3.2012

BERICHT

zur Funktionsweise und Anwendung der geltenden Fluggastrechte
(2011/2150(INI))

Ausschuss für Verkehr und Fremdenverkehr

Berichterstatter: Keith Taylor

INHALT

	Seite
ENTWURF EINER ENTSCHLIESSUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS	3
BEGRÜNDUNG.....	14
STELLUNGNAHME DES AUSSCHUSSES FÜR BINNENMARKT UND VERBRAUCHERSCHUTZ	17
ERGEBNIS DER SCHLUSSABSTIMMUNG IM AUSSCHUSS	24

ENTWURF EINER ENTSCHEIDUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS

zur Funktionsweise und Anwendung der geltenden Fluggastrechte (2011/2150(INI))

Das Europäische Parlament,

- in Kenntnis der Mitteilung der Kommission über die Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Betreuungsleistungen für Fluggäste im Falle der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen (COM(2011)0174),
 - in Kenntnis des Berichts der Kommission über die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (COM(2011)0166),
 - in Kenntnis der Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses vom 27. Oktober 2011¹,
 - unter Hinweis auf seine Entschließung vom 25. Oktober 2011 zur Mobilität und Einbeziehung von Menschen mit Behinderungen und die Europäische Strategie zugunsten von Menschen mit Behinderungen 2010 – 2020, insbesondere die Ziffern 42, 43, 46, 82 und 97²,
 - gestützt auf Artikel 48 seiner Geschäftsordnung,
 - in Kenntnis des Berichts des Ausschusses für Verkehr und Fremdenverkehr und der Stellungnahme des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (A7-0053/2012),
- A. in der Erwägung, dass die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 und die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 (im Nachfolgenden ‚die Verordnungen‘) zwar positive Fortschritte in Bezug auf den Schutz der Fluggastrechte darstellen, die Rechtssicherheit jedoch verstärkt werden muss und es einer größeren Klarheit bei der Auslegung und einer einheitlichen Anwendung der Verordnungen in der EU bedarf;
- B. in der Erwägung, dass die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 Fluggästen zwar gute Sicherheitsmaßnahmen bietet und seit ihrer Einführung effizient funktioniert hat, seit der Krise durch die Vulkanasche jedoch die Notwendigkeit deutlich wurde, bestimmte Aspekte der Verordnung für den Fall zu klären und neu zu überprüfen, dass sich diese außergewöhnlichen Ereignisse in der Zukunft wiederholen sollten;
- C. in der Erwägung, dass das wichtigste Fluggastrecht das Recht ist, Leistungen nach Plan zu erhalten, auf der Grundlage der Grundrechte der Freizügigkeit und der vertraglichen

¹ ABl. C 24 vom 28.1.2012, S. 125.

² Angenommene Texte, P7_TA(2011)0453.

Verpflichtung, die sich aus dem Verkauf eines Beförderungsscheins ergibt; in der Erwägung, dass es wesentlich ist, über Fluggastrechte verständlich, genau und rechtzeitig zu informieren, und dass diese Informationen für alle zugänglich sein müssen;

- D. in der Erwägung, dass den Fluggästen wirksame Beschwerdeverfahren offen stehen sollten, wenn die Leistung nicht angemessen erbracht wird oder wenn gegen andere Rechte, auf die der Fluggast Anspruch hat, verstoßen wird, zumal die Fluggäste den Beförderungsschein bereits bezahlt haben, bevor die Leistung erbracht wird;
- E. in der Erwägung, dass der rechtliche Rahmen zum Schutz der Reisenden einen Mindeststandard an Verbraucherschutz garantieren muss, der den sich entwickelnden Geschäftspraktiken der Fluggesellschaften standhalten kann;
- F. in der Erwägung, dass die Entwicklung der Fluggastkontrolle zu weitreichenden Methoden wie Sicherheitsscannern und Verhaltensprofilen führt, und sich daher neue Fragen im Hinblick auf den Schutz der Reisenden, insbesondere in Bezug auf die Privatsphäre, die Nichtdiskriminierung und die öffentliche Gesundheit stellen;
- G. in der Erwägung, dass Personen mit eingeschränkter Mobilität und Menschen mit Behinderung vor Beginn ihrer Reise und in einem für alle zugänglichen Format über ihre Rechte informiert werden sollten; in der Erwägung, dass das Flughafenpersonal und das Personal der Luftfahrtunternehmen eine geeignete Ausbildung erhalten sollten, damit sie Personen mit eingeschränkter Mobilität und Menschen mit Behinderung unterstützen können und so dazu beitragen, gemäß den Anforderungen der Barrierefreiheit (Design for all) einen hindernisfreien und gleichberechtigten Zugang zu Flugreisen zu gewährleisten;

Allgemeiner Rahmen

1. begrüßt die Zusage der Kommission, die bestehenden Bestimmungen über Fluggastrechte zur Verbesserung der Situation von Fluggästen, insbesondere in Fällen von großen Verspätungen oder Annullierungen, zu analysieren und zu überprüfen; ist der Ansicht, dass eine ordnungsgemäße Anwendung der bestehenden Bestimmungen durch die Mitgliedstaaten und die Luftfahrtunternehmen, die Durchsetzung von ausreichenden und einfachen Rechtsbehelfen und die Bereitstellung genauer Informationen für Fluggäste bezüglich ihrer Rechte die Eckpfeiler dafür sein sollten, das Vertrauen der Fluggäste zurückzugewinnen;
2. stellt mit Bedauern fest, dass die von den Mitgliedstaaten eingesetzten Durchsetzungsstellen zum Leidwesen der Fahrgäste nicht immer sicherstellen, dass die Fluggastrechte tatsächlich gewahrt werden; fordert die Mitgliedstaaten daher auf, insbesondere im Bereich der Beschwerdebearbeitung und der Sanktionen die Arbeitsweisen der Durchsetzungsstellen derart auszugestalten, dass eine Durchsetzung der Fahrgastrechte im Sinne der Rechtssicherheit stattfinden kann;
3. weist mit Nachdruck darauf hin, dass Flugreisende nicht nur Rechte, sondern auch Pflichten haben, durch deren Einhaltung sie für sich und andere Reisende zu einem sicheren und reibungsfreien Ablauf vor, während und nach dem Flug beitragen.
4. weist mit Nachdruck darauf hin, dass eine einheitliche Behandlung der Beschwerden in

den Mitgliedsstaaten notwendig ist um einheitliche Bedingungen zu erzielen und fordert die Kommission auf, eine einheitliche Auslegung und Anwendung der Verordnungen sicherzustellen und eine bessere Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung zuständigen Stellen zu fördern, u. a. durch den Austausch bewährter Verfahren und von Informationen, und eine weitere Koordinierung ihrer Datenbanken anzustreben;

5. fordert die Kommission auf, ein europäisches Netzwerk der Durchsetzungsstellen zu formalisieren, indem ein klares Mandat sowie interne Vorschriften etabliert werden, damit die Zusammenarbeit verbessert und die Umsetzung der gemeinsamen Beschlüsse erleichtert werden;
6. ist der Auffassung, dass die Rolle der Durchsetzungsstellen besser definiert werden muss, dass diese Stellen unabhängig von den Luftfahrtunternehmen und den Flughäfen und frei von Interessenkonflikten sein müssen, dass die Durchsetzungsstellen in der Lage sein müssen, von sich aus tätig zu werden, und dass auf Luftfahrtunternehmen, die gegen EU-Vorschriften verstoßen, anwendbare nationale Sanktionen wirksamer angewendet werden müssen; weist mit Nachdruck auf die Bedeutung guter Statistiken als Grundlage für eine regelmäßig durchgeführte und sorgfältige Evaluation der Fluggastrechte in Europa hin und ist daher der Auffassung, dass die Durchsetzungsstellen verpflichtet sein sollten, Einzelheiten über Beschwerden, die bei ihnen eingehen, auch über Beschwerden in Bezug auf unlautere Praktiken, sowie die Sanktionen, die sie gegen Luftfahrtunternehmen verhängen, jährlich zu veröffentlichen, und dass die Luftfahrtunternehmen und/oder Flughäfen verpflichtet sein sollten die Daten zu Häufigkeit und Dauer von Verspätungen, sowohl von Fluggästen als auch ihres Gepäcks, zu sammeln; ist der Auffassung, dass die Kommission diese Statistiken analysieren und veröffentlichen sollte;
7. fordert die Kommission zur Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten auf, um Mängel bei den nationalen Beschwerdestellen und -verfahren zu ermitteln und zu beseitigen und eine ordnungsgemäße Koordinierung der Rechtsvorschriften über die Fluggastrechte mit den geplanten EU-Maßnahmen zu alternativen Streitbelegungsverfahren sicherzustellen;
8. ist der Ansicht, dass die regelmäßige Veröffentlichung von Berichten der Luftfahrtunternehmen an die Durchsetzungsstellen über wichtige Daten (über die Umsetzung der Verordnung) die Effizienz der Durchsetzungsstellen erhöhen und den Wettbewerb stimulieren könnte;
9. unterstreicht die nützliche Rolle des Beratungsgremiums für Fluggastrechte, wobei die Betroffenen Informationen in Bezug auf die Änderung der Verordnung liefern können; unterstreicht außerdem die Bedeutung dieses Gremiums hinsichtlich der Förderung der Diskussion und Kooperation zwischen den für die Durchsetzung zuständigen Stellen, den Verbraucherschutzverbänden und den Luftfahrtunternehmen im Hinblick auf die Entwicklung und Verbreitung bewährter Verfahren betreffend die Anwendung der genannten Rechtsvorschriften in Bezug auf Fluggastrechte, darunter die Aufstellung angemessener und genauer Zeitrahmen zur Bearbeitung von Fluggastbeschwerden;
10. weist mit Nachdruck darauf hin, dass sowohl die Luftfahrtunternehmen als auch die Reiseveranstalter während der wichtigsten Phasen der Reise detaillierte und vollständige Informationen über die Fluggastrechte in einer für alle zugänglichen Form und auf leicht verständliche Weise sowie in der Sprache, in der die Reservierung der

Flugtickets erfolgte, mitteilen sollten, und zwar ab dem Zeitpunkt, zu dem der Fluggast überlegt, ob er einen Beförderungsschein kaufen soll; empfiehlt, dass diese Informationen für die Kundendienstabteilung der betroffenen Fluglinie sowie für die entsprechende Durchsetzungsstelle des Mitgliedstaates zuverlässige Kontaktangaben enthalten sollten; begrüßt die Initiative der Kommission, eine zentrale Internetseite über Fluggastrechte in allen Amtssprachen der Europäischen Union und in einem Format, das Fluggäste mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich ist, zu schaffen;

11. fordert die Kommission auf, die Informationskampagne fortzusetzen, die 2010 gestartet wurde, um die Reisenden für ihre Rechte zu sensibilisieren und auch Verbraucherschutz-Netzwerke für die Zusammenarbeit mit den Durchsetzungsstellen zu fördern;
12. fordert die Kommission auf, alle Hilfsmittel zu aktualisieren, welche die Rechte der Fluggäste im Luftverkehr aufführen (zum Beispiel die einschlägigen Websites der Kommission, Dokumente und Broschüren) und dabei die letzten Entscheidungen des Europäischen Gerichtshofes zu berücksichtigen;
13. weist mit Nachdruck darauf hin, dass Luftfahrtunternehmen dafür sorgen sollten, dass in jedem Flughafen, von dem aus sie fliegen, entsprechende Dienstleistungen abrufbar bzw. Kontaktpersonen anwesend sind, die bei Störungen umgehend Entscheidungen treffen können, besonders in Bezug auf Unterstützung, Fahrpreiserstattung, anderweitige Beförderung, Umbuchung, verloren gegangene und mit Verspätung eingetroffene Gepäckstücke, und bei denen Beschwerden eingereicht werden können; fordert die Kommission auf, einen Vorschlag vorzulegen, um die Luftfahrtunternehmen dazu zu verpflichten, an einer zentralen Informationsstelle, insbesondere auf einer Website, eine kostengünstige Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse zur Beratung der Verbraucher anzugeben;
14. ist der Auffassung, dass alle Luftfahrtunternehmen einen effizienten telefonischen Beratungsdienst einrichten müssen, der allen Fluggästen nach Buchung der Reise zugänglich ist; diese Beratung muss sämtliche Auskünfte sowie Alternativvorschläge im Störungsfall beinhalten und darf die Kosten eines Ortsgesprächs in keinem Fall übersteigen;
15. fordert die Kommission dazu auf, Maßnahmen zu prüfen, die Schutz für ankommende oder abfliegende Reisende bieten, damit diese im Fall des Gepäckverlusts oder nicht zumutbar langen Gepäckwartezeiten angemessen entschädigt werden;
16. weist mit Nachdruck darauf hin, dass auch Fluggäste, die ihre Rechte kennen, von der Geltendmachung ihrer Rechte durch umständliche Beschwerdeverfahren abgehalten werden können; ist der Auffassung, dass den Durchsetzungsstellen entsprechende Mittel zur Verfügung gestellt werden sollen, damit eine sichtbare Präsenz an den größeren Flughäfen der EU ermöglicht wird, um grundlegende Informations- und Mediationsdienste anzubieten;
17. ist der Auffassung, dass die Luftfahrtunternehmen allen Fluggästen die Möglichkeit anbieten sollten, eine schriftliche Beschwerde auf sofortige, einfache und zugängliche Weise ohne zusätzliche Kosten einzulegen; fordert die Kommission auf, neben der Beschwerdemöglichkeit auf sonstigem elektronischem Wege das Recht aller Fluggäste auf

Einlegen einer schriftlichen Beschwerde mit Kopie an das Luftfahrtunternehmen und die Durchsetzungsstelle noch am Flughafen oder im Flugzeug in die Änderung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 aufzunehmen; fordert die Kommission auf, ein in alle Sprachen der Union übersetztes Standardformular festzulegen, um mögliche sprachbedingte Probleme zu verringern und die Beschwerdeverfahren zu vereinheitlichen;

18. ist der Auffassung, dass die Fluggäste die Mitarbeiter der Luftfahrtunternehmen, das Boden- und Sicherheitspersonal sowie die Flughafenbediensteten jederzeit identifizieren können sollten, um ihre Rechte geltend zu machen oder Beschwerden einlegen zu können;
19. weist mit Nachdruck darauf hin, dass die Fluggäste vollständigen Zugang zu Informationen über ihre Fluggastdaten haben und darüber informiert werden sollten, wie ihre Fluggastdaten genutzt und an wen sie weitergegeben werden; ist überdies der Auffassung, dass das Luftfahrtunternehmen, um das Recht des Fluggastes auf den Schutz der Privatsphäre zu wahren, von den Fluggästen nur die Fluggastdaten anfordern darf, die zur Buchung des Beförderungsscheins unbedingt erforderlich und zweckdienlich sind, und weist mit Nachdruck darauf hin, dass Fluggäste nicht aufgrund ihrer Fluggastdaten die Beförderung verwehrt werden darf, außer wenn das Beförderungsverbot von den Behörden aus berechtigten Gründen der öffentlichen Sicherheit gefordert wird und das Verbot dem Fluggast, von den zuständigen Behörden mitgeteilt und schriftlich bestätigt wird;
20. weist mit Nachdruck darauf hin, dass in Fällen, in denen der Fluggast bereits an Bord gegangen ist und gebeten wird, das Flugzeug aufgrund seiner Fluggastdaten zu verlassen, diese Evakuierung von den zuständigen Behörden, und nicht von den Mitgliedern der Besatzung, vorzunehmen ist;
21. erinnert die Mitgliedstaaten an ihre Verpflichtung, die Finanzlage der Fluggesellschaften zu überwachen und den Entzug ihrer Betriebslizenz bei unzureichenden Finanzmitteln in Betracht zu ziehen; fordert die Kommission mit Nachdruck auf, sicherzustellen, dass die nationalen Behörden diesen Verpflichtungen nachkommen und dafür zu sorgen, dass festsitzende Fluggäste bei Insolvenz, Bankrott, Einstellung des Betriebs oder Entzug einer Betriebsgenehmigung zurückgeführt werden können;
22. fordert die Kommission auf, dafür zu sorgen, dass die geltenden Rechtsvorschriften über Preistransparenz und unlauteren Wettbewerb wirksam umgesetzt und durchgeführt werden, sicherzustellen, dass der angegebene Preis den Endpreis auf korrekte Weise wiedergibt, und sicherzustellen, dass sämtliche Betriebskosten, die nicht optional sind, und alle für den Verwaltungsaufwand und das verwendete Zahlungsmittel erhobenen Gebühren im Tarif enthalten sind und mit den erforderlichen Informationen angezeigt/verbreitet werden; fordert, dass die Luftfahrtunternehmen gemäß der Richtlinie Nr. 2011/83/EU zum Verbraucherrecht bei den verschiedenen Zahlungsarten, insbesondere bei der Nutzung von Kreditkarten, nur die tatsächlichen Kosten für die Leistungen berechnen;
23. weist mit Nachdruck auf die weite Verbreitung unlauterer Vertragsbedingungen in Beförderungsverträgen im Luftverkehr und ein immer häufigeres Verbot bestimmter oft von Luftfahrtunternehmen verwendeter Bedingungen durch die Rechtsprechung auf nationaler Ebene hin; fordert die Kommission daher auf, dieses Problem in Form einer

Schwarzen Liste mit bestimmten unlauteren Bedingungen im Luftverkehrssektor anzugehen; betont, dass Maßnahmen ergriffen werden müssen, um Flugreisende vor weiteren unlauteren Vertragsbedingungen der Luftfahrtunternehmen zu schützen, beispielsweise vertragsrechtliche Fragen in Bezug auf unsachgemäß behandeltes/verspätetes/beschädigtes Gepäck, die Übertragbarkeit von Flugscheinen, höhere Gewalt, die einseitige Verschiebung von Flügen und das Verbot, einen Hin- und Rückflugschein nur für den Rückflug zu nutzen, sofern keine sehr begrenzten und objektiven „No show“-Kriterien (nicht angetretener Flug) erfüllt sind;

24. fordert nachdrücklich, dass einer Preisdiskriminierung von Fluggästen aufgrund ihres Wohnsitzlands gründlicher nachgegangen und diese im Falle ihres Auftretens beseitigt wird;
25. fordert die Kommission auf, Maßnahmen vorzuschlagen, die es den Fluggästen ermöglichen würden, kleinere Buchungsfehler einfach und kostenlos zu korrigieren und innerhalb von zwei Stunden nach der ursprünglichen Buchung eine Online-Buchung rückgängig zu machen;
26. fordert die Kommission auf, Maßnahmen zur Harmonisierung der Handelspraxis im Hinblick auf das Handgepäck vorzuschlagen, um die Fluggäste vor übermäßig einschränkenden Praktiken zu schützen und es ihnen zu ermöglichen, Handgepäck in angemessenem Umfang mit sich zu führen, einschließlich der Einkäufe aus den Flughafengeschäften;
27. weist mit Nachdruck auf das Recht der Fluggäste hin, einfachen Zugang zu genauen und objektiven Informationen über die Auswirkungen ihrer Reise auf die Umwelt und die Energieeffizienz zu haben, wobei beide Informationen auf der Website der Luftfahrtunternehmen und auf den Flugscheinen selbst deutlich zu sehen sein sollten; fordert die Kommission und die Luftfahrtunternehmen auf, laufende Maßnahmen in diese Richtung zu unterstützen und die Angemessenheit dieser Maßnahmen hinsichtlich der damit verbundenen Kosten zu ermöglichen;
28. weist mit Nachdruck darauf hin, dass alle Fluggäste, auch Kinder unter zwei Jahren, sicher befördert werden müssen; fordert die Luftfahrtunternehmen auf, dafür zu sorgen, dass Fluggäste mit Kindern mit Kinderwagen einfach an Bord gehen können, in Anerkennung der Tatsache, dass kleine Kinder, die mit Erwachsenen reisen, als Personen mit eingeschränkter Mobilität eingestuft werden können; fordert die Luftfahrtunternehmen auf, Preisermäßigungen für Kinder anzubieten, auch für Kinder, die älter als zwei Jahre sind, wie dies bereits bei anderen Verkehrsträgern üblich ist; fordert die Kommission auf, das Recht von Fluggästen mit Kindern zu gewährleisten, bevorzugt an Bord zu gehen und ihre Kinderwagen bis zur Flugzeugtür zu benutzen sowie beim Aussteigen dort wieder in Empfang zu nehmen;
29. die allgemein verbreitete Praxis ist zu überprüfen, wonach die Personenbeförderungsdienstleister, welche die An- und Abfahrt von Flughäfen anbieten, die Vorschriften zur Nutzung von Kindersitzen nicht einhalten und damit die Beförderungsmöglichkeiten von Eltern einschränken;
30. fordert die Kommission dazu auf, die Probleme im Zusammenhang mit dem Schutz der

Fluggäste zu überprüfen, die durch die neuen Fluggastkontrollmethoden wie Sicherheitsscanner, Durchsuchung von Hand und Fluggast-Profiling entstehen; ist der Auffassung, dass vorhandene Fluggastrechtbestimmungen und Durchsetzungsstellen entstehenden Problemen entgegenwirken könnten;

31. fordert eine Vereinheitlichung der die Fluggastrechte betreffenden Rechtsvorschriften und der geplanten EU-Maßnahmen für kollektive Rechtsdurchsetzungsverfahren, um die Rechte von Fluggästen in effizienter Art und Weise zu gewährleisten und gegen Unternehmen vorzugehen, die diese Rechte systematisch ignorieren;
32. schlägt die Einführung einer europäischen Auszeichnung für das verbraucherfreundlichste Luftfahrtunternehmen vor;
33. schlägt vor, dass die Zweckmäßigkeit und Umsetzbarkeit eines einheitlichen Rechtsinstruments genauer geprüft werden könnte, das sämtliche Bestimmungen und Grundsätze in Bezug auf die Verbraucherrechte in der zivilen Luftfahrt beinhaltet, um einer Fragmentierung und Uneinheitlichkeit der verschiedenen Bereiche der Fluggastrechte entgegenzuwirken;
34. begrüßt die Vielfalt an Rechten der Reisenden, die je nach Beförderungsart (sei es zu Wasser, zu Land oder in der Luft) variieren; ist jedoch der Ansicht, dass ein ganzheitlicher Ansatz erforderlich ist, um alle Rechte der Reisenden, darunter die Rechte auf Entschädigung, Erstattung und Information, in einen einzigen umfassenden, konsolidierten Rechtsrahmen zu integrieren;

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

35. fordert die Kommission auf, bei der bevorstehenden Änderung der Verordnung den Begriff „außergewöhnliche Umstände“ und die Definition des Begriffs „Annullierung“ sowie die Regelungen für Betreuungsleistungen und das Recht auf Rechtsbehelf und Ausgleichsleistungen zu klären; ist der Auffassung, dass im Rahmen einer solchen Überprüfung das Schutzniveau für Fluggäste, das nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs vorgesehen ist, sowie die Auslegung des Begriffs „außergewöhnliche Umstände“ durch den Gerichtshof zur Kenntnis genommen werden sollten; hält diese Maßnahmen angesichts der derzeitigen Variationsbreite bei Problemen mit Ausgleichsregelungen und Abweichungen in der nationalen Durchsetzung sowie im Hinblick auf Ereignisse wie die Vulkanaschekrise von 2010 für wichtig;
36. fordert die Kommission auf, ein einheitliches, vollständiges und detailliertes System zur Bewertung des Werts von Beweismitteln, die den Fluggesellschaften zum Nachweis „außergewöhnlicher Umstände“ vorgelegt werden, zu schaffen;
37. fordert die Kommission auf, klarzustellen, dass Luftfahrtunternehmen im Falle einer Verspätung oder Annullierung eines Flugs innerhalb eines Flugumlaufs aufgrund eines außergewöhnlichen Umstands auch für den ersten Folgeflug im selben Umlauf den entsprechenden Umstand geltend machen können;

38. ist der Auffassung, dass es klare Regeln geben muss über Inhalt, Barrierefreiheit, Zugangsmöglichkeiten, Zeitpunkt und Genauigkeit der Informationen, die den Fluggästen übermittelt werden, und dass darin der Grund für jede Verspätung oder Annullierung und für die voraussichtliche Dauer der Störung und darüber, was im Falle einer Überbelegung passiert, sowie die alternativen Reisemöglichkeiten, die den Fluggästen offenstehen, enthalten sein muss;
39. weist mit Nachdruck darauf hin, dass bei der bevorstehenden Überarbeitung der Verordnung auch die Stelle festgelegt werden sollte, die dafür zuständig ist, den Pauschalreisenden rechtzeitig von allen Leistungsänderungen in Kenntnis zu setzen, da der Vertrag zwischen dem Fluggast und einem Reiseveranstalter besteht und nicht direkt mit einem Luftfahrtunternehmen geschlossen wird;
40. hebt hervor, dass die drei Optionen für den Fluggast, nämlich Fahrpreiserstattung, anderweitige Beförderung und Umbuchung im Falle von Unregelmäßigkeiten ein grundlegendes Recht darstellen und diese Entscheidung allen Passagieren angeboten werden sollte;
41. fordert die Kommission auf, Maßnahmen zu unterstützen, mit denen eine bessere und effizientere Nutzung alternativer Verkehrsträger gewährleistet wird, insbesondere im Falle außergewöhnlicher Umstände;
42. ist der Auffassung, dass Fluggäste, deren Gepäck verlorengegangen oder mit Verspätung eingetroffen ist, unverzüglich gemäß den Bestimmungen des Übereinkommens von Montreal und der Verordnung (EG) Nr. 889/2202 über ihre Rechte aufgeklärt werden sollten, und dass auf europäischer Ebene legislative oder Informations- und Sensibilisierungsmaßnahmen erforderlich sind, damit die Öffentlichkeit über die Rechte von Fluggästen und die Beschwerdeverfahren bei verloren gegangenen und mit Verspätung eingetroffenen Gepäckstücken besser aufgeklärt wird; ist der Auffassung, dass bei einer Verspätung des Gepäcks, die sechs Stunden überschreitet, den Fluggästen eine bedarfsgerechte Ausgleichsleistung gewährt werden muss, damit diese bis zur Ankunft ihres Gepäcks ihren unmittelbaren Bedürfnissen nachkommen können; weist mit Nachdruck darauf hin, dass die Qualität und die Leistung der Gepäckabfertigung im Rahmen der Überprüfung der Richtlinie 96/67/EG über Bodenabfertigungsdienste behandelt werden sollte;
43. ist der Auffassung, dass bei Verlust, Verspätung oder Beschädigung eines Gepäckstücks die Luftfahrtgesellschaften zunächst die Fluggäste, mit denen sie einen Vertrag geschlossen haben, entschädigen müssen, sie aber im Anschluss daran das Recht haben müssen, gegenüber den Flughäfen oder Diensteanbietern ihre Ansprüche aufgrund von Problemen der Fluggäste geltend zu machen, für die sie keine Verantwortung tragen;
44. fordert die Kommission auf, bei der Abwicklung von Beschwerden für die Unternehmen eine Höchstfrist von zwei Monaten und für die Durchsetzungsstellen eine Frist von zwei Monaten vorzuschlagen; ist der Auffassung, dass die Bestätigung des Erhalts einer Beschwerde dem Fluggast innerhalb einer Frist von 48 Stunden übermittelt werden sollte; vertritt ferner die Ansicht, dass Reisende, die ihre Buchungen elektronisch (z. B. per Internet) vornehmen, auch das Recht haben sollten, über dasselbe Medium die Fluggesellschaft mit einer klar ersichtlichen Adresse kostenfrei zu kontaktieren, damit

sich die Kunden schnell und einfach an die Mitarbeiter der Fluggesellschaft wenden können, um Probleme zu lösen; ist überdies der Auffassung, dass eine Telefonleitung und ein Webdienst eingerichtet werden sollten, so dass sich die Fluggäste über den Stand der Abwicklung ihrer Beschwerden informieren können;

45. ist der Auffassung, dass eine umfassende Rechenschaftspflicht gegenüber den Fluggästen festgelegt werden sollte, und dass daher eine verstärkte Zusammenarbeit und Koordination zwischen den einzelnen Akteuren wie Luftfahrtunternehmen, Flughäfen und anderen in diesem Bereich tätigen Dienstleistungserbringern geprüft und eingeführt werden sollte, insbesondere bei „außergewöhnlichen Umständen“;
46. fordert auf, sicherzustellen, dass die durch die Verordnung den Luftfahrtunternehmen entstehenden zusätzlichen finanziellen Aufwendungen nicht durch Berechnung höherer Tarife an die Fluggäste weitergegeben werden;
47. stellt fest, dass in kürzlich ergangenen Urteilen des Europäischen Gerichtshofs zum Anspruch von Fluggästen auf Entschädigung bei Verspätungen bestätigt wurde, dass Maßnahmen, die eine gerechte Behandlung zum Ziel haben, erforderlich sind, um im Falle großer Verspätungen ungeachtet ihrer Ursache eine angemessene Entschädigung zu gewährleisten, um die erlittenen Schäden im vollen Umfang zu berücksichtigen; fordert die Kommission daher auf, entsprechende Maßnahmen vorzuschlagen, die nicht zu einem Verlust des Anspruchs auf eine Umbuchung auf den nächsten verfügbaren Flug führen;
48. weist mit Nachdruck darauf hin, dass die Gleichbehandlung von langer Verspätung und Streichung des Fluges Anreize für die Flugunternehmen schafft, einen verspäteten Flug, der unter Umständen noch hätte fliegen können, zu streichen.
49. ist der Auffassung, dass unbeschadet der Verpflichtungen der Luftfahrtunternehmen gemäß der Verordnung (EG) 261/2004 und zur Gewährleistung der Fluggastrechte in der Verordnung die Bestimmungen darüber geklärt werden sollten, ob und wann Fluggästen, die sich selbst kümmern, indem sie Hotels oder alternative Flüge buchen, angemessene Ausgaben vom Luftfahrtunternehmen zurückfordern können; ist der Auffassung, dass die Verordnung gleichzeitig Schutzmechanismen gegen den Missbrauch durch Fluggäste enthalten sollte;

Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität

50. weist darauf hin, dass Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität und Menschen mit Behinderungen gleichberechtigten Zugang zu Flugdienstleistungen erhalten müssen, und unterstreicht, dass diesen Reisenden ein barrierefreier Service geboten werden muss;
51. betont, dass gefährdeten Verbrauchergruppen, insbesondere Personen mit eingeschränkter Mobilität und Menschen mit Behinderungen, besonderer Schutz gewährt werden muss; weist darauf hin, dass diese gefährdeten Gruppen bei der Inanspruchnahme ihrer Fluggastrechte zusätzliche Garantien benötigen, und fordert die Kommission, die Mitgliedstaaten und die Luftfahrtunternehmen auf, diese Rechte durchzusetzen;

52. fordert die Kommission und die Mitgliedstaaten auf, zu fördern, dass Personen mit eingeschränkter Mobilität und Menschen mit Behinderung barrierefreien Zugang zu Luftverkehrsdiensten haben; weist mit Nachdruck darauf hin, dass das Recht, Mobilitätshilfen zu nutzen oder von einer anerkannten Begleitperson oder einem Begleithund begleitet zu werden, in diesem Zusammenhang zu erleichtern ist; fordert die Kommission auf, Rechtsvorschriften vorzuschlagen, mit denen die physische Zugänglichkeit von Flughäfen abgedeckt wird, um zu gewährleisten, dass Menschen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität aufgrund von Infrastrukturbarrieren nicht daran gehindert werden, gleichberechtigt zu reisen;
53. fordert die Kommission auf, Leitlinien zur Auslegung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, insbesondere im Hinblick auf die Bestimmungen zur Sicherheit und zu Begleitpersonen, auszuarbeiten;
54. fordert die Kommission auf, einen EU-weiten Aktionsplan mit allen Maßnahmen einzuführen, die von nationalen Behörden durchgeführt werden, und fordert die Kommission auf, zur Verbesserung der Umsetzung dieser Verordnung mit den Durchsetzungsstellen und ihren Vertretungsorganisationen zusammenzuarbeiten;
55. teilt die Auffassung der Kommission, dass die geltende Definition von Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht eingeschränkt werden sollte;
56. weist mit Nachdruck darauf hin, dass die Informationsformate, das Buchungsprozedere und die Beschwerdeverfahren uneingeschränkt zugänglich sein müssen, dass Personen mit eingeschränkter Mobilität und Menschen mit Behinderung die Möglichkeit haben sollten, direkt bei der Buchung ihres Beförderungsscheins anzugeben, welche Unterstützung sie benötigen, und dass dem Reisenden eine Bestätigung hierüber übermittelt werden sollte; betont die Notwendigkeit, dass Säuglinge und Kleinkinder aufgrund ihres Alters als Personen mit eingeschränkter Mobilität angesehen werden müssen;
57. weist mit Nachdruck darauf hin, dass ein Luftfahrtunternehmen – obwohl die Flugsicherheit ein wichtiges öffentliches Interesse darstellt – Fluggästen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität den Einstieg nicht mit der Begründung verwehren kann, dass sie keine Begleitung hätten; weist mit Nachdruck darauf hin, dass das Unternehmen die zwangsläufige Anwesenheit eines Begleiters nicht fordern kann;
58. weist mit Nachdruck darauf hin, dass die Schulung des Flugpersonals und des anderen Personals der Luftfahrtunternehmen, der Flughäfen und der Durchsetzungsstellen eine entscheidende Rolle spielt und den unterschiedlichen und individuellen Bedürfnissen von Personen mit eingeschränkter Mobilität und Menschen mit Behinderung angemessen Rechnung tragen muss, insbesondere was das Besteigen und Verlassen des Flugzeugs und den Umgang mit Hilfsmitteln betrifft; weist mit Nachdruck daraufhin, dass die Schulung in Zusammenarbeit mit Organisationen, die Personen mit Behinderung und Menschen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, erfolgen sollte;
59. fordert die Kommission auf, einen Vorschlag vorzulegen, mit dem gewährleistet werden soll, dass Personen mit eingeschränkter Mobilität und Menschen mit Behinderung jederzeit das Recht haben, auf Flügen kostenlos sicherheitsgeprüfte Atemgeräte zu verwenden; ist der Auffassung, dass in Zusammenarbeit mit den Unternehmen und

Vertreterorganisationen von Personen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität eine Liste mit genehmigten medizinischen Sauerstoffgeräten aufgestellt werden sollte;

60. ist der Auffassung, dass die Festlegung von Mindeststandards für Hilfsgeräte für Personen mit eingeschränkter Mobilität und ihr Einsatz auf allen EU-Flughäfen erforderlich ist, damit eine harmonisierte Vorgehensweise bei der Bodenabfertigung und ein qualitativ hochwertiges Angebot an Dienstleistungen für Passagiere mit eingeschränkter Mobilität in Europa gewährleistet sind;
61. ist der Auffassung, dass die Einführung von Mindestvorschriften für alle Flughäfen in der EU erforderlich ist, um für Personen mit eingeschränkter Mobilität und Menschen mit Behinderung zugängliche Informationen gewährleisten, insbesondere auch im Falle außergewöhnlicher Umstände; weist die Kommission auf die bereits zur Verfügung stehenden neuen Technologien hin, wie beispielsweise auf Dienstleistungen in Zeichensprache unter Verwendung von Videotechnologie oder auch textbasierte Dienstleistungen;
62. fordert die Abschaffung von missbräuchlichen und/oder diskriminierenden Praktiken, die einige Luftfahrtunternehmen durchführen, bei denen Personen mit eingeschränkter Mobilität vor dem Einsteigen aufgefordert werden, ein Dokument zu unterzeichnen, durch das das Luftfahrtunternehmen nicht haftet, wenn die Mobilitätshilfen beschädigt werden;
63. fordert die Kommission auf, Anstrengungen im Hinblick auf mögliche Änderungen des Übereinkommens von Montreal zu unternehmen, um zu gewährleisten, dass Mobilitätshilfen von Personen mit eingeschränkter Mobilität umfassend erstattet werden müssen, da diese Geräte wichtig sind für ihre Integrität, ihre Würde und ihre Unabhängigkeit und daher keinesfalls mit Gepäck vergleichbar sind, und dass die Fluggäste das Recht haben sollten, wann immer möglich ihren eigenen Rollstuhl bis zur Tür des Flugzeugs zu benutzen und ihn nach der Ankunft an der Tür des Flugzeugs wieder zurück zu bekommen; besteht gleichzeitig darauf, dass Personen mit eingeschränkter Mobilität über ihr Recht aufgeklärt werden müssen, Entschädigungen für Schäden an ihren Mobilitätshilfen einfordern zu können und besondere Absichtserklärungen gemäß des Übereinkommens von Montreal abgeben zu können;
64. besteht darauf, dass eine „Full Service“-Fluggesellschaft, die Bordverpflegung anbietet, Fluggäste nicht diskriminieren darf, die aufgrund von chronischen medizinischen Umständen (z. B. Zöliakie, Diabetes usw.) besondere Mahlzeiten benötigen, und dass solche speziellen Mahlzeiten den Fluggästen ohne Aufpreis auf allen Reisen zur Verfügung stehen;

o
o o

65. beauftragt seinen Präsidenten, diese Entschließung dem Rat und der Kommission zu übermitteln.

BEGRÜNDUNG

In diesem Bericht geht es um die unlängst veröffentlichte Mitteilung der Kommission über die Anwendung der Verordnung 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Betreuungsleistungen für Fluggäste im Falle der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen (KOM(2011)0174) und den Bericht der Kommission über die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Fluggreisenden und Fluggreisenden mit eingeschränkter Mobilität (KOM(2011)0166).

Da es darüber hinaus in vielen unterschiedlichen EU-Rechtsvorschriften um Passagierrechte geht, wird in dem vorliegenden Bericht auch auf den größeren Kontext der Fluggastrechte auf europäischer Ebene eingegangen.

In dem Bericht wird die Notwendigkeit einer erhöhten Rechtssicherheit, einer besseren Klarheit bei der Auslegung und einer einheitlichen Anwendung der Verordnungen in der gesamten EU erkannt. Auch müssen die Urteile des Europäischen Gerichtshofs in die bevorstehende Änderung der Verordnung 261/2004 aufgenommen werden. Abschließend sollen die Rechenschaftspflicht und die Transparenz erhöht werden, um die bestehenden Rechte zu stärken und zu gewährleisten, dass sie den Verbrauchern verständlich gemacht werden.

Dieser Bericht kommt zur rechten Zeit, da die Kommission nächstes Jahr eine Überarbeitung der Verordnung 261/2004 plant. Darüber hinaus hoffe ich, dass die Informationen bei der bevorstehenden Überarbeitung anderer Rechtsvorschriften, wie unter anderem etwa der Pauschalreisenrichtlinie und des Flughafenpakets nützlich sein werden. Nachstehen die wichtigsten Punkte des Berichtsentwurfs.

Allgemeiner Rahmen

Das Wissen über Rechte ist ausschlaggebend dafür, dass die Passagiere diese geltend machen können. Daher sollten Informationen über die Fluggastrechte auf einfache, geeignete und verständliche Weise während der wichtigsten Phasen der Reise mitgeteilt werden, und zwar ab dem Zeitpunkt, zu dem der Fluggast überlegt, ob er einen Beförderungsschein kaufen soll;

Damit gewährleistet ist, dass die Rechte geachtet werden, müssen auf Flughäfen Kontaktpersonen eingesetzt werden, die umgehend Entscheidungen treffen können, wenn es darum geht, Unterstützung zu leisten, Preiserstattungen vorzunehmen, eine anderweitige Beförderung anzubieten und andere Fragen zu behandeln, die sich stellen, wenn Flugunregelmäßigkeiten auftreten.

Effiziente, transparente und unabhängige, für die Durchführung zuständige Stellen, die sich mit Beschwerden von Passagieren befassen, dazu beitragen, Konflikte zwischen Passagieren und Luftfahrtunternehmen zu lösen und in letzter Instanz Sanktionen verhängen, wenn dies

nötig ist, sind von entscheidender Bedeutung. Ich fordere eine Formalisierung eines europäischen Netzes von Durchsetzungsstellen, das von der Kommission koordiniert wird, und dass die für die Durchsetzung zuständigen Stellen Informationen über die Beschwerden, die bei ihnen eingehen, veröffentlichen.

Ferner geht es im Berichtsentswurf darum, dass die Fluggäste im Falle des Bankrotts oder der Insolvenz der Fluggesellschaft voll gedeckt sind, und dass die geltenden Rechtsvorschriften über Preistransparenz effektiv umgesetzt werden, so dass der angegebene Preis auf den Websites der Fluggesellschaften den endgültigen Preis auf faire Weise widerspiegelt. Die Fluggäste sollten auch das Recht auf Zugang zu den Fluggastdaten haben, die das Luftfahrtunternehmen über sie gespeichert hat, und dieses Recht sollte in den Rechtsvorschriften verankert sein.

Die Passagiere sollten ebenfalls das Recht haben, Einzelheiten auf ihrem Beförderungsschein ändern zu lassen, falls ein Fehler vorliegt, ohne dass dafür eine Gebühr erhoben wird (Die Fluggesellschaften können derzeit unverhältnismäßig hohe Beträge für diese Dienstleistung verlangen). An diesem Beispiel wird deutlich, dass unlautere Bedingungen in Verträgen mit Luftfahrtunternehmen allgemein verbreitet sind; dieses Problem muss angegangen werden.

Ein grundlegendes Recht der Passagiere ist das Recht auf eine sichere Reise. Daher müssen alle Passagiere, auch Kinder unter zwei Jahren, im Flugzeug einen sicheren Platz bekommen. Schließlich sollten die Passagiere das Recht haben, über die umweltbezogenen Auswirkungen ihrer Art und Weise zu reisen informiert zu werden. Daher werden die Kommission und die Fluggesellschaften aufgefordert, laufende Arbeiten zu unterstützen, die objektive und genaue Vergleiche zwischen dem ökologischen Fußabdruck unterschiedlicher Flüge sowie zwischen dem Luftverkehr und anderen Verkehrsträgern ermöglichen.

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

Klarheit bei der Auslegung ist sehr wichtig, und daher wird die Kommission aufgefordert, bei der bevorstehenden Überarbeitung der Verordnung 261/2004 die Auslegungen des Europäischen Gerichtshofs zu den diversen Definitionen und Begriffen zu übernehmen, auch den Begriff "außergewöhnliche Umstände" und die Regeln über Ausgleichsleistungen.

Bei Flugunregelmäßigkeiten sollten die Fluggäste rechtzeitig über die Gründe für die Verspätung oder die Annullierung, die voraussichtliche Dauer der Verspätung und über alternative Reisemöglichkeiten informiert werden, auch über andere Verkehrsträger, wenn möglich. Die drei Optionen die der Fluggast hat, nämlich Fahrpreiserstattung, eine anderweitige Beförderung und Umbuchung als grundlegende Rechte, sollten ebenfalls hervorgehoben werden.

Außerdem sollten Fluggäste, die ihr Gepäck verloren haben oder deren Gepäck mit Verspätung eingetroffen ist, die gleichen Rechte haben wie Fluggäste, deren Flug Verspätung hat. Damit Fluggesellschaften sich um die schutzbedürftigsten Fluggäste kümmern können, und damit die Zahl der Fluggäste, die zum Flughafen fahren und Unterstützung beantragen, verringert werden kann, sollte es Fluggästen ermöglicht werden, selbst tätig zu werden und

Erfrischungen zu kaufen, Hotels oder alternative Flüge zu buchen und Ausgaben in angemessener Höhe von der Fluggesellschaft zurückzufordern.

Schließlich sollten die Höhe, die Kriterien und die Mechanismen für die Ausgleichsleistungen von der Kommission revidiert werden, unter der Bedingung, dass die geltende Höhe nicht herabgesetzt wird.

Verordnung Nr. 1107/2006 über die Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität bei Flügen

Der barrierefreie Zugang und gleichberechtigte Reisemöglichkeiten für Personen mit eingeschränkter Mobilität und Menschen mit Behinderung sind ein Grundrecht. Eine mangelnde Schulung des Personals und die physische Infrastruktur der Flughäfen und Flugzeuge sind Hindernisse, die umgehend beseitigt werden müssen. Auch ist es wichtig, dass Personen mit eingeschränkter Mobilität und Menschen mit Behinderung von anerkannten Begleitpersonen oder Begleithunden an Bord des Flugzeugs begleitet werden können, wenn dies notwendig ist, und dass ihnen auch kostenlos Zugang zu Sauerstoff für medizinische Zwecke gewährt wird.

Jede Beschädigung einer Mobilitätshilfe von Personen mit eingeschränkter Mobilität ist vollständig zu erstatten, da ein solches Gerät Teil der Integrität, der Würde und der Unabhängigkeit einer Person ist. Schließlich müssen Informationen für Personen mit eingeschränkter Mobilität und Menschen mit Behinderung voll zugänglich sein und in einem Format angeboten werden, das ihren Bedürfnissen entspricht.

12.1.2012

STELLUNGNAHME DES AUSSCHUSSES FÜR BINNENMARKT UND VERBRAUCHERSCHUTZ

für den Ausschuss für Verkehr und Fremdenverkehr

zur Funktionsweise und Anwendung der geltenden Fluggastrechte
(2011/2150(INI))

Verfasserin der Stellungnahme: Antonyia Parvanova

VORSCHLÄGE

Der Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz ersucht den federführenden Ausschuss für Verkehr und Fremdenverkehr, folgende Vorschläge in seinen Entschließungsantrag zu übernehmen:

1. begrüßt die Zusage der Kommission, die bestehenden Verordnungen über Fluggastrechte zur Verbesserung der Situation von Fluggästen, insbesondere in Fällen von großen Verspätungen oder Annullierungen, zu analysieren und zu überprüfen; ist der Ansicht, dass eine ordnungsgemäße Anwendung der bestehenden Bestimmungen durch die Mitgliedstaaten und die Luftfahrtunternehmen, die Durchsetzung von ausreichenden und einfachen Rechtsbehelfen und die Bereitstellung genauer Informationen für Fluggäste bezüglich ihrer Rechte die Eckpfeiler dafür sein sollten, das Vertrauen der Fluggäste zurückzugewinnen;
2. unterstreicht die Bedeutung einer einheitlichen Durchführung und Durchsetzung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 und der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 zu Fluggastrechten in allen Mitgliedstaaten einschließlich wirksamer, abschreckender und verhältnismäßiger Sanktionen, um für die Luftfahrtunternehmen und die weiteren beteiligten Akteure gleiche Wettbewerbsbedingungen sowie starke wirtschaftliche Anreize zur Einhaltung der Bestimmungen zu schaffen;
3. betont, wie wichtig es ist, das Problem bestehender Lücken bei der Durchführung und Durchsetzung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 und der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über Fluggastrechte durch die Mitgliedstaaten, das mitverantwortlich für Rechtsunsicherheiten ist und einem effizienten Verbraucherschutz im Weg steht, in Angriff zu nehmen;

4. stellt fest, dass Durchsetzungsmaßnahmen nur selten ergriffen werden und von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat stark variieren; legt der Kommission daher nahe, mit den zuständigen Behörden und den nationalen Durchsetzungsstellen (im Folgenden „NDS“ genannt) zusammenzuarbeiten und die Schaffung eines auf Solvit und/oder einer zentralen EU-Stelle basierenden Netzwerks zu prüfen, um eine einheitliche und rasche Durchsetzung der Fluggastrechte zu fördern und Verstöße durch Mitgliedstaaten, die diese Rechtsvorschriften nicht umsetzen, zu sanktionieren und zu überwachen;
5. stellt fest, dass die unzureichende Aufklärung von Fluggästen ein wesentliches Hindernis für die wirksame Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 und der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 ist; fordert die Kommission auf, die in den beiden Verordnungen verankerte Verpflichtung, Fluggäste aufzuklären, klar zu definieren, um sicherzustellen, dass alle Fluggäste, insbesondere diejenigen in einer besonders schwachen Position, rechtzeitig verständliche und genaue Informationen über ihre Rechte, über Verfahren für Hilfeleistungen im Falle großer Verspätungen oder von Annullierungen, darunter das Recht, zwischen der Erstattung des Flugpreises, anderweitiger Beförderung und Umbuchung zu wählen, und über Verfahren und Kontaktstellen im Falle von Unzufriedenheit oder Entschädigungsforderungen erhalten; fordert, dass diese Informationen während der wichtigsten Phasen der Reise, also bei der Buchung, der Abfertigung und dem Einsteigen, umfassend und in einer verbraucherfreundlichen Art und Weise, erteilt werden sollten;
6. stellt fest, dass der Prozess einer möglichen Überarbeitung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 und der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 Zeit erfordert; fordert die Kommission daher auf, die Einführung ergänzender vorläufiger Maßnahmen zur Verbesserung der Anwendung und Durchsetzung dieser Verordnungen in Betracht zu ziehen; zieht in Erwägung, dass diese die ständige Aktualisierung und Veröffentlichung von Informationen über die Fluggastrechte auf der Website der Kommission sowie die Förderung von Debatten und der Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten, NDS, Verbraucherorganisationen und Luftfahrtunternehmen beinhalten könnten, um zu erreichen, dass die bewährten Verfahren Verbreitung finden und dass eine Einigung in Bezug auf die umstrittenen Teile der Rechtsvorschriften erzielt wird;
7. fordert die Kommission auf, Aufklärungskampagnen zu organisieren und eine vielsprachige Informationsplattform einzurichten, über die Flugreisende Zugang zu Informationen über Rechte und Verfahren sowie zu offiziellen Beschwerdeformularen und Kontaktstellen erhalten können; betont, dass die Bemühungen zur Veröffentlichung der Fluggastrechte ausgeweitet und mit den anderen Akteuren der Branche in Gestalt einer Zusammenarbeit zwischen den nationalen Behörden, den Verbraucherorganisationen, den NDS, den Flughäfen, den Luftfahrtunternehmen und den Reiseagenturen und -veranstaltern gemeinsam vorangetrieben werden könnten;
8. weist mit Nachdruck darauf hin, dass Luftfahrtunternehmen dafür sorgen sollten, an jedem Flughafen, von dem aus sie Flüge anbieten, über mindestens eine Kontaktperson und/oder Beschwerdestelle zu verfügen, die bei Störungen besonders in Bezug auf Unterstützung, Fahrpreiserstattung, anderweitige Beförderung und Umbuchung unmittelbare Entscheidungen treffen können;

9. unterstreicht die Notwendigkeit einer Änderung der Verordnungen, um zur Klarstellung der Fluggastrechte und zur Stärkung der Durchsetzungsmaßnahmen die aktuelle Rechtsprechung¹ nach einer Abschätzung der zu erwartenden Konsequenzen und Vorteile für die Fluggäste einzuarbeiten;
10. vertritt die Auffassung, dass die am häufigsten für die Festlegung der Verantwortlichkeiten der Luftfahrtunternehmen und/oder der entsprechenden Fluggastrechte verwendeten Begriffe wie „Flug“, „anderweitige Beförderung“, „Verbindung“, „Umleitung“, „Annullierung“, „große Verspätung“, „Flugplan“, „Endziel“, „Umfang der Betreuung und Versorgung“ und „Regressanspruch“ einer klaren Definition bedürfen; hebt hervor, dass es einer klaren Definition und Leitlinien der Kommission dafür bedarf, was von dem Begriff „außergewöhnliche Umstände“ abgedeckt wird, und diese in allen zukünftigen Änderungen der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 klar festgelegt werden müssen, um ungerechtfertigten Interpretationen der Umstände, die zu Annullierungen oder Verspätungen geführt haben, vorzubeugen; fordert die Kommission auf, die unbeschränkte Verantwortlichkeit von Luftfahrtunternehmen hinsichtlich des Betreuungsanspruchs im Falle von außergewöhnlichen Umständen einer Überprüfung zu unterziehen;
11. fordert die Kommission auf, klarzustellen, dass Luftfahrtunternehmen im Falle einer Verspätung oder Annullierung eines Flugs innerhalb eines Flugumlaufs aufgrund eines außergewöhnlichen Umstands auch für den ersten Folgeflug im selben Umlauf den entsprechenden Umstand geltend machen können;
12. Unterstreicht das Recht von Fluggästen auf genaue und objektive Informationen über die Umweltauswirkungen und die Energieeffizienz ihrer Reise, die sowohl auf der Website der Luftfahrtunternehmen als auch auf den Flugscheinen gut sichtbar ausgewiesen sein sollten; fordert die Kommission und die Luftfahrtunternehmen auf, laufende Maßnahmen in dieser Richtung zu unterstützen;
13. begrüßt die Vielfalt an Rechten der Reisenden, die je nach Beförderungsart (z. B. Schienen-, Luft-, See-, Straßenverkehr usw.) variieren; ist jedoch der Ansicht, dass ein ganzheitlicher Ansatz erforderlich ist, um alle Rechte der Reisenden, darunter die Rechte auf Entschädigung, Erstattung und Information, in einen einzigen umfassenden, konsolidierten Rechtsrahmen zu integrieren;
14. stellt fest, dass in kürzlich ergangenen Urteilen des Europäischen Gerichtshofs zum Anspruch von Fluggästen auf Entschädigung bei Verspätungen bestätigt wurde, dass Maßnahmen, die eine gerechte Behandlung zum Ziel haben, erforderlich sind, um im Falle großer Verspätungen ungeachtet ihrer Ursache eine angemessene Entschädigung zu gewährleisten, um die erlittenen Schäden im vollen Umfang zu berücksichtigen; fordert die Kommission daher auf, entsprechende Maßnahmen vorzuschlagen, die nicht zu einem Verlust des Anspruchs auf eine Umbuchung auf den nächsten verfügbaren Flug führen;
15. schlägt vor, dass die Zweckmäßigkeit und Umsetzbarkeit eines einheitlichen Rechtsinstruments genauer geprüft werden könnte, das sämtliche Bestimmungen und

¹ Beispielsweise die verbundenen Rechtssachen C-402/07 und C-432/07, Sturgeon.

Grundsätze in Bezug auf die Verbraucherrechte in der zivilen Luftfahrt beinhaltet, um einer Fragmentierung und Uneinheitlichkeit der verschiedenen Bereiche der Fluggastrechte entgegenzuwirken;

16. weist darauf hin, dass gängige Geschäftspraktiken (z. B. Gebühren für die Abfertigung, für vorzeitiges Einsteigen, für das Gepäck, für die Einhaltung der EU-Rechtsvorschriften, unverhältnismäßige Kreditkartenaufschläge, insbesondere beim Kauf von mehr als einem Flugschein oder das Blockieren des doppelten Betrags des Flugscheinpreises auf dem Bankkonto von Fluggästen für einen bestimmten Zeitraum) zu erheblichen Unterschieden zwischen dem beworbenen und dem endgültigen Preis führen und die Verbraucher auf diese Weise bezüglich der Bestandteile des endgültigen Flugpreises in die Irre führen, und hebt daher die Notwendigkeit hervor, im Einklang mit den Vorschriften für den Personenverkehr in der kürzlich erlassenen Verbraucherschutzrichtlinie, nach der Gewerbetreibende dem Verbraucher den endgültigen Preis inklusive Steuern zu nennen hat, bevor dieser an einen Vertrag oder ein Angebot gebunden ist, Preistransparenz zu gewährleisten; besteht darauf, dass der angegebene Preis den endgültigen Preis angemessen widerspiegeln muss; fordert die Kommission nachdrücklich auf, die Kontrollen in Bezug auf den beworbenen und den endgültigen Preis insbesondere auf den Websites der Luftfahrtunternehmen zu verschärfen;
17. weist mit Nachdruck auf die weite Verbreitung unfairer Vertragsbedingungen in Beförderungsverträgen im Luftverkehr und ein immer häufigeres Verbot bestimmter oft von Luftfahrtunternehmen verwendeter Bedingungen durch die Rechtsprechung auf nationaler Ebene hin; fordert die Kommission daher auf, dieses Problem in Form einer Schwarzen Liste mit bestimmten unfairen Bedingungen im Luftverkehrssektor anzugehen; betont, dass Maßnahmen ergriffen werden müssen, um Flugreisende vor weiteren ungerechten Vertragsbedingungen der Luftfahrtunternehmen zu schützen, beispielsweise vertragsrechtliche Fragen in Bezug auf unsachgemäß behandeltes/verspätetes/beschädigtes Gepäck, die Übertragbarkeit von Flugscheinen, höhere Gewalt, die einseitige Verschiebung von Flügen und das Verbot, einen Hin- und Rückflugschein nur für den Rückflug zu nutzen, sofern keine sehr begrenzten und objektiven „No show“-Kriterien (nicht angetretener Flug) erfüllt sind; ist ferner der Ansicht, dass Maßnahmen ergriffen werden sollten, um Flugreisende vor Beschränkungen auf das Handgepäck und auf Einkäufe an Bord zu schützen, für die den Fluggästen keine zusätzlichen Gebühren auferlegt werden sollten; fordert, dass zum Wohle der Passagiere sichergestellt wird, dass einheitliche Beschränkungen auf Größe und Gewicht von Handgepäck gelten;
18. unterstreicht die Notwendigkeit, eine Vereinheitlichung der verschiedenen die Fluggastrechte betreffenden Rechtsvorschriften und insbesondere des Rechtsschutzes von Pauschalreisenden und bisher nicht geschützten Nur-Sitzplatz-Fluggästen sicherzustellen, um auf die Entwicklungen des Reisemarktes hin zu immer häufiger von den Verbrauchern selbst organisierten Reisen zu reagieren und um Diskriminierungen aufgrund der Art und Weise, wie das Flugticket erworben wurde, sowie einem unfairen Wettbewerb zwischen den verschiedenen Dienstleistern (Luftfahrtunternehmen, Reiseagenturen und -veranstaltern) vorzubeugen; fordert die Kommission insbesondere auf, verbindliche Maßnahmen einschließlich der Verpflichtung der Luftfahrtunternehmen zu einer endgültigen Garantie, mit der ihre Haftung gegenüber Fluggästen gedeckt wird,

vorzuschlagen, um sicherzustellen, dass Nur-Sitzplatz-Fluggäste im Falle der Insolvenz, des Bankrotts oder des Entzugs der Betriebsgenehmigung eines Luftfahrtunternehmens einen ebenso wirksamen Schutz wie Pauschalreisende erhalten;

19. fordert die Kommission auf, Leitlinien zur Auslegung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität, insbesondere im Hinblick auf die Bestimmungen zur Sicherheit und zu Begleitpersonen, auszuarbeiten;
20. teilt die Auffassung der Kommission, dass die derzeitige Definition der Begriffe „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ oder „Mensch mit Behinderung“ nicht eingeschränkt werden sollte, da dies dem Zweck der derzeitigen Definition, Gesellschaftsgruppen, die einer besonderen Betreuung bedürfen, ein breites Betreuungsangebot zur Verfügung zu stellen, zuwiderlaufen würde; schlägt vor zu prüfen, ob ältere Menschen ohne eingeschränkte Mobilität, Schwangere und unbegleitet reisende Kinder, sofern ihr Alter sich einschränkend auf die Fähigkeit zur eigenständigen Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel auswirkt, eventuell unter dem Begriff „Reisende mit besonderen Bedürfnissen“ in die Definition mit aufgenommen werden sollten;
21. weist darauf hin, dass Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität oder mit Behinderungen gleichberechtigten Zugang zu Flugdienstleistungen erhalten müssen, und unterstreicht, dass diesen Reisenden ein barrierefreier Dienst geboten werden muss;
22. betont, dass gefährdeten Verbrauchergruppen, insbesondere Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, besonderer Schutz gewährt werden muss; weist darauf hin, dass diese gefährdeten Gruppen bei der Inanspruchnahme ihrer Fluggastrechte zusätzliche Garantien benötigen, und fordert die Kommission, die Mitgliedstaaten und die Luftfahrtunternehmen auf, diese Rechte durchzusetzen;
23. fordert die Kommission auf, verbindliche Maßnahmen einzuführen, durch die Luftfahrtunternehmen und Flughäfen dazu verpflichtet werden, ihre Bestimmungen, insbesondere mit Blick auf Buchungsverfahren, die Verfahren zum Anfordern einer Betreuung und die Bestimmungen für Sicherheitskontrollen, zu harmonisieren und für Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität sowie letztendlich für Fluggäste mit besonderen Bedürfnissen vom Zeitpunkt der Buchung bis zum Verlassen des Flughafens an ihrem Endziel transparentere Informationen hierüber zur Verfügung zu stellen, um ihnen gleiche Reisemöglichkeiten zu gewährleisten, Diskriminierungen vorzubeugen und sie darüber aufzuklären, was sie von den verschiedenen Luftfahrtunternehmen und Flughäfen zu erwarten haben;
24. hebt hervor, dass die Schulung des Personals der Luftfahrtunternehmen und Flughäfen von wesentlicher Bedeutung für die Gewährleistung der wirksamen Umsetzung aller Teile der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 ist und die kostenwirksamste Maßnahme darstellt, um Diskriminierung zu verhindern; hebt daher hervor, dass in enger Zusammenarbeit mit den Vertretungsorganisationen von Personen mit eingeschränkter Mobilität für eine angemessene Schulung des Boden- und Bordpersonals gesorgt werden muss;
25. hebt hervor, dass sichergestellt werden muss, dass Mobilitätshilfen nicht als gewöhnliches Gepäck, sondern als für die Unabhängigkeit der Fluggäste unverzichtbare und

unersetzbare Hilfsgeräte betrachtet und/oder behandelt werden; unterstreicht daher, dass Mobilitätshilfen mit Vorsicht behandelt und gemäß strengen und harmonisierten Verfahren für das Besteigen und Verlassen des Flugzeugs von geschultem Personal bewegt werden sollten, um den Fluggästen eine möglichst lange Nutzung dieser Mobilitätshilfen zu ermöglichen;

26. ist der Ansicht, dass unbedingt sichergestellt werden muss, dass Personen, die während der Reise auf medizinischen Sauerstoff angewiesen sind, übergewichtige Fluggäste und Fluggäste, die mit einer Pflegekraft reisen müssen, keine zusätzlichen Gebühren zu zahlen haben und ihnen der Einstieg nicht verweigert werden darf, wenn dafür nicht eindeutige sicherheitstechnische Gründe vorliegen;
27. fordert die Kommission zu einer Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten auf, um Mängel bei den nationalen Beschwerdestellen und -verfahren zu ermitteln und zu beseitigen und eine ordnungsgemäße Koordinierung der Rechtsvorschriften über die Fluggastrechte mit den geplanten EU-Maßnahmen zu alternativen Streitbeilegungsverfahren sicherzustellen.
28. betont, dass es den Verbrauchern erleichtert werden sollte, ihre Rechte geltend zu machen; fordert die Kommission auf, Maßnahmen zur Einführung leicht zugänglicher und unabhängiger Beschwerdeverfahren und Rechtsbehelfe vorzuschlagen, die für einen wirksamen Schutz der Rechte von Fluggästen sorgen und gewährleisten, dass diese die ihnen zustehende Entschädigung zeitnah und ohne großen Aufwand erhalten; fordert die nationalen Durchsetzungsstellen bzw. eine neue EU-Durchsetzungsstelle auf, Verbrauchern bei ihren Beschwerden, insbesondere bei grenzübergreifenden Beschwerden, behilflich zu sein; hebt hervor, dass feste Fristen für eine Beantwortung von Fluggastbeschwerden, wie es sie auch bei anderen Verordnungen über Flug- bzw. Fahrgastrechte gibt, eingeführt werden müssen und dass in Erwägung gezogen werden muss, die Entscheidungen der NDS verbindlich zu machen, um zu gewährleisten, dass sie von den Gerichten anerkannt und von den Luftfahrtunternehmen und den weiteren beteiligten Akteuren befolgt werden; fordert die Mitgliedstaaten auf, den nationalen Durchsetzungsstellen genügend Mittel zur Verfügung zu stellen und ihnen angemessene Sanktionsbefugnisse zu erteilen;
29. fordert eine Vereinheitlichung der die Fluggastrechte betreffenden Rechtsvorschriften und der geplanten EU-Maßnahmen für kollektive Rechtsdurchsetzungsverfahren, um die Rechte von Fluggästen in effizienter Art und Weise zu gewährleisten und gegen Unternehmen vorzugehen, die diese Rechte systematisch ignorieren;
30. schlägt die Einführung einer europäischen Auszeichnung für das verbraucherfreundlichste Luftfahrtunternehmen vor, die einmal im Jahr an das nachweislich verbraucherfreundlichste Luftfahrtunternehmen vergeben wird;

ERGEBNIS DER SCHLUSSABSTIMMUNG IM AUSSCHUSS

Datum der Annahme	9.1.2012
Ergebnis der Schlussabstimmung	+: 29 -: 0 0: 0
Zum Zeitpunkt der Schlussabstimmung anwesende Mitglieder	Adam Bielan, Lara Comi, Jürgen Creutzmann, Cornelis de Jong, Christian Engström, Vicente Miguel Garcés Ramón, Małgorzata Handzlik, Sandra Kalniete, Kurt Lechner, Hans-Peter Mayer, Robert Rochefort, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Laurence J.A.J. Stassen, Róża Gräfin von Thun und Hohenstein, Bernadette Vergnaud
Zum Zeitpunkt der Schlussabstimmung anwesende Stellvertreter(innen)	Simon Busuttil, Ashley Fox, Marielle Gallo, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Antonyia Parvanova, Sylvana Rapti, Olga Sehnalová, Marc Tarabella, Rafał Trzaskowski, Wim van de Camp, Anja Weisgerber

ERGEBNIS DER SCHLUSSABSTIMMUNG IM AUSSCHUSS

Datum der Annahme	27.2.2012
Ergebnis der Schlussabstimmung	+ : 41 - : 1 0 : 4
Zum Zeitpunkt der Schlussabstimmung anwesende Mitglieder	Magdi Cristiano Allam, Inés Ayala Sender, Georges Bach, Izaskun Bilbao Barandica, Philip Bradbourn, Antonio Cancian, Michael Cramer, Joseph Cuschieri, Christine De Veyrac, Saïd El Khadraoui, Ismail Ertug, Carlo Fidanza, Knut Fleckenstein, Jacqueline Foster, Mathieu Grosch, Jim Higgins, Juozas Imbrasas, Dieter-Lebrecht Koch, Jaromír Kohlíček, Georgios Koumoutsakos, Werner Kuhn, Bogusław Liberadzki, Eva Lichtenberger, Gesine Meissner, Mike Natrass, Hubert Pirker, David-Maria Sassoli, Vilja Savisaar-Toomast, Olga Sehnalová, Debora Serracchiani, Brian Simpson, Laurence J.A.J. Stassen, Keith Taylor, Silvia-Adriana Țicău, Giommara Uggias, Thomas Ulmer, Peter van Dalen, Dominique Vlasto, Artur Zasada, Roberts Zile
Zum Zeitpunkt der Schlussabstimmung anwesende Stellvertreter(innen)	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks