



EUROPÄISCHES PARLAMENT

2009 - 2014

Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz

2011/2150(INI)

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: Antonia Parvanova

PA_NonLeg

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;

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

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 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 Flugreisenden 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, Róza 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