

Verbraucherschutz: Einzigartige Standards im Luftverkehr

Irische Kreativität

Ryanair-Passagiere müssen für den Online-Check-In fünf Euro zahlen. Verzichten sie darauf und drucken ihre Bordkarten aus dem Internet nicht selbst aus, wird seit Februar 2009 am Flughafen eine Gebühr von 40 Euro fällig. Der entsprechende Hinweis wurde in den Geschäftsbedingungen gut versteckt. Gegen diese listige Preispolitik hat der Bundesverband Verbraucherzentralen im August 2009 daher folgerichtig Klage eingereicht.

Die deutschen Bahnunternehmen richten zum Dezember 2009 die „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr“ ein. Im Gegensatz zur Bahn genießen Flugreisende seit vielen Jahren vorbildliche Verbraucherrechte. Deutschland hat mit dem Luftfahrtbundesamt bereits eine gesetzlich zuständige Durchsetzungsstelle bei Konflikten zwischen Airlines und Passagieren. Airlines wie Lufthansa bieten ihren Fluggästen aus freien Stücken einen umfassenden Kundenservice.

Lückenlose Gesetzgebung

Anfang der 1990er Jahre startete die EU-Kommission eine Initiative zum Schutz der Rechte von Flugreisenden. Seitdem wurden die gesetzlichen Vorgaben kontinuierlich verschärft und offene Rechtsfragen weitestgehend geklärt.

Eine Übersicht



- Ausgleichszahlungen: Die Fluggastrechte-Verordnung aus dem Jahr 2004 definiert die Pflichten im Fall von Überbuchungen und Annullierung.



- Mobilitätsgarantie: Seit 2006 regelt die Richtlinie über Rechte von Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität deren besondere Ansprüche gegenüber Flughäfen und Airlines.



- Sicherheit: Auf Basis der EU-Verordnung 2111/2005 dürfen unsichere Fluggesellschaften keine europäischen Airports anfliegen.



- Preistransparenz: Seit November 2008 fordert die EU-Verordnung 1008/2008 transparente Preise. Fluggesellschaften müssen stets den zu zahlenden Endpreis inklusive aller Steuern und Gebühren angeben.



- Haftungsansprüche: Die EU-Verordnung 889/2002 regelt die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Personen- und Gepäckschäden.

Maßstäbe im Kundenservice

Bereits 1968 hat sich Lufthansa mit dem „Rotkäppchen-Service“ der Belange und Bedürfnisse von Passagieren mit eingeschränkter Mobilität angenommen. Im Mittelpunkt stehen dabei Hilfestellungen beispielsweise beim Check-In, auf langen Wegen im Flughafen und beim Einsteigen in das Flugzeug. Eine wegweisende Kundenfreundlichkeit: 2008 ist eine EU-Verordnung in Kraft getreten, die alle Flughafenbetreiber zur Erbringung dieser Services verpflichtet.

Die Verbraucherschutzregelungen sind umfassend geregelt. Anstatt über kostspielige Doppelstrukturen zu sinnieren, gilt es, die Gesetzeslage in allen EU-Mitgliedstaaten konsequent anzuwenden. Klar ist: Passagiere anderer Verkehrsträger können von solchen „Rundum-beschützt-Reisen“ nur träumen.