

02.10.2018

Antrag

der Fraktion der CDU und
der Fraktion der FDP

Fluggastrechte stärken – Hilfen bei der Rechtsdurchsetzung auf den Weg bringen

I. Ausgangslage

Die Fluggastzahlen an nordrhein-westfälischen Flughäfen liegen auf einem sehr hohen Niveau und steigen an vielen Flughäfen weiter an. Allein in den Sommerferien flogen vom Flughafen Düsseldorf etwa 3,9 Millionen Fluggäste ab. Der Flughafen Köln/Bonn verzeichnete mit rund 2,1 Millionen Fluggästen einen neuen Rekord in der Geschichte des Airports. Der Flughafen Dortmund verbuchte mit **331.000 Fluggästen ein neues Zehnjahreshoch**.

In den letzten Jahren sind die Fälle von Verspätungen und Ausfällen bei Flügen kontinuierlich angestiegen, insbesondere zu Beginn der Ferienzeit. Zahlreiche Reisende kommen nicht oder verspätet an ihre Reiseziele. Mittlerweile laufen gerade in den Hauptreisezeiten alle Flugreisenden Gefahr, dass ihre Reisen durch Verspätungen und Überbuchungen beeinträchtigt werden. Dies bestätigt auch eine neue Statistik: Im ersten Halbjahr 2018 gab es doppelt so viele Problemflüge wie im Vorjahreszeitraum. Allein im Juli 2018 gab es deutschlandweit fast 3.200 Flugausfälle. Dazu kamen noch 1.313 Flüge mit mehr als drei Stunden Verspätung, im Vorjahresmonat waren es noch 858 Flüge.

Unter dem Titel „Auch der Himmel stößt mal an seine Grenzen“ hat sich der Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft bereits bei den Passagieren für Unregelmäßigkeiten entschuldigt. Die Entschuldigung der Branche ist ein positives Signal. Ob es tatsächlich zu Verbesserungen kommt, muss sich erst noch zeigen. Erst kürzlich sorgte ein Flug für Schlagzeilen, der mit 53 Stunden Verspätung in Paderborn landete.

Fluggäste haben in diesen Fällen eindeutige Rechte und Ansprüche. Die Fluggastrechteverordnung regelt detailliert, welche Ansprüche den Passagieren beispielsweise bei Verspätungen, Überbuchungen und Ausfällen zustehen. Trotz der eindeutigen Regelungen fällt es Verbraucherinnen und Verbrauchern zunehmend schwer, ihre Ansprüche gegenüber den Fluggesellschaften durchzusetzen.

Datum des Originals: 02.10.2018/Ausgegeben: 02.10.2018

Die Veröffentlichungen des Landtags Nordrhein-Westfalen sind einzeln gegen eine Schutzgebühr beim Archiv des Landtags Nordrhein-Westfalen, 40002 Düsseldorf, Postfach 10 11 43, Telefon (0211) 884 - 2439, zu beziehen. Der kostenfreie Abruf ist auch möglich über das Internet-Angebot des Landtags Nordrhein-Westfalen unter www.landtag.nrw.de

Ein Grund hierfür ist, dass Fluggesellschaften ihre Kundinnen und Kunden oft nicht ausreichend über ihre Rechte und Ansprüche aufklären. Regelmäßig müssen sich Fluggäste im Nachhinein selbst über ihre Rechte informieren.

In zahlreichen Fällen erfolgen die Auszahlungen der fälligen Entschädigungszahlen durch die Airlines nicht reibungslos. Betroffene werden hingehalten, Ansprüche werden nicht reguliert. In diesem Bereich haben sich einige private Anbieter zur Rechtsdurchsetzung etabliert. Nach erfolgreicher Rechtsdurchsetzung stehen Verbraucherinnen und Verbraucher finanziell jedoch schlechter da, weil sie hierfür einen Teil ihres Entschädigungsanspruchs abtreten müssen.

Vor dem Hintergrund der schlechten Informationslage wäre die Entwicklung einer „Fluggastrechte-App“ ein Schritt in die richtige Richtung. Die Verbraucherzentrale hat in ähnlichen Bereichen bereits sehr gute Erfahrungen gemacht. Durch Information über Fluggastrechte, einfache Bedienung und digitale Geltendmachung von Entschädigungszahlungen stärken wir Verbraucherrechte. Neben der Information wird hierdurch der Druck auf die Unternehmen zur Auszahlung der Entschädigungen erhöht.

Nordrhein-Westfalen ist das bevölkerungsreichste Bundesland und Standort stark genutzter Flughäfen. Damit sind hier besonders viele Menschen von Flugausfällen und Flugverspätungen betroffen. Aus Sicht der NRW-Koalition ist es notwendig, dass die Verbraucher schnell und möglichst bürokratiearm ihre darauf resultierenden Rechte wahrnehmen können.

II. Beschlussfassung

Der Landtag beauftragt die Landesregierung,

- dem Landtag einen Bericht zur Situation der Flugausfälle und Flugverspätungen an den sechs größten nordrhein-westfälischen Flughäfen mit aktuellen Fallzahlen zur Verfügung zu stellen.
- die Verkehrsunternehmen dazu aufzufordern, die Verbraucherinnen und Verbraucher aktiv zu informieren und Entschädigungen bei Flugausfällen, Umbuchungen oder Verspätungen aus eigener Initiative anzubieten.
- die Situation an den sechs größten Flughäfen in Nordrhein-Westfalen verstärkt zu beobachten und dem Verbraucherschutzausschuss zum Ende des Jahres 2018 darüber zu berichten.
- die Verbraucherzentrale bei der Entwicklung und Verbreitung eines digitalen Mediums (z.B. App) zu unterstützen, die den Betroffenen eine bürokratiearme, schnelle und unabhängige Einreichung ihrer Ansprüche ermöglicht.

- zusammen mit den großen Flughäfen in Nordrhein-Westfalen die Einrichtung eines „Pünktlichkeitsportales“ zu prüfen, in dem annullierte und verspätete Flüge über längere Zeit gespeichert werden und für Kunden einsehbar sind.

Bodo Löttgen
Matthias Kerkhoff
Rainer Deppe
Bianca Winkelmann

und Fraktion

Christof Rasche
Henning Höne
Stephan Haupt
Markus Diekhoff
Christian Mangel

und Fraktion