

presse

Wir brauchen eine verkehrsübergreifende Schlichtungsstelle

Zur Anhörung im Rechtsausschuss zur Schlichtung im Luftverkehr erklären die zuständigen Berichterstatter der SPD-Bundestagsfraktion Marianne Schieder und Heinz Paula:

Wir brauchen eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle und diese muss für alle Verkehrsmittel – selbstverständlich auch für die Luftfahrtunternehmen – verpflichtend sein. Alles andere ist Murks.

Darin war sich die Mehrzahl der Sachverständigen einig und stärkt damit die Position der SPD-Bundestagsfraktion.

Bereits seit Februar 2005 ist die EU-Fluggastrechte-Verordnung 261/2004 in Kraft. Auf dieser Grundlage könnten die Fluggäste eigentlich ihre Rechtsansprüche gegenüber den Fluggesellschaften geltend machen. Seit Jahren zeigt sich aber, dass die Fluggesellschaften mit allen möglichen Tricks versuchen, sich um die Zahlungsverpflichtungen zu drücken. Statt sich um eine außergerichtliche Streitbeilegung – also um eine Schlichtung – zu bemühen, müssen die Gerichte ein ums andere mal die Luftfahrtunternehmen dazu verpflichten Ausgleichsleistungen zu erbringen.

Eine Schlichtungsstelle ist wichtig und notwendig, eine Beteiligung der Luftverkehrsunternehmen ebenso. Es eröffnet ihnen die Chance, ihr Verhältnis zu ihren Kundinnen und Kunden zu verbessern, neues Vertrauen aufzubauen und damit den entstandenen Imageschaden zu heilen. Dies gilt vor allem mit Blick auf diejenigen Airlines, die bis heute über kein Beschwerdemanagement verfügen und deren Ziel bisher nur die Abwehr von Verbraucheransprüchen ist.

Um es ganz klar zu sagen: Schlichtung ersetzt nicht das Beschwerdemanagement bei den Verkehrsunternehmen. Schlichtung stellt vielmehr eine unverzichtbare Ergänzung eines guten Beschwerdemanagements dar. Die unübersichtliche Aufsplitterung der Zuständigkeiten je nach Verkehrsträger, teils behördlich, teils privatrechtlich organisiert, verursacht Nachteile für die Verbraucherinnen und Verbraucher und ist ganz einfach

ineffizient.

Richtig angesiedelt wäre die Schlichtung bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP), die verkehrsträgerübergreifend konzipiert ist und eine hervorragende Arbeit leistet.