

TOP 3.4.7 Fluggastrechte-Verordnung

Nach der EU-Verordnung 261/2004 über Fluggastrechte haben Kunden von Fluglinien bei Nichtbeförderung, Annullierung oder großer Verspätung ein Wahlrecht auf Rückerstattung des Ticketpreises oder auf eine alternative Beförderung zum frühestmöglichen Termin, Anspruch auf Betreuung im Fall einer Wartezeit, vor allem auf Verpflegung sowie bei Bedarf auf Hotelunterbringung. Außerdem besteht Anspruch auf eine pauschale Entschädigungsleistung, so nicht außergewöhnliche Umstände vorliegen. Die Rechtsdurchsetzung wird den Fluggästen allerdings sehr schwer gemacht. So werden Verordnung und auch klarstellende EuGH-Judikatur von einigen Fluglinien regelrecht ignoriert; Betreuungsleistungen werden zB nicht oder nur beschränkt erbracht oder mit Hinweis auf technisches Gebrechen Entschädigungsleistungen noch immer versagt, obwohl es laut EuGH nur ausnahmsweise als außergewöhnlicher Umstand gilt. Auch bei der Abwicklung der Beschwerden wird nicht selten bewusst auf Zeit und Verschleppung gesetzt. VerbraucherInnen haben damit oft nur die Möglichkeit, sich ihr Recht vor Gericht zu erstreiten. Es weist aber auch die Verordnung selbst Schwachstellen, Lücken und Unklarheiten auf, die erhebliche Auslegungs- und Anwendungsproblemen und damit große Rechtsunsicherheit unter Fluggäste wie auch bei den Fluglinien bedingen. Eine Überarbeitung der Verordnung ist daher angezeigt und auch von der AK bei vorangehenden EU-Konsultationen zum Thema gefordert worden.

Diese Zielsetzungen nimmt der mit 13.3.2013 vorgelegte Revisionsentwurf zwar in Angriff; auf der anderen Seite schlägt der Entwurf aber sehr gravierende Eingriffe in bestehende Fluggastrechte „zur wirtschaftlichen Entlastung der Fluglinien“ vor. Insbesondere erfolgt ein „Umdefinieren“ großer Verspätungen: Sie werden nicht wie bisher bei 3 und mehr Stunden angesetzt, sondern bei 5 Stunden für innereuropäischen Flügen und gestaffelt auf 5, 9 und 12 Stunden je nach Flugstreckenlänge bei Flügen in und aus Drittstaaten. Auch bei der Betreuung in der Wartezeit sind Einschränkungen angedacht: Eine Hotelunterbringung soll nur mehr für 3 Nächte erfolgen und pro Nächtigung sollen nur mehr 100 Euro ersetzt werden. Dieser Rückbau kann auch nicht wettgemacht werden durch den Umstand, dass sich der Revisionsentwurf bisher ungeregelten Fragen, wie den Flugzeitenänderungen und verpassten Anschlussflügen, widmet und in dieser Hinsicht versucht, den Schutz von Fluggästen wiederum zu stärken. Zudem erweisen sich dabei die Lösungsansätze gemessen an den Problemen vielfach als unzureichend. Sie bleiben auch hinter dem österreichischen Schutzniveau zurück. Aus Sicht der AK ist ein Nachbessern des Entwurfs erforderlich:

- Kein Rückbau des bestehenden Schutzes für Fluggäste
- Betreuungsleistungen müssen weiter verschuldensunabhängig und unbeschränkt erbracht werden
- Große Verspätungen müssen ausgehend von der EuGH-Judikatur festgelegt werden und daher bei der 3-stündigen Ankunftsverspätung ansetzen
- Die Regelung eines No Show des Fluggastes muss alle denkbaren Varianten umfassen und unsere OGH-Judikatur in dieser Frage Genüge tun
- Flugzeitenänderungen sind in der Praxis ein großes Problem; der Lösungsansatz muss aber auch Flugvorverlegungen berücksichtigen und sich an den Fluggastrechten bei Annullierung orientieren
- Positiv sind genaue Vorgaben für das Beschwerdeverfahren, auch in zeitlicher Hinsicht; abgelehnt wird, dass das Nichteinhalten der Beschwerdefrist von 3 Monaten durch den Fluggast zum Rechtsverlust führen soll
- Verpflichtende Insolvenzabsicherung für Fluglinien

Eine Stellungnahme der AK ist nicht nur an das BMVIT, sondern auch an die EU-Kommission und die BEUC, den Europäischen Verbraucherschutzverband, ergangen. Der AK-Standpunkt wird zudem laufend in die Sitzungen des BMVIT zur Koordinierung der österreichischen Position für die Ratsarbeitsgruppe eingebracht. Ebenso wird zu verschiedensten Dokumenten auf dieser Ebene Stellung bezogen. Am 5.9.2013 sind in einer Presseaussendung Regelungsdefizite und Probleme des vorliegenden Entwurfs aufgezeigt worden. Die AK hat darüber hinaus zum Entwurf Änderungsanträge erarbeitet und über ihr Brüssel-Büro an relevante EU-Parlamentsvertreter und die BEUC übermittelt. Am 23.9.2013 fand auch in Brüssel eine Veranstaltung zum Thema „Überarbeitung der Fluggastrechte-Verordnung: Besserer Schutz für KonsumentInnen?“ statt, an der neben einem AK-Vertreter auch ein Vertreter der EU-Kommission, der BEUC, von EUclaim, einem Unternehmen, das die Durchsetzung von Fluggastrechten gegen Erfolgshonorar anbietet, der IATA und der Berichterstatter des EU-Parlaments im Verkehrsausschuss zur Wort kamen.