



## Pressemitteilung

Luxemburg, den 8. November 2018

### **Die Fahr- und Fluggastrechte der EU sind umfassend, ihre Durchsetzung ist für die Reisenden jedoch nach wie vor schwierig, so der Europäische Rechnungshof**

Der EU-Rahmen für Passagierrechte ist gut ausgestaltet, die Fahr- und Fluggäste müssen jedoch große Anstrengungen unternehmen, um in den Genuss der Rechte zu kommen. Zu dieser Einschätzung gelangt der Europäische Rechnungshof in einem neuen Bericht. Die Reisenden sind sich ihrer Rechte häufig nicht bewusst, und ihnen fehlen praktische Informationen, wie sie ihre Rechte in Anspruch nehmen können, so die Prüfer. Sie unterbreiten eine Reihe von Empfehlungen für Verbesserungen, u. a. empfehlen sie, bei Verspätungen unter bestimmten Umständen automatische Ausgleichszahlungen zu leisten, damit die Reisenden ihre Ansprüche nicht selbst geltend machen müssen. Darüber hinaus gibt der Hof 10 Ratschläge, die dazu beitragen sollen, das Reiseerlebnis der Fahr- und Fluggäste zu verbessern.

Die Europäische Kommission hat einige grundlegende EU-Passagierrechte festgelegt, die für die vier öffentlichen Verkehrsträger - Flugzeug, Bahn, Schiff und Bus - übergreifend gelten. Die Rechte werden für alle Verkehrsträger gewährleistet. Allerdings unterscheiden sich die jeweiligen Verordnungen im Hinblick auf ihren Geltungsbereich und ihre spezifischen Vorschriften voneinander.

Um zu untersuchen, ob die Passagierrechte wirksam geschützt werden, besuchten die Prüferinnen und Prüfer des Hofes die Tschechische Republik, Deutschland, Irland, Griechenland, Spanien, Frankreich, Italien, die Niederlande, Polen und Finnland und führten zwei Umfragen bei Fahr- und Fluggästen durch. Dabei stellten sie fest, dass der EU-Rechtsrahmen angesichts des Umfangs der Verordnungen weltweit einmalig ist. Viele Fahr- und Fluggäste sind sich ihrer Rechte jedoch nicht ausreichend bewusst und können sie aufgrund von Problemen bei der Durchsetzung häufig nicht in Anspruch nehmen. Hinzu kommt, dass die grundlegenden Rechte zwar alle Reisenden schützen sollen, der Umfang des Schutzes jedoch vom jeweils genutzten Verkehrsträger abhängt.

*"Dass sich die EU für die Rechte der Fahr- und Fluggäste einsetzt, lässt sich nicht bestreiten", so George Pufan, das für den Bericht zuständige Mitglied des Europäischen Rechnungshofs. "Im*

*Diese Pressemitteilung enthält die Hauptaussagen des vom Europäischen Rechnungshof angenommenen Sonderberichts. Bericht im Volltext unter [www.eca.europa.eu](http://www.eca.europa.eu).*

## ECA Press

Mark Rogerson – Sprecher

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – Pressereferent

T: (+352) 4398 45410

M: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxembourg

E: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu)

@EUAuditors

[eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)

*Interesse der Fahr- und Fluggäste sollte der Rechtsrahmen jedoch kohärenter, nutzerfreundlicher und wirksamer gestaltet werden."*

Zahlreiche Bestimmungen der Verordnungen können unterschiedlich ausgelegt werden, und die vorgesehenen Ausgleichszahlungen verlieren an Kaufkraft, da in den Verordnungen kein Inflationsausgleich vorgesehen ist. Durch Beschränkungen der Zuständigkeit der nationalen Durchsetzungsstellen und zahlreiche Ausnahmen wird der Schutz der Passagierrechte deutlich eingeschränkt, so der Hof.

Der Kenntnisstand der Reisenden in Bezug auf ihre Rechte ist nach wie vor relativ gering, und im Rahmen von Aufklärungskampagnen hätte mehr praktische Orientierungshilfe dazu gegeben werden können, wie im Falle von Reisestörungen vorzugehen ist. Das derzeitige System der Ausgleichsleistungen ist sowohl für die Beförderungsunternehmen als auch die Reisenden mit einem hohen Aufwand verbunden, und die Verfahren sind nicht transparent. Es kann vorkommen, dass Fahr- und Fluggäste, die die gleiche Reise antreten, unterschiedlich behandelt werden, und bei der Durchsetzung der Rechte wird je nach Verkehrsträger und Mitgliedstaat unterschiedlich vorgegangen.

Karol, ein Fluggast, der an der Umfrage des Hofes teilnahm, berichtete von seinen Erfahrungen: *"Alle Flüge von Danzig hatten aufgrund schlechten Wetters Verspätung. Nach Wiederaufnahme des Flugverkehrs wurde das für meine Strecke vorgesehene Flugzeug letztendlich für einen anderen Flug eingesetzt. Ich reichte ebenso wie andere Reisende meines Flugs eine Beschwerde ein. Obwohl bei der Verspätung die gleichen Bedingungen vorlagen, erhielten einige von uns eine Ausgleichszahlung, andere aber nicht."*

Auch Greta schilderte im Rahmen der Umfrage ihre Erlebnisse: *"Bei einer Reise von Düsseldorf nach Krakau habe ich in Prag einen Anschlusszug verpasst. Die Durchgangsfahrkarte wurde vom deutschen Beförderer verkauft, aber ein Teil der Reise wurde von einem tschechischen Beförderer durchgeführt. Aufgrund der Verspätung konnte die Reise erst am nächsten Tag fortgesetzt werden. Beide Eisenbahnunternehmen lehnten es ab, für eine Hotelunterbringung zu sorgen, und ich musste in Prag auf eigene Kosten ein Hotelzimmer buchen. Keiner der beiden Beförderer fühlte sich zuständig, diese Kosten zu erstatten oder den aufgrund der Verspätung bestehenden Ausgleichsanspruch zu erfüllen."*

Die Überwachung durch die Europäische Kommission hat nach Auffassung des Hofes dazu beigetragen, die Verordnungen klarzustellen. Da die Kommission kein Mandat für die Durchsetzung der Passagierrechte besitzt, werden diese jedoch uneinheitlich angewendet.

Der Hof spricht eine Reihe von Empfehlungen für Verbesserungen aus:

- Die Kohärenz, Klarheit und Wirksamkeit der EU-Passagierrechte sollten verbessert werden; u. a. sollten die Beförderungsunternehmen dazu verpflichtet werden, innerhalb von 48 Stunden über die Ursachen der Reisestörung zu informieren und automatische Ausgleichszahlungen zu leisten.
- Die Fahr- und Fluggäste sollten besser über ihre Rechte aufgeklärt werden.
- Die Position der nationalen Durchsetzungsstellen sollte gestärkt und das Mandat der Kommission ausgeweitet werden.

## Hinweise für den Herausgeber

Der Hof befragte Beförderungsunternehmen, öffentliche Behörden und gewöhnliche Fahr- und Fluggäste. Auf dieser Grundlage erteilt der Hof 10 Ratschläge, die dazu beitragen sollen, das Reiseerlebnis im Falle von Störungen zu verbessern.

1. Personalisieren Sie Ihre Reise so weit wie möglich - Geben Sie beim Fahr- oder Flugscheinkauf persönlich zuordenbare Informationen, z. B. Ihre Kontaktdaten, an. Über Störungen können Sie nur dann informiert werden, wenn der Beförderer über Ihre Kontaktdaten verfügt. Auch wenn Sie einen Ausgleichsanspruch geltend machen müssen, ist ein auf Sie ausgestellter Fahr- oder Flugschein der beste Nachweis dafür, dass Sie die Reise tatsächlich angetreten haben und von der Störung betroffen waren.
2. Machen Sie ein Foto von Ihrem Gepäck - Müssen Sie Ihr Gepäck auf der Reise einchecken, ist es von Vorteil, wenn Sie ein Foto von Ihrem Koffer und seinem Inhalt haben. Das spart Zeit beim Einreichen einer Forderung und dient gewissermaßen als Nachweis für den Wert der verlorenen Gegenstände.
3. Kommen Sie nicht zu spät an den Check-in-Schalter - Beachten Sie, dass die Fluggastrechte nur gelten, wenn Sie rechtzeitig einchecken. Sollten Sie Ihren Flug verpassen, weil der Check-in-Schalter bei Ihrer Ankunft bereits geschlossen war, haben Sie keinen Anspruch auf Unterstützungsleistungen.
4. Holen Sie am Abreiseort Auskünfte ein - Bei Verspätungen oder anderen Störungen während Ihrer Reise haben Sie Anspruch darauf, aktuelle Informationen zu erhalten. Ist kein Vertreter des Beförderers vor Ort oder erhalten Sie von ihm keine aussagekräftigen Informationen, vermerken Sie das und geben Sie diese Beobachtung in Ihrer Forderung gegenüber dem Beförderer an.
5. Fordern Sie immer Unterstützungsleistungen ein - Bei großer Verspätung oder Annullierung haben Sie bei jedem Verkehrsträger Anspruch auf Unterstützungsleistungen in Form von Wasser und einem Imbiss oder einer Mahlzeit. Bieten die Vertreter des Beförderungsunternehmens dies nicht von sich aus an, fragen Sie danach. Sollten Sie abgewiesen werden, vermerken Sie das und geben Sie diese Beobachtung in Ihrer Forderung gegenüber dem Beförderer an.
6. Bewahren Sie alle Quittungen auf - Sollten Sie am Abreiseort (Flughafen, Busbahnhof, Bahnhof, Hafen) keine Unterstützungsleistungen erhalten oder von einem abgelegenen Standort (Bushaltestelle) abfahren, können Sie beim Beförderer die Erstattung Ihrer Zusatzkosten beantragen. Die Beförderungsunternehmen verlangen in der Regel einen Zahlungsbeleg für Getränke und Snacks und lehnen die Erstattung gegebenenfalls ab, wenn die Zahl der Produkte angesichts der Dauer der Verspätung unverhältnismäßig ist oder die Kosten unangemessen hoch sind. Ähnliche Grundsätze gelten, wenn Sie sich selbst um Ihre Unterbringung kümmern müssen, um auf eine andere Reisemöglichkeit am Folgetag zu warten.
7. Verlangen Sie einen Nachweis über die Verspätung oder Annullierung - Bei allen vier Verkehrsträgern haben Fahr- und Fluggäste im Falle einer großen Verspätung oder Annullierung Anspruch auf Ausgleichsleistungen. Wenngleich die Höhe der Ausgleichszahlungen und die Mindestwartezeiten zwischen den Verkehrsträgern variieren, müssen Sie in jedem Fall den

Nachweis erbringen, dass Sie betroffen waren. Ist Ihr Name nicht auf der Fahrkarte eingetragen, beschaffen Sie sich am Bahnhof oder im Beförderungsmittel einen Nachweis dafür, dass Sie von der besagten Verspätung oder Annullierung betroffen waren.

8. Treffen Sie keine eigenen Vorkehrungen, ohne sich zuvor vom Beförderer einen Vorschlag unterbreiten zu lassen - In der Regel wird es so sein, dass Sie Ihre Reise im Falle einer Reisetörung unverzüglich mit einem anderen Beförderer oder einem anderen Beförderungsmittel fortsetzen möchten. Sie sollten jedoch nicht überstürzt handeln: Einen neuen Fahr- bzw. Flugschein zu kaufen, ohne dass der Beförderer Alternativlösungen angeboten hat, ist gleichbedeutend mit dem einseitigen Rücktritt von Ihrem Beförderungsvertrag. Damit entfällt jede Verpflichtung des ursprünglichen Beförderers, Ihnen Unterstützungs- oder Ausgleichsleistungen anzubieten.

9. Beantragen Sie Ausgleichsleistungen - Sofern Sie nachweisen können, dass Ihre Abreise verspätet erfolgte oder annulliert wurde und dass die Dauer der Verspätung über dem in der Verordnung festgesetzten Schwellenwert lag, haben Sie die Möglichkeit, beim Beförderer einen Antrag einzureichen, um Ausgleichsansprüche geltend zu machen. Nehmen Sie immer Bezug auf die konkrete Reise und die geltende Verordnung. Sollten Sie keine Antwort vom Beförderer erhalten oder mit der Antwort nicht zufrieden sein, leiten Sie den Fall an die nationale Durchsetzungsstelle des Abfahrts-/Abfluglandes weiter. Andere Organisationen, bei denen Sie Hilfe erhalten, sind die alternativen Streitbeilegungsstellen und Fluggastrechte-Portale. Bedenken Sie, dass für diese Dienste unter Umständen Kosten anfallen.

10. Beantragen Sie Ausgleichszahlungen für Zusatzkosten - In einigen Fällen ist Ihr finanzieller Schaden aufgrund von Verspätung oder Annullierung viel höher als der Betrag, der Ihnen nach den Ausgleichsregelungen im Rahmen der EU-Passagierrechte zusteht. In solchen Fällen können Sie Ihre Ansprüche gegenüber den Beförderern gemäß internationalen Übereinkommen geltend machen. Sie sollten darauf vorbereitet sein, die genaue Höhe Ihres Schadens und die aufgrund der Reisetörung angefallenen Zusatzkosten nachzuweisen.

Der Europäische Rechnungshof stellt seine Sonderberichte dem Europäischen Parlament und dem Rat der EU sowie anderen betroffenen Parteien wie nationalen Parlamenten, Wirtschaftsakteuren und Vertretern der Zivilgesellschaft vor. Der weitaus größte Teil der Empfehlungen, die der Hof in seinen Berichten ausspricht, wird umgesetzt. Dieses hohe Maß an Umsetzung macht deutlich, welchen Nutzen die Arbeit des Hofes für die Bürgerinnen und Bürger der EU hat.

Der Sonderbericht Nr. 30/2018 "Die Fahr- und Fluggastrechte der EU sind umfassend, ihre Durchsetzung ist für die Reisenden jedoch nach wie vor schwierig" ist in 23 EU-Sprachen auf der Website des Hofes ([eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)) abrufbar.