



Luftfahrtbranche fordert einheitliche Regeln für Fluggastrechte

Kapstadt, 3. Juni 2013 (w&p) - Die International Air Transport Association (IATA) hat auf ihrem 69. Annual General Meeting in Kapstadt einheitliche Grundregeln bei der Einführung von Fluggastrechten gefordert. Der Weltluftfahrtverband rief Regierungen weltweit dazu auf, unkoordinierte und regionale Vereinbarungen zum Konsumentenschutz zugunsten einer Orientierung an weltweit gültigen Eckpunkten aufzugeben. Rund 50 Länder haben bislang Regeln für Fluggastrechte aufgelegt, weitere haben dies in Planung.

Tony Tyler, Director General und CEO der IATA: „Wie die Regierungen haben auch die Fluggesellschaften nur das Ziel, Fluggäste pünktlich zu ihrem Ziel zu bringen. Manchmal ist das aber schlicht nicht möglich. Regierungen sollten deshalb ein paar einfache Regeln festlegen, was Passagiere in einer solchen Situation erwarten können. Nicht-harmonisierte und länderspezifische Regeln sind für internationale Fluggäste nur verwirrend. Es ist schlimm genug, auf einer Reise von den USA nach Israel in Europa festzusitzen. Aber die zuständigen Behörden sollten die Situation nicht dadurch noch schlimmer machen, dass sie den Fluggast mit gleich drei verschiedenen Fluggastrechten konfrontieren.“

„Regierungen sind auf einem Auge blind, wenn es um die Probleme geht, welche sie selbst geschaffen haben. Reisende sind unsere Kunden. Und wir wollen natürlich, dass unsere Passagiere das bestmögliche Reise-Erlebnis haben. Denn unser Geschäftsmodell basiert darauf, dass die Fluggäste wieder kommen. Deshalb wollen wir einen neuen Lösungsweg vorschlagen: Unsere Eckpunkte zum Konsumentenschutz sollen Regierungen dabei helfen, Regeln zu vereinheitlichen. Sie werden das Kernstück einer Kampagne der Luftfahrtindustrie sein, die das Bild der zuständigen Behörden ein Stück weit korrigieren soll, wie sich das Reise-Erlebnis aktuell darstellt und wie es in Zukunft noch besser sein könnte“, so Tyler weiter.

Konkret fordert die IATA die Einführung von Richtlinien zum Konsumentenschutz, die

- eindeutig und unmissverständlich sind sowie internationalen Konventionen entsprechen. Sie sollten nicht auf einzelne Länder beschränkt und vergleichbar mit den Regeln für andere Transportmittel sein.
- es Fluggesellschaften ermöglichen, sich gegenüber Mitbewerbern zu differenzieren und einen höheren Standard als festgelegt anzubieten.
- Passagieren den Zugang erlaubt zu
 - Informationen zu Fluggastrechten, Flugtarifen inklusive Steuern und Gebühren (vor dem Kauf), der ausführenden Fluggesellschaft sowie regelmäßige Service-Informationen im Falle von Verspätungen oder Ausfällen.
 - angemessener Unterstützung für Passagiere mit Mobilitätseinschränkungen.
 - effizientem Beschwerdemanagement.
- dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit entsprechen und bei der Festlegung von Ausgleichsleistungen auch außergewöhnliche Umstände berücksichtigen.
- die Fokussierung der Airline-Branche auf den Aspekt Sicherheit nicht in Frage stellen. Fluggesellschaften sollten nicht für Verspätungen und Flugausfälle haftbar gemacht werden, die der Sicherheit dienen.

- Passagiere im Falle von Flugstreichungen und Überbuchungen zu Umbuchungen, Erstattungen oder einer Ausgleichsleistung berechtigt, sofern die Umstände im Einflussbereich der Fluggesellschaften liegen.
- Passagiere im Falle von Verspätungen zu Umbuchungen, Erstattungen oder Unterstützungsleistungen berechtigt. Sollten die Verspätungen nicht im Einflussbereich der Airlines liegen, sollte der Markt den Umfang von Unterstützungsleistungen für Passagiere selbst regulieren.
- sicherstellen, dass die Lasten gleichmäßig auf die beteiligten Dienstleister verteilt werden.

Einzelheiten finden Sie in der beiliegenden Pressemitteilung in der englischen Originalfassung.

Die vollständige Resolution der IATA zum Thema Fluggastrechte finden Sie unter folgendem Link:

<http://www.iata.org/pressroom/pr/Documents/agm69-resolution-passenger-rights.pdf>

Die International Air Transport Association (IATA) repräsentiert rund 240 Fluggesellschaften, die einen Anteil von 84 Prozent am weltweiten Luftverkehr haben.

Der IATA-Twitter-Kanal für Medienvertreter: www.twitter.com/iata2press.

Für weitere Presseinformationen:

Johannes Boos
Wilde & Partner Public Relations
Tel. +49 (0)89 - 17 91 90 - 0
info@wilde.de
www.wilde.de