

CHAOS IM FLUGVERKEHR EINDÄMMEN

FORDERUNG FÜR EINEN VERLÄSSLICHEN UND VERBRAUCHERFREUNDLICHEN FLUGVERKEHR

Die Nachrichten über Flugausfälle in diesem Sommer häufen sich beängstigend und ein Ende ist nicht abzusehen. Nicht nur Streiks bei Ryanair belasten Urlauber. Auch spektakuläre Ausfälle bei den Sicherheitskontrollen haben dazu geführt, dass zehntausende Reisende an mehreren deutschen Flughäfen gestrandet sind.

Verbraucherinnen und Verbraucher sind die Leidtragenden für eine ganze Reihe von Versäumnissen in der Luftfahrtbranche. Das muss sich ändern: Der Flugverkehr muss zuverlässiger, stressfreier und vor allem verbraucherfreundlich werden.

DER VZBV FORDERT

❖ „Flug-Gipfel“ mit Beteiligung von Verbraucherorganisationen

Bundesverkehrsminister Andreas Scheuer hat angekündigt, einen Maßnahmenkatalog zur Behebung der Probleme in der Luftverkehrswirtschaft zu erarbeiten und zu einem „Flug-Gipfel“ im Herbst einzuladen. Damit die Interessen und Belange von Verbrauchern von vornherein Berücksichtigung finden, sollten beim „Flug-Gipfel“ nicht nur Fluggesellschaften, Flughafenbetreiber oder andere Unternehmen der Luftfahrtbranche sowie Behörden beteiligt werden, sondern auch Verbraucherverbände sind notwendigerweise einzuladen.

Verspätungen, Ausfälle und Überbuchungen müssen die Ausnahme sein. Der „Flug-Gipfel“ sollte ein ganzheitliches also Wirtschafts-, Umwelt- und Verbraucherfragen berücksichtigendes Konzept erarbeiten, um den Flugverkehr effizienter, verlässlicher und fairer weiterzuentwickeln.

❖ Wartezeiten an Sicherheitskontrollen verkürzen

Sicherheit ist im Flugverkehr ein hohes Gut, für das Verbraucher angemessene Wartezeiten an den Sicherheitsschleusen auf sich nehmen. Diese Prozedur ist jedoch an jedem Flughafen unterschiedlich und führt zu unterschiedlichen Wartezeiten. Daher sollten bundesweit folgende Maßnahmen ergriffen werden:

- **Sicherheitskontrollen durch neue Technik effizient gestalten**
Neue Techniken bei den Sicherheitskontrollen müssen gefördert werden. In den USA sowie in London Heathrow wird an internationalen Flughäfen beispielsweise ein innovatives Screening-Modell beim Sicherheitscheck getestet, das schon jetzt durchaus positiv bewertet wird. So könnte ermöglicht werden, dass Flugpassagiere in absehbarer Zeit Flüssigkeiten, Laptops und Tablets bei der Sicherheitskontrolle in ihren Handgepäckstücken belassen können. Grundsätzlich muss mehr Technik, die sicher ist und die Durchschleusung messbar beschleunigt, zum Einsatz kommen.

- **Sicherheitskontrollen besser organisieren**

Um eine optimale Verteilung der Fluggäste zu gewährleisten, sollten intelligente Leitsysteme geschaffen werden, welche den Passagieren anzeigen, wo Kontrollpunkte vorhanden sind und an welchen die voraussichtliche Wartezeit am geringsten ist. Grundsätzlich sollte mehr Personal eingestellt werden, das nicht nur an Tagen mit absehbar höherem Fluggastaufkommen eingesetzt werden kann, sondern auch damit kurzfristig mehr Kontrollpunkte aufgemacht werden können.

- **Anforderungskatalog für Sicherheitsdienste, Sanktionsmöglichkeiten**

Die Anforderungen in puncto Verlässlichkeit und Qualität an private Sicherheitsdienste sollten erhöht werden und Standardwerte mit Erfüllungskontrollen vertraglich festgelegt werden – verbunden mit einem Bonus-/Malussystem für das Übertreffen/Nichterreichen der Standardwerte. Andauernde Minderleistung muss sanktioniert werden.

❖ **Ein-Euro-Wasser in allen deutschen Flughäfen einführen**

Damit der Aufenthalt an Flughäfen für Verbraucher nicht unnötig belastend oder teuer wird, sollte an allen Getränkeautomaten in Flughäfen 0,5-Liter-Wasserflaschen zum Preis von einem Euro angeboten werden.

❖ **Durchsetzung der EU-Fluggastrechte erleichtern**

Um Passagieren die Durchsetzung ihrer Rechte nach der EU-Fluggastrechteverordnung zu erleichtern, sollten die Fluggesellschaften nicht nur bei Annullierungen, sondern auch bei Ankunftsverspätungen über drei Stunden möglichst schon im Flugzeug über ihre Rechte, die Kontakt-Adresse und die zuständige Schlichtungsstelle aufgeklärt werden. Wenn sich die Flugunternehmen nicht von sich aus verpflichten, verbraucherfreundlich, zeitnah und online-basiert zu entschädigen, muss die Bundesregierung eine automatisierte Entschädigung (smart contracts) in die Wege leiten. Für die Fluggesellschaften sollten die Ergebnisse der Schlichtung nach Ablauf einer Widerspruchsfrist bindend sein.

❖ **Vorgaben für Handgepäck international vereinheitlichen**

Einheitliche Standards beim Handgepäck können einen reibungsloseren Ablauf beim Boarding ermöglichen. Größe und Gewicht des erlaubten Handgepäckes sollte bei keiner Fluggesellschaft abweichen.

❖ **Überbuchungen vermeiden**

Es müssen effektive Anreize geschaffen werden, einen sorgfältigen Ausgleich zwischen Überbuchung und Nichterscheinen herzustellen. Einerseits benötigen Luftfahrt- und Reiseunternehmen betriebliche Flexibilität, um auf unvorhergesehene Ereignisse reagieren zu können. Sie müssen aber davon abgehalten werden, übertrieben hohe Auslastungsraten anzustreben.

Kontakt

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.
Markgrafenstraße 66
10969 Berlin
www.vzbv.de

Team Mobilität und Reisen
mobilitaet@vzbv.de