



Verbraucherportal flightright befürchtet zu hohe Erwartungen an Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr

- **Schlichtung durch SÖP bürokratisch und ohne garantiertes Ergebnis**
- **Ansprüche aus Pauschal- und Geschäftsreisen nur eingeschränkt berücksichtigt**

Potsdam, 24. Oktober 2013 – Ab dem 1. November 2013 wird die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP) auch in Streitfällen zwischen Flugreisenden und Airlines mit dem Ziel außergerichtlicher Einigungen vermitteln. Flightright (www.flightright.de) begrüßt diesen Schritt als Zeichen für die Verbraucher. **Das Verbraucherportal für Fluggastrechte befürchtet jedoch, dass die Erwartungen der Politik und der Reisenden an die von den Verkehrsunternehmen finanzierte Einrichtung zu hoch sein könnten: Bürokratisches Vorgehen sowie keine oder nicht zufriedenstellende Ergebnisse könnten enttäuschen.** Zahlreiche Problemfälle bleiben zudem durch die SÖP unberücksichtigt.

Unregelmäßigkeiten im Flugablauf wie Annullierungen oder Verspätungen führen allein in Deutschland jährlich zu rund 1,3 Mio. Passagieren mit Anspruch auf Schadensersatz. Daraus entstehende Streitfälle zwischen Fluggast und Airline soll die SÖP schlichten, die bislang hauptsächlich in den Bereichen Bahn-, Bus- und Schiffsreisen vermittelte. Der Zuwachs an Aufgaben für die Schlichtungsstelle scheint groß. Marek Janetzke, Geschäftsführer von flightright, bezweifelt, dass die Bearbeitung eines Streitfalls durch die Schiedsstelle stets so unkompliziert verlaufen wird, wie es jetzt scheinen mag. Im Gegensatz zu Verbraucherportalen wie flightright **fehle der SÖP die jahrelange Expertise** im Bereich Fluggastrechte. Ferner arbeite die Schiedsstelle wie eine Behörde mit langwierigen und bürokratischen Bearbeitungsprozessen. Diese würden vermutlich auch noch dadurch verlängert, dass die Behörde für die millionenfachen Ansprüche hoffnungslos unterbesetzt sei. Erfahrungen mit bereits bestehenden Schlichtungsstellen im europäischen Ausland zeigen, dass diese nur wenige hundert Fälle pro Jahr überhaupt bearbeiten können.

Laut Janetzke wird **es für Passagiere selbst mit einigem Aufwand verbunden** sein, die SÖP einzuschalten. Anders als bei Verbraucherportalen muss der Fluggast **zunächst selbst versucht haben**, seine Rechte bei der Airline einzufordern. Dazu muss er selbst ein juristisch korrektes Schreiben mit seiner Forderung an die Gesellschaft adressieren. Erst wenn er hiermit nach einer gewissen Zeitspanne keinen Erfolg hatte, kann er die Schiedsstelle anrufen. Hingegen nehmen Verbraucherportale wie flightright Fluggästen bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche weitestgehend Arbeit und Stress ab. „Unsere Kunden schätzen unseren umfassenden Service und die fachliche Kompetenz. Die Erfolgsprovision von 25 Prozent nehmen sie dafür in der Regel gerne in Kauf“, kommentiert Janetzke. Das Verbraucherportal strebt stets die maximal mögliche Entschädigungszahlung an, die im EU-Recht verankert ist. Dafür geht das Portal auch mit einer Erfolgsquote von 95 Prozent vor Gericht. Das Ziel der SÖP hingegen ist eine Einigung. Diese ist **rechtlich nicht bindend und beide Parteien müssen ihr zustimmen**. Ist dies nicht der Fall, geht der Fluggast zu guter Letzt leer aus und er muss ggfs. doch noch vor Gericht gehen. „Bislang verweigern die Fluggesellschaften im großen Stil die Zahlung“, weiß Janetzke. „Es würde mich wundern, wenn sie ihre Zahlungsmoral nun schlagartig ändern“, fährt er fort. „Kommt dennoch eine Einigung durch die SÖP zu Stande, wird die Summe voraussichtlich deutlich unter dem Betrag liegen, der dem Fluggast gesetzlich zusteht. Die Verbraucher werden vermutlich in einen Kompromiss geführt, bei dem sie nicht gut wegkommen“, befürchtet der flightright-Geschäftsführer.

Ebenso hält Janetzke es für wahrscheinlich, dass viele Passagiere enttäuscht sein könnten, da ihre Probleme unberücksichtigt bleiben werden. Schließlich widmet sich die neutrale Schiedsstelle ausschließlich Problemen, die bei Flügen ab dem 1. November 2013 eintreten. Alle davor liegenden



Streitfälle **bleiben unberücksichtigt, obwohl in Deutschland eine Verjährungsfrist von drei Jahren gilt**. Auch **Geschäfts- und Pauschalreisende werden in Zukunft nur eingeschränkt** den Service der Schiedsstelle in Anspruch nehmen können.

Weitere Informationen zu flightright und den Entschädigungsansprüchen von Passagieren unter: www.flightright.de.

Über Flightright: Flightright (www.flightright.de), das Verbraucherportal für Fluggastrechte, startete im Frühjahr 2010. Passagiere haben die Möglichkeit, Entschädigungen für verspätete oder annullierte Flüge direkt über das Portal von Flightright einzufordern. flightright beruft sich auf die EU-Verordnung 261/2004. Diese spricht Betroffenen von Flugausfällen und Verspätungen eine Wiedergutmachung durch die Fluggesellschaft zu. Bis heute konnte flightright bereits 300 000 Passagieren helfen. Weitere Informationen auf www.flightright.de

Medienkontakt: Andrea Feustel | +49.331.981.690.44 | andrea.feustel@flightright.de