

**14.12.18**

**Beschluss**  
des Bundesrates

---

**EntschlieÙung des Bundesrates „Fahrgastrechte stärken -  
Entschädigungsansprüche der Verbraucherinnen und Ver-  
braucher bei Verspätungen und Ausfällen im Flug- und  
Bahnverkehr automatisieren“**

Der Bundesrat hat in seiner 973. Sitzung am 14. Dezember 2018 die aus der Anlage ersichtliche EntschlieÙung gefasst.



## Anlage

---

### **Entschließung des Bundesrates „Fahrgastrechte stärken - Entschädigungsansprüche der Verbraucherinnen und Verbraucher bei Verspätungen und Ausfällen im Flug- und Bahnverkehr automatisieren“**

1. Der Bundesrat begrüßt den im August 2018 von Bund und Ländern durchgeführten Luftfahrtgipfel als ersten Schritt, die Flugunternehmen stärker in die Pflicht zu nehmen, ihr Transportversprechen zuverlässiger zu erfüllen und Flugverspätungen weiter zu minimieren und Kapazitätsengpässe abzubauen.
2. Der Bundesrat begrüßt die Bemühungen der Bundesregierung, in einem zweiten Schritt die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher stärker in den Blick zu nehmen und dabei auch die entsprechenden Akteure des Verbraucherschutzes einzubinden. Das vom BMJV und BMVI geplante Gespräch zu den Belangen der Verbraucher ist dazu ein Beitrag.
3. Der Bundesrat erwartet von der Bundesregierung, dass es im Ergebnis zu klaren, verbindlichen und überprüfbaren Verbesserungen bei der Durchsetzung von Entschädigungsleistungen für die Fahrgäste kommt. Dabei erwartet der Bundesrat, dass auch die Fahrgastrechte von Bahnkunden gleichermaßen in den Blick genommen werden.
4. Der Bundesrat fordert die Bundesregierung daher auf zu prüfen, ob über freiwillige Selbstverpflichtungen der Branche hinaus auch durch gesetzliche Maßnahmen – etwa hinsichtlich der Automatisierung des Entschädigungsverfahrens – echte Verbesserungen des Verbraucherschutzes bei den Fahrgastrechten erreicht werden können.

Begründung:

Der nach Angaben des Luftfahrt-Bundesamtes sprunghafte Anstieg von Passagierbeschwerden in 2018 zeigt, dass der Flugverkehr alles andere als reibungslos läuft. Demnach hat das Bundesamt von Januar bis Ende September 2018 bei 824 Beschwerden von Passagieren Ermittlungen eingeleitet. Das sind fast 700 Verfahren mehr als im gesamten Vorjahr (155). Die Behörde hat vor allem wegen verspäteter (466 mal) und gestrichener (318 mal) Flüge Ordnungswidrigkeitsverfahren in Gang gesetzt.

Flug- und Zugverspätungen, stundenlange Wartezeiten am Gate und Bahnsteig oder kurzfristig abgesagte Fahr- bzw. Flugverbindungen sind ein Dauer-Ärgernis für Verbraucherinnen und Verbraucher.

Die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher sind gesetzlich zwar klar geregelt.

Wie und wo der Verbraucher seine Ansprüche auf finanzielle Entschädigung geltend machen kann, ist noch immer zu oft mit einem unangemessenen Verwaltungs- und Rechercheaufwand zu Lasten der Verbraucherinnen und Verbraucher verbunden. Es darf nicht die Regel sein, dass Transportgesellschaften den Ansprüchen ihrer Kundinnen und Kunden zunächst mit einem verwaltungstechnischen Abwehrreflex begegnen.

Viel effektiver und gerechter wäre es, das System umzukehren und ein automatisiertes Entschädigungsverfahren gesetzlich verpflichtend zu machen. Jede Fluggesellschaft kennt die Buchungsdaten ihrer Fluggäste. Jede Bahngesellschaft kennt zumindest bei Online-Buchungen die Buchungsdaten ihrer Kunden.

Es ist deshalb nicht einzusehen, warum Flug oder Zug per App gebucht werden können, die Entschädigung dann aber schriftlich auf komplizierten Formularen beantragt werden muss.

Ziel sollte es daher sein, notfalls durch gesetzliche Maßnahmen ein antragsloses und automatisiertes Entschädigungsverfahren für die Transportunternehmen verpflichtend zu machen. Die Bundesregierung wird daher aufgefordert, entsprechende gesetzliche Regelungen zu prüfen.