

# presse

---

## **Lufthansa muss sich an Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr beteiligen**

Zum herrschenden Chaos an den Flughäfen erklärt die verbraucherpolitische Sprecherin der SPD-Bundestagsfraktion Elvira Drobinski-Weiß und der zuständige Berichterstatter Heinz Paula:

Das Chaos an den Flughäfen brennt den Verbrauchern unter den Nägeln. Denn in vielen Fällen ist nicht klar, welche Entschädigungen sie enthalten. Elvira Drobinski-Weiß und Heinz Paula fordern, dass sich die Fluggesellschaften an der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr beteiligen.

Streik gilt als außergewöhnlicher Umstand. Die Annullierung eines Fluges und die Pflicht der Fluggesellschaft zur Entschädigung entfällt, wenn das betreffende Luftfahrtunternehmen alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hat.

Doch was ist zumutbar? Verspätung, Annullierung und Überbuchung sind für Verbraucher nicht nur ein Ärgernis, wenn Termine oder Anschlussflüge verpasst werden, sondern führen oft auch zu finanziellen Schäden.

Wir fordern deshalb dringend die Teilnahme der Fluggesellschaften an der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr. Die Schlichtung soll schnell und kostengünstig zu einer gütlichen Einigung zwischen Anbietern und Verbrauchern führen, gerade wenn wie bei Streik, falschen Auskünften oder missglückten Umbuchungen unklar ist, ob tatsächlich ein

Schadensersatzanspruch der Verbraucher besteht. Die Teilnahme an der Schlichtung führt zu hoher Kundenzufriedenheit und ist damit ein Instrument der Kundenbindung. Und das Problem brennt den Verbrauchern weiterhin auf den Nägeln: Trotz Streikabbruch flog Lufthansa die Woche nur mit Notplan und die Fluggäste bangen weiter um ihre Beförderung.