



Julia Klöckner
Parlamentarische Staatssekretärin
Mitglied des Deutschen Bundestages

Deutscher Bundestag, Platz der Republik 1, 11011 Berlin

Tel.: 0 30/22 7-7 07 00 - Fax: 0 30/22 7-7 67 01
www.julia-kloeckner.de - Email: julia.kloeckner@bundestag.de

Bundesweite Umfrage zu Passagier-Rechten im Flugverkehr

- **Julia Klöckner gibt Startschuss für Online-Erhebung der Verbraucherzentralen**

Kunden von Fluglinien haben ab sofort die Möglichkeit, bei einer Online-Umfrage der Verbraucherzentralen über ihre Erfahrungen mit der Inanspruchnahme von Fluggastrechten zu berichten. Betroffene können im Internet mitteilen, wie Fluggesellschaften mit Ansprüchen ihrer Passagiere bei Mängeln umgehen. „Die Rechte der Fluggäste dürfen nicht nur auf dem Papier stehen. Wir werden prüfen, wie sie in der Praxis angewendet werden, und wenn nötig Verbesserungen durchsetzen“, sagte Julia Klöckner, Parlamentarische Staatssekretärin bei der Bundesverbraucherschutzministerin, bei der Vorstellung der Umfrage-Aktion am Dienstag in Berlin.

Ob Vulkanasche oder Fluglotsenstreik – bei Störungen des Flugverkehrs bleiben Reisende oft nicht nur an Flughäfen, sondern auch auf Zusatzkosten sitzen. Zwar haben Betroffene bei Verspätung und Flugausfall Ansprüche auf Betreuung und in bestimmten Fällen auf Entschädigung, doch dazu müssen sie ihre Rechte kennen und durchsetzen. Bei der praktischen Umsetzung der Fluggastrechte scheint es jedoch immer wieder Probleme zu geben.

Klarheit soll nun eine Online-Umfrage der Verbraucherzentralen bringen, in der Flugreisende bis Ende September im Internet unter www.verbraucherzentrale.de berichten können, mit welchen Mängeln sie es konkret zu tun hatten, ob sie Ansprüche an Fluggesellschaften gestellt haben und wie diese damit umgegangen sind. Auch nützliche Informationen über die Rechte von Flugreisenden sind unter dieser Internetadresse zu finden. Die Ergebnisse der vom Bundesverbraucherschutzministerium finanzierten Umfrage werden im Herbst der Öffentlichkeit vorgestellt.

PRESSEMITTEILUNG