



Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz  
Baden-Württemberg

02.03.2018

VERBRAUCHERSCHUTZ

# Minister Hauk zieht in Berlin nationale Bilanz zu EU-Passagierrechten in Deutschland

MLR / Kling

**Verbraucherschutzminister Peter Hauk MdL: „Reisende müssen schnell und unbürokratisch Hilfe und Entschädigung bekommen, wenn irgendetwas schief gelaufen ist“**

**„Die EU-Passagierrechte in der Luft, auf der Schiene, im Bus und auf dem Schiff sind ein wichtiges Gut, das es zu erhalten und weiterzuentwickeln gilt. Derzeit sind die Verbraucher insbesondere dann geschützt, wenn ihr Gepäck beschädigt wird oder gar verloren geht und wenn sich das Transportmittel verspätet oder ausfällt. Die baden-württembergische Verbraucherpolitik begleitet die Umsetzung der EU-Passagierrechte in Deutschland seit über zehn Jahren kritisch und konstruktiv“, sagte der Minister für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz, Peter Hauk MdL, am Donnerstag (1. März) in Berlin.**

Mit zahlreichen Verordnungen und Richtlinien hat die EU die Grundlagen für einheitliche europäische Passagierrechte im Luftverkehr, auf der Schiene, zu Wasser und für den Bus geschaffen. Auf einer Podiumsdiskussion in der Landesvertretung zog der baden-württembergische Verbraucherschutzminister Peter Hauk gemeinsam mit Experten eine nationale Bilanz zum Stand der Umsetzung in Deutschland und diskutierte über Lösungen für die noch vorhandenen Probleme und Defizite. Im Vordergrund stand die Durchsetzung der Verbraucherrechte im Luftverkehr, bei der Bahn und im öffentlichen Personennahverkehr.

„Die Mobilität und Reise-Freizügigkeit der 500 Millionen Menschen innerhalb der EU sind der Europäischen Union ein wichtiges Anliegen“, sagte Hauk. Deshalb habe die EU-Kommission schon sehr frühzeitig die Passagierrechte bearbeitet und seit 1997 bis 2011 mehrere EU-Verordnungen zu den Fahrgastrechten im Flug-, Eisenbahn-, und Schiffsverkehr erlassen. Seit 2013 gelte die Verordnung für den Busverkehr. Diese Verordnungen seien dann nach einer Übergangszeit von maximal zwei Jahren auch in Deutschland in Kraft getreten und bildeten heute eine europaweit einheitliche Rechtsgrundlage für alle Reisenden.

„Recht haben und Recht bekommen sind in der täglichen Praxis manchmal zweierlei Paar Schuhe und oftmals ergeben sich für die Verbraucher Probleme bei der Durchsetzung der Passagierrechte. Reisende müssen schnell und möglichst unbürokratisch Hilfe und Entschädigung bekommen, wenn irgendetwas schief gelaufen ist. Dabei spielt die Schlichtung, also die außergerichtliche Streitbeilegung, eine wichtige Rolle. Hierfür bedarf es noch einiger Anstrengung, um die hilfreiche, aber für Deutschland relativ neue Form des Rechtsbehelfs, noch besser bekannt zu machen“, erläuterte der Verbraucherminister.

## Außergerichtliche Streitbeilegung - die Schlichtung

„Gemeinsam mit anderen Ländern und dem Bund hat Baden-Württemberg bereits 2007 für die Verbraucherschutzministerkonferenz konkrete Gesetzesvorschläge zu den Fahrgastrechten für den Eisenbahnverkehr erarbeitet, die bis heute unverändert Gültigkeit besitzen. Als wichtiger Meilenstein wurde Ende 2009 die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP) eingerichtet, die heute als verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle in Deutschland arbeitet. Damit Verbraucher ihre Rechte erhalten, müssen die zuständigen Aufsichtsbehörden und Beschwerdestellen auf allen Reisedokumenten abgedruckt und die Möglichkeit der Schlichtung, also der außergerichtlichen Streitbeilegung, noch besser bekannt gemacht werden“, betonte Minister Hauk.

Nach Angaben der SÖP-Schlichtungsstelle gingen im Jahr 2017 rund 15.600 Anträge ein, was einem Anstieg von 15 Prozent gegenüber dem Vorjahr entspreche. Eine einvernehmliche Lösung zwischen Unternehmen und Kunden wurde durchschnittlich in 75 Prozent der Fälle gefunden. Im Einzelnen wurden Lösungen zu 73 Prozent im Bahnverkehr, zu 76 Prozent im Flugverkehr, zu 90 Prozent im Fernbusverkehr und zu 66 Prozent im öffentlichen Nahverkehr gefunden.

## Hintergrundinformationen:

Informationen rund um den Verbraucherschutz sind unter [www.mlr-bw.de/Verbraucherschutz](http://www.mlr-bw.de/Verbraucherschutz) sowie auf dem Verbraucherportal Baden-Württemberg unter [www.verbraucherportal-bw.de](http://www.verbraucherportal-bw.de) abrufbar.

Die SÖP-Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. arbeitet sachlich unabhängig und neutral mit bundesweiter Zuständigkeit für alle Reisende, die sich zuvor erfolglos mit ihrer Beschwerde an ein Bahn-, Bus-, Flug- oder Schiffsunternehmen gewandt haben. Weitere Infos unter [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de) oder unter [facebook.com/Schlichtungsstelle](https://facebook.com/Schlichtungsstelle).