



Pressemitteilung Nr. 8/2011

Ombudsmann kritisiert Kommission wegen irreführender Informationen für Fluggäste während Vulkanasche-Krise

28. April 2011

Der Europäische Bürgerbeauftragte untersucht Beschwerden über Missstände in den Verwaltungen der EU-Organe und -Institutionen. Alle Bürger, Einwohner, Unternehmen oder Verbände in einem Mitgliedstaat können sich beim Bürgerbeauftragten beschweren. Der Bürgerbeauftragte bietet eine schnelle, flexible und kostenlose Möglichkeit zur Lösung von Problemen mit EU-Behörden.

Für weitere Informationen:
www.ombudsman.europa.eu

Kontakt:
Gundi Gadesmann,
Beauftragte für
Medien und
Außenbeziehungen,
T. +32 2 284 26 09
gundi.gadesmann@ombudsman.europa.eu

Der Europäische Ombudsmann, P. Nikiforos Diamandouros, hat die Verbreitung irreführender Informationen für Fluggäste durch die Europäische Kommission während der Vulkanasche-Krise im Jahre 2010 kritisiert. Zuvor hatte sich der Europäische Verband regionaler Fluggesellschaften (ERA) unter anderem über ungenaue Informationen zu Kompensationszahlungen für verspätetes Gepäck beschwert. Der Ombudsmann forderte die Kommission auf, ihn bis zum 31. Mai 2011 über ergriffene Maßnahmen zur künftigen Vermeidung solcher Probleme zu informieren.

Verband regionaler Fluggesellschaften beschwert sich über irreführende „Fragen und Antworten“

Der Ausbruch eines isländischen Vulkans im April 2010 hatte in Europa die Streichung tausender Flüge zur Folge. Am 4. Mai veröffentlichte die Kommission auf verschiedenen Websites Informationen für betroffene Fluggäste, darunter auch „Fragen und Antworten“. Einen Tag später schickte der ERA eine dringende E-Mail an die Kommission, in der er auf irreführende Informationen in dem Dokument hinwies.

Zu den fraglichen Informationen gehörte ein Paragraph über verspätetes Gepäck. Die „Fragen und Antworten“ vermittelten fälschlicherweise den Eindruck, Passagiere hätten in allen Verspätungsfällen automatisch Anspruch auf Entschädigung.

Die Kommission benötigte zwei Wochen um festzustellen, dass die „Fragen und Antworten“ tatsächlich irreführende Angaben enthielten, und mehr als einen Monat, um sie von den Websites zu entfernen.

Der Ombudsmann kritisierte die Veröffentlichung der irreführenden Informationen. Er fand es außerdem inakzeptabel, wie lange die Kommission für ihre Entfernung brauchte. Seiner Meinung nach wäre ein schnelleres Handeln nötig gewesen, weil die Informationen mit der Herstellung des Normalzustandes auf den europäischen Flughäfen immer unbedeutender wurden.

Der Ombudsmann hat die Kommission nun bereits zum zweiten Mal für die Verbreitung irreführender Informationen für Flugpassagiere kritisiert (siehe auch: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/de/185/html.bookmark>). Er kündigte deshalb an, eine Untersuchung möglicher systemischer Probleme könne nötig werden, je nachdem, welche Informationen die Kommission dem Ombudsmann bis zum 31. Mai 2011 übermittelt.

Die vollständige Entscheidung des Ombudsmannes finden Sie unter: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/decision.faces/en/10258/html.bookmark>