



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Centro Europeo Consumatori
Europäisches Verbraucherzentrum
European Consumer Centre



Bozen, 24.11.2011

PRESSEMITTEILUNG

Paritätische Alitalia-Schlichtung – das Europäische Verbraucherzentrum Bozen bietet ein weiteres Instrument zum Schutze der Fluggastrechte

Der vom Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) letztlich veröffentlichte Bericht zeigt eindeutig: Fluggastrechte und deren Wahrung nehmen im Verbraucherschutz eine immer wichtigere Stellung ein. Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien – Büro Bozen hat nun ein weiteres Instrument zur Wahrung der Rechte der Fluggäste zur Verfügung.

Im Jahre 2009 waren 751 Millionen Verbraucher mit dem Flugzeug unterwegs, und beim Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) sind 12.622 Meldungen zur Verletzung der Fluggastrechte eingegangen. Dank der von den Europäischen Verbraucherzentren geleisteten Vermittlungsarbeit zwischen Verbraucher und Fluggesellschaft konnte in 31% der behandelten Fälle eine einvernehmliche Lösung erzielt werden; und dies mit einem Durchschnittswert der Rückerstattungen von Euro 509.

Nun steht allen Verbrauchern aus Südtirol, dem EU-Ausland sowie Verbrauchern aus Norwegen und Island bei Beanstandungen gegen die Fluggesellschaft Alitalia eine weitere Möglichkeit zum Schutze ihrer Interessen zur Verfügung. Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), Trägerorganisation des Europäischen Verbraucherzentrums Italien – Büro Bozen (EVZ) und Mitglied des italienischen Verbraucherrates, hat zusammen mit Alitalia ein Einvernehmensprotokoll zur Einrichtung einer paritätischen Schlichtungsstelle unterschrieben.

Die paritätische Schlichtung ist ein Instrument zur einvernehmlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen. Zwei Schlichter garantieren im Laufe eines geregelten Verfahrens einen gerechten und respektvollen Austausch der jeweiligen Parteieninteressen im Hinblick auf einen möglichen außergerichtlichen Lösungsansatz.

Die Alitalia Schlichtung gehört zu den sogenannten ODR-Schlichtungsorganen (On-line Dispute Resolution): dies bedeutet, dass es sich hierbei um eine Möglichkeit der einvernehmlichen, außergerichtlichen Lösungsfindung handelt, die on-line, also bequem von zuhause aus, zugänglich ist. Der Versuch seine Beanstandung in Bezug auf verlorenes Gepäck oder den gestrichenen Flug zu lösen kann also vorgenommen werden, ohne sich dazu von zuhause entfernen zu müssen. Und gerade diese Möglichkeit der Lösungsfindung, die ohne die Notwendigkeit der persönlichen Anwesenheit auskommt, ist für das EVZ Bozen besonders interessant, da 30% der jährlich behandelten Beschwerdefälle, die von Verbrauchern vorgebracht werden, unter dem Bereich Reisen und Urlaub einzuordnen sind.

Die paritätischen Alitalia-Schlichtung ist kostenlos und kann dann bei Beanstandungen eingesetzt werden, wenn der Verbraucher bereits reklamiert und innerhalb von 60 Tagen überhaupt keine oder zumindest keine zufriedenstellende Rückmeldung erhalten hat.

Für weitere Informationen zum gegenständlichen Thema steht Ihnen das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) telefonisch unter 0471/980939 zwischen 8 und 16 Uhr oder durch Zusendung einer E-Mail an info@euroconsumatori.org. zur Verfügung.

I-00173 Roma via Francesco Gentile 135
Tel. (+39) 06- 44238090 - Fax (+39)06- 45550558
info@ecc-netitalia.it – www.ecc-netitalia.it

I-39100 Bolzano via Brennero 3 - I-39100 Bozen Brennerstr. 3
Tel: (+39)0471-980939 - Fax: (+39)0471-980239
info@euroconsumatori.org - www.euroconsumatori.org

Membro della rete ECC-Net, il Centro Europeo Consumatori è promosso dalla Commissione Europea, dal Ministero dello Sviluppo Economico con il supporto della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige ed è gestito dal Centro Tutela Consumatori ed Utenti Alto Adige e dall'Associazione Consumatori ADICONSUM.

Gefördert durch das Land Südtirol, die Autonome Region Trentino-Südtirol, das Ministerium für die Wirtschaftliche Entwicklung und die Europäische Kommission, Trägerorganisationen Verbraucherzentrale Südtirol und ADICONSUM, Mitglied im Netz der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).