

## **Information zur Bearbeitung von Anzeigen, die von Inkassobüros (sog. «Claim Agencies») beim BAZL eingereicht werden**

Das BAZL ist für die ordnungsgemässe Durchsetzung der Verordnung zuständig, soweit es Flüge betrifft, die von Schweizer Flughäfen ausgehen bzw. Flüge aus Drittstaaten, die Flughäfen in der Schweiz zum Ziel haben und von einem Luftfahrtunternehmen der Schweiz oder der Europäischen Gemeinschaft (sowie Norwegen und Island) durchgeführt werden.

Beim BAZL sind verschiedentlich Vollmachten von *Claim Agencies* eingegangen, bei welchen die Unterschrift des Passagiers offensichtlich gefälscht worden ist. Solche Vollmachten wurden vom BAZL zurückgewiesen.

Europaweit wurden verschiedentlich gravierende Missbräuche von einzelnen *Claim Agencies* festgestellt. Die EU-Kommission hat auf diese Praktiken reagiert und eine entsprechende Notiz betreffend *Claim Agencies* als Information für die Passagiere auf der Homepage veröffentlicht. Der entsprechende Link ([https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies_en.pdf)) ist auf der BAZL-Homepage unter Passagierrechte ebenfalls aufgeschaltet.

Zur Verhinderung von Missbräuchen und zum Schutz der Passagiere verlangt das BAZL deshalb bei Anzeigen durch *Claim Agencies*, dass folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

Die *Claim Agency* hat, zusätzlich zur vollständig ausgefüllten Anzeige und den darin aufgeführten Beilagen, dem BAZL folgende Dokumente zuzustellen:

- Eine vom Passagier unterzeichnete **Erklärung** gegenüber dem BAZL, dass er darüber informiert ist, was die Aufgabe des BAZL ist, welches Verfahren er initialisiert, dass er sich als Anzeiger für allfällige Zeugenaussagen zur Verfügung halten muss (unter Angabe der Kontaktdaten), dass er weiss, dass er sich auch direkt (ohne Vertretung durch die Claim Agency) an das BAZL wenden kann. Diese Erklärung muss dem BAZL als Originaldokument per Post zugestellt werden.
- Eine vom Passagier und Bevollmächtigten unterzeichnete **Vollmacht**, welche sich auf das Verfahren der Durchsetzungsstelle bezieht. Diese Vollmacht muss dem BAZL als Originaldokument per Post zugestellt werden.
- Eine **Kopie einer Identitätskarte** / eines Reisepasses des Passagiers zwecks Verifizierung der Unterschrift.
- Bei begründetem Verdacht auf Missbrauch (fehlende oder gefälschte Unterschriften) verlangt das BAZL von der Claim Agency, dass die Unterschriften notariell beglaubigt sind. Dies gilt sodann auch für zukünftige Anzeigen der betreffenden Claim Agency.

Wir weisen darauf hin, dass der Passagier beim BAZL direkt und ohne Vertretung eine Anzeige einreichen kann. Dies ist ohne grossen Aufwand mit dem Onlineformular auf der Homepage des BAZL möglich.

Unsere Kontaktdaten:

### **Bundesamt für Zivilluftfahrt BAZL**

Passagierrechte  
CH-3003 Bern

E-Mail: [passengerrights@bazl.admin.ch](mailto:passengerrights@bazl.admin.ch)

Tel: +41 (0)58 465 95 96 (MO-FR 14.00-16.00)