Schlichtungsstelle Luftverkehr

Zahlungsansprüche online stellen

[29.01.2021] Die behördliche Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz (BfJ) hat einen neuen medienbruchfreien Service im Angebot: Fluggäste können ihre Zahlungsansprüche jetzt online beantragen, beispielsweise wenn ihr Flug ausfällt oder überbucht ist.

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) sieht vor, dass behördliche Prozesse durchgängig digital vom Antrag bis zum Bescheid aufgesetzt sind. Einen solchen Prozess hat jetzt die behördliche Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz (BfJ) eingeführt, berichtet das Unternehmen Materna. Fluggäste könnten somit Zahlungsansprüche – entstanden etwa durch Überbuchung, Flugausfall, Verspätung, eine Herabstufung von Fluggästen in eine niedrigere Klasse, Gepäckschäden oder Pflichtverletzungen bei der Beförderung von behinderten Fluggästen oder Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität – vollständig online beantragen. Materna habe das medienbruchfreie Antragsverfahren gemeinsam mit dem BfJ konzipiert und eine Formular-Management-Lösung umgesetzt. Betrieben werde die Anwendung beim ITZBund, dem zentralen IT-Dienstleister der deutschen Bundesverwaltung.
Der Online-Antrag ersetze den bisherigen PDF-Antrag. Ein großer Vorteil für das BfJ sei, dass bereits bei der Dateneingabe Plausibilitätsprüfungen erfolgen und somit nur gültige Daten weiterverarbeitet werden. Beispielsweise könnten Bürger aus einer Auswahlliste nur die Fluggesellschaften auswählen, die im Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle beim BfJ liegen. Sei dies nicht der Fall, werde mit einer entsprechenden Meldung darauf hingewiesen. Für die Nutzung auf mobilen Endgeräten wurde der Online-Antrag laut Materna mit einem modernen responsiven Design und mit einer intuitiven Benutzerführung umgesetzt.

Automatisierte Übernahme

Der Online-Antrag basiert laut Unternehmensangaben auf der Basiskomponente FMS (Formular-Management-System) des Bundes, die auf der Lucom Interaction Platform aufsetzt. Alle ausgefüllten Online-Anträge gelangen medienbruchfrei in die E-Akte der Fachabteilung. Alle Metadaten und Inhaltsdaten werden automatisiert übernommen. Beschäftigte der Schlichtungsstelle des BfJ können die Anträge direkt in der E-Akte Bund nutzerfreundlich weiterbearbeiten.
Das Lösungsszenario des BfJ basiere somit auf Standards und verwende ganz im Sinne des OZG verschiedene Basiskomponenten des Bundes einschließlich der Integration in die elektronische Akte (E-Akte Bund) und dem Content-Management-System (CMS) des Bundes, dem Government Site Builder (GSB). „Wir zeigen in dem Projekt erstmals, wie mit den drei Basiskomponenten GSB, FMS und E-Akte des Bundes sowohl Bürger als auch Verwaltung von der Digitalisierung profitieren und Verwaltungsprozesse deutlich schneller, effizienter und nutzerfreundlicher werden“, sagt Johannes Rosenboom, Leiter Sales, Marketing, Business Development im Geschäftsbereich Public Sector bei Materna.

(co)

Zum Online-Antrag des BfJ

Stichwörter: Dokumenten-Management, Materna, BfJ, E-Akte, OZG, Schlichtung