

2390/AB XX.GP

In Beantwortung der schriftlichen parlamentarischen Anfrage Nr. 2458/J betreffend "Reisebüroschlichtungsstelle", welche die Abgeordneten Mag. Maier und Genossen am 21.5.1997 an mich richteten, stelle ich fest:

Antwort zu den Punkten 1 und 2 der Anfrage

Nein. Es wird vielmehr eine Neustrukturierung in Richtung einer umfassenden allgemeinen Tourismusservicestelle in Aussicht genommen, umsomehr als die derzeitige Schlichtungsstelle für Reisebürofragen in der bisherigen Form durch die schriftlich angekündigte Nichtentsendung eines Vertreters der Bundesarbeitskammer nicht mehr arbeitsfähig war.

Antwort zu Punkt 3 der Anfrage:

Grundsätzlich werden alle entgegengenommenen Beschwerden, vorausgesetzt, die Unterlagen sind vollständig, bearbeitet. Das waren in den Jahren 1991 bis 1996 insgesamt 1246 Fälle.

Aus der Jahresstatistik über die jeweils neu behandelten Fälle ist für die einzelnen Jahre folgendes zu entnehmen:

1991 - 177 Fälle  
1992 - 358 Fälle  
1993 - 194 Fälle  
1994 - 220 Fälle  
1995 - 173 Fälle  
1996 - 124 Fälle

Antwort zu Punkt 4 der Anfrage:

Derartige Statistiken wurden bisher nicht durchgeführt.

Eine gesonderte Recherche für das Jahr 1996 hat ergeben, daß von den bereits genannten 124 Fällen 91 Fälle, das sind rund 73 %, positiv erledigt werden konnten. In dieser Zahl sind auch jene Fälle enthalten, in denen dem Beschwerdeführer nicht Recht gegeben wurde, er aber die Ausführungen und Erläuterungen der Schlichtungsstelle kommentarlos zur Kenntnis nahm.

Antwort zu Punkt 5 der Anfrage:

Eine solche Erhebung ist bis jetzt nicht durchgeführt worden.

Antwort zu Punkt 6 der Anfrage:

Die "Schlichtungsstelle für Reisebürofragen" ist eine paritätisch besetzte Arbeitsgruppe, wobei folgende Institutionen je einen Vertreter entsenden bzw. entsendet haben:

- Fachverband der Reisebüros in der Wirtschaftskammer Österreich (Vorsitz),
- Fachgruppe der Reisebüros Wien
- Bundesarbeiterkammer
- Verein für Konsumenteninformation

Die administrative Betreuung der vorerwähnten Schlichtungsstelle erfolgt durch das Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten. Diese Arbeiten werden in der Abteilung "Tourismuspolitik" durch zwei B-Kräfte (gehobener Dienst) besorgt, wobei eine B-Kraft praktisch ausschließlich mit diesen Arbeiten befaßt ist.

Antwort zu Punkt 7 der Anfrage:

Bis 1994 wurden die Arbeiten der Geschäftsstelle von einer in der Kategorie C (Fachdienst) eingestuft gewesenen Kraft erledigt, seit Ende 1994 sind dafür zwei Kräfte vorgesehen. (Siehe auch Beantwortung der Frage 6).

Antwort zu den Punkten 8, 9 und 12 der Anfrage

Ich habe mir eine Neustrukturierung der Schlichtungsstelle für Reisebürofragen in Richtung einer umfassenden Tourismusservicestelle des Wirtschaftsministeriums vorgenommen und in diesem Sinne auch am 20.5.1997 mit Frau Bundesministerin Dr. Prammer ein Gespräch geführt. Im Rahmen dieser Tourismusservicestelle sollen nicht nur Problemfälle im Reisebürosektor (und zwar Outgoing und Incoming) sondern auch Tourismusbeschwerden außerhalb dieses Bereiches sowie Wünsche und Anregungen von Gästen bearbeitet werden. Eventuell könnte diese Servicestelle auch als Anlaufstelle im Sinne der einschlägigen Empfehlungen der EU und der Welttourismusorganisation dienen.

In diesem Sinne habe ich die Sozialpartner schriftlich eingeladen, mir mitzuteilen, ob grundsätzlich Bereitschaft besteht, einen Vertreter in diese Servicestelle zu entsenden.

Antwort zu den Punkten 10 und 11 der Anfrage:

Bisher war die Tätigkeit der Mitglieder der Schlichtungsstelle für Reisebürofragen ehrenamtlich. Die Kosten für die Entsendung der Mitglieder wurden daher von der jeweils entsendenden Stelle getragen .