

XXIV. GP.-NR

14233 /J

11. März 2013

Anfrage

der Abgeordneten Mag. Johann Maier, *Riepl*  
und GenossInnen

an die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie  
betreffend „Fluggastentschädigung nach der VO (EG) Nr. 261/2004 - Beschwerden von  
Fluggästen im Jahr 2012 – Ergebnisse EU-Konsultationsverfahren“

Mit der AB 11823/XXIV.GP vom 14.08.2012 wurden die Fragen des Fragestellers Abg. Mag. Johann Maier zur Anfrage "Fluggastentschädigung nach der VO (EG) Nr. 261/2004 - Beschwerden von Fluggästen 2011" beantwortet.

Am 19.12.2011 gab es die Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat betreffend „Eine europäische Perspektive für Reisende: Mitteilung über die Rechte der Benutzer aller Verkehrsträger“.

Diese vorliegende Mitteilung war aus Sicht der EU-Kommission ein erster Schritt zur Konsolidierung der bisher geleisteten Arbeiten. Gleichzeitig führte die EU-Kommission eine Konsultation der Öffentlichkeit im Hinblick auf eine eventuelle Änderung der Fluggastrechte-Verordnung durch.

**Die EU-Kommission kommt in der zitierten Mitteilung zu folgenden**

**Schlussfolgerungen:**

- „Erstens wird die Kommission 2012 in Verbindung mit der laufenden Überarbeitung der Richtlinie über Pauschalreisen (90/314/EWG) untersuchen, ob auch eine Aktualisierung der ersten Verordnung über Passagierrechte, der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 für den Luftverkehr, vorgeschlagen werden sollte. Zusammen mit dieser Mitteilung führt die Kommission eine Konsultation der Öffentlichkeit über eine Reihe von Fragen durch, die bei dieser Änderung eine Rolle spielen.
- Zweitens wird die Kommission mit den nationalen Durchsetzungsstellen zusammenarbeiten, um sich auf Leitlinien für die Anwendung der EU-Vorschriften zu verständigen, unbeschadet künftiger Auslegungen durch den EU-Gerichtshof. Dabei geht es um die reibungslose Anwendung der Verordnungen, zunächst für Flugreisende mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, insbesondere im Hinblick auf die Olympischen und die Paraolympischen Spiele 2012, anschließend für Bahnreisende (2013) sowie Reisende im Schiffsverkehr (2014) und im Busverkehr (2015).

- Gleichzeitig wird die Kommission die Durchsetzungsmaßnahmen verstärken, und zwar durch intensivere Zusammenarbeit mit den nationalen Durchsetzungsstellen und einen systematischeren Austausch von bewährten Praktiken, Informationen und Statistiken mit den nationalen Durchsetzungsstellen und den übrigen Akteuren. Gemeinsam mit Drittstaaten wird die Kommission ferner untersuchen, wie in Bezug auf den Passagierschutz die EU-Grundsätze auch auf Reisen außerhalb der EU ausgeweitet werden können.
- Kurzfristig müssen Reisende besser über ihre Rechte aufgeklärt werden. Sie müssen sich auf die Achtung ihrer Rechte und im Bedarfsfall den wirksamen Schutz durch die Behörden verlassen können....“

Seit einiger Zeit stärken die Gerichte – insbesondere der EuGH – die Rechte der Flugreisenden, wie zuletzt der EuGH zur Leistungen von Unterstützungsleistungen. Danach sieht das Unionsrecht keine zeitliche oder finanzielle Begrenzung dieser Pflicht zur Betreuung der Fluggäste (Unterbringung, Mahlzeiten, Erfrischungen) vor. Mit dem Urteil wurde einer anderen EuGH-Entscheidung von 2009 Nachdruck verliehen, nach der Reisende in der EU mit bis zu 600 Euro pro Fluggast entschädigt werden müssen, wenn ein Flug mehr als drei Stunden Verspätung hat oder ganz ausfällt.

Die Europäische Kommission hat die europaweite Konsultationen zu den Flugpassagierrechten abgeschlossen, sodass nun deren Schlussfolgerungen zur Umsetzung der VO (EG) Nr. 261/2004 in den EU-Gremien und in den Mitgliedstaaten diskutiert werden können.

Aus systematischen Gründen werden fast dieselben Fragen wieder gestellt, um die aktuellen Zahlen und Informationen für 2012 zu erhalten.

Die unterzeichneten Abgeordneten richten an die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie nachstehende

**Anfrage:**

1. Welche Einrichtungen wurden in den EU-Mitgliedsstaaten auf Basis der VO (EG) Nr. 261 /2004 als Beschwerdestellen (von Art. 16 Abs. 1 und Abs. 2) benannt und sind als solche aktuell tätig (Ersuche um namentliche Bekanntgabe)?

2. Welche konkreten Durchsetzungsmittel stehen diesen Beschwerdestellen (Art. 16 Abs. 2 VO) in den einzelnen Mitgliedsstaaten zur Wahrung der Fluggastrechte zur Verfügung, wenn einzelne Luftfahrtunternehmen (Airlines) die Bestimmungen dieser unmittelbar geltenden EU- Verordnung nicht einhalten (Aufschlüsselung auf Mitgliedstaaten)?
3. Welche Durchsetzungsmittel wurden ergriffen bzw. wie viele Verwaltungsstrafanzeigen wurden in Österreich in diesem Zusammenhang wegen Verstoßes gegen das Luftfahrtgesetz in den Jahren 2010 bis 2012 erstattet (Aufschlüsselung auf Jahre)?
4. In welchen Mitgliedsstaaten wurden auf Basis der VO (EG) Nr. 261/2004 noch keine wirksamen, verhältnismäßigen und abschreckenden Strafbestimmungen bei Nichteinhaltung von Bestimmungen dieser EU-Verordnung festgelegt (Art. 16 Abs. 3 der VO) (Aufschlüsselung auf Mitgliedstaaten)?  
Welche Erkenntnisse liegen dem Ressort dazu aus der öffentlichen Konsultation zu dieser Verordnung vor?
5. In welchen Mitgliedsstaaten werden die Vorgaben der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 nicht eingehalten und Beschwerden von Fluggästen nicht ordnungsgemäß behandelt?  
Welche Informationen liegen dazu dem Ressort insbesondere aufgrund der Konsultationsergebnisse vor (Aufschlüsselung auf Mitgliedstaaten)?
6. Gibt es bereits eine europaweite Übersicht bei der EU-Kommission über Beschwerden wegen Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung von Flügen, die bei den benannten Beschwerdestellen der EU-Mitgliedsstaaten in den Jahren 2011 und 2012 geltend gemacht wurden (Aufschlüsselung nach Jahre, Airlines und Mitgliedstaaten)?
7. Wenn ja, wie viele dieser Beschwerden konnten von den benannten Beschwerdestellen der EU-Mitgliedsstaaten bearbeitet und erledigt werden?  
Wie wurden diese Beschwerden jeweils erledigt (Aufschlüsselung auf Mitgliedsstaaten und Airlines)?
8. Wenn es noch keine derartige Übersicht gibt, werden Sie auf EU-Ebene dafür eintreten, dass durch die EU-Kommission endlich eine entsprechende Übersicht verfasst wird und diese den Mitgliedsstaaten übermittelt wird?

9. Wie viele Beschwerden wurden im Jahr 2012 bei den benannten Beschwerdestellen der Mitgliedsstaaten (z.B. Griechenland, Spanien, Italien und England) von Fluggästen aus Österreich oder mit Zielflughäfen in Österreich wegen Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung von Fliegern eingebracht?
10. Wie viele Beschwerden von Fluggästen aus Österreich wurden von ausländischen benannten Beschwerdestellen (z.B. Spanien, Griechenland, Italien, England) im Jahr 2012 der benannten österreichischen Beschwerdestelle im BMVIT zur weiteren Bearbeitung übertragen?
11. Wie viele Beschwerden wegen Nichtbeförderung (z.B. Überbuchung), Annullierung oder Verspätung von Flügen ab Österreich gab es bei der benannten österreichischen Beschwerdestelle im Jahr 2012 (Aufschlüsselung nach Airlines)?
12. Wie viele von diesen Beschwerden wurden von der österreichischen Beschwerdestelle behandelt?  
Wie viele davon wurden positiv erledigt (Ersuche jeweils um Aufschlüsselung nach Airlines)?
13. Wie viele Beschwerden konnten nicht erledigt werden (Aufschlüsselung nach Airlines)?  
Warum konnten diese Beschwerden nicht erledigt werden?  
Welche Begründungen gibt es dafür?
14. Wie wird durch die benannte österreichische Beschwerdestelle im BMVIT geschlichtet?  
Welche Leistungen werden durch diese Beschwerdestelle bei einer Schlichtung erbracht?
15. In wie vielen Fällen kam es wegen Nichteinhaltung der VO (EG) Nr. 261/2004 durch die zuständigen Behörden bzw. der österreichischen Beschwerdestelle im Rahmen von Beschwerdebearbeitungen zu Beanstandungen bzw. zu behördliche Maßnahmen gegenüber einzelnen Airlines im Jahr 2012?  
Wie viele und welche Maßnahmen wurden ergriffen (Aufschlüsselung auf Airlines)?
16. In wie vielen Fällen mussten im Jahr 2012 auf Österreichs Flughäfen durch Airlines in Österreich „Betreuungsleistungen“ erbracht werden (Aufschlüsselung nach Airlines)?

17. Wie viele sonstige Schadenersatzansprüche oder Regressansprüche nach den Art. 12 und 13 der zitierten EU-Verordnung sind dem Ressort im Jahr 2012 gegen Airlines bekannt geworden?

Wie wurden diese nach Kenntnis des Ressort erledigt (ersuche jeweils um Aufschlüsselung nach Airlines)?

18. Wie oft erfolgten in den Jahren 2010 - 2012 durch die zuständigen Behörden auf den österreichischen Flughäfen vor Ort Kontrollen hinsichtlich aller Österreich anfliegenden Airlines (auf den einzelnen österreichischen Zivilflughäfen), ob die Bestimmungen der VO (EG) Nr. 261/2004 durch die Airlines tatsächlich eingehalten werden (Aufschlüsselung auf Jahre)?

Wann erfolgten konkret im Jahr 2012 diese Kontrollen (Ersuche um Bekanntgabe der Anzahl der Kontrollen, Airlines und Flughäfen)?

19. Welche Behörde (Sektion/Abteilung/Ressort) ist im Ressort dafür verantwortlich und hat diese Kontrollen durchzuführen?

Welche Ergebnisse erbrachten diese Kontrollen (Aufschlüsselung nach Airlines)?

20. Welche Maßnahmen mussten durch die zuständige Behörde gegenüber Airlines wegen Missstände oder Mängel bzw. Nichteinhaltung der VO (EG) Nr. 261/2004 im Jahr 2012 ergriffen werden?

Welche Airlines waren davon betroffen?

21. Welche aktuellen Probleme sieht das Ressort zurzeit bei der Anwendung und der Vollziehung dieser EU-Verordnung in Österreich?

22. Welche konkreten Ergebnisse liegen dem Ressort nun nach Abschluss der öffentlichen Konsultation der EU-Kommission hinsichtlich der Überprüfung durch die EU-Kommission vor, ob die Vorgaben der VO (EG) Nr. 261/2004 in den Mitgliedstaaten auch eingehalten werden?

Welche Schlussfolgerungen wurden von der EU-Kommission bis dato gezogen?

Welche Schlussfolgerungen wurden vom Ressort bis dato bezogen?