

5211/AB XX.GP

In Beantwortung der schriftlichen parlamentarischen Anfrage Nr. 5522/3 betreffend Reisebüroschlichtungsstelle oder umfassende Servicestelle im BMwA, welche die Abgeordneten Mag. Maier und Genossen am 12. Jänner 1999 an mich richteten, stelle ich fest:

Antwort zu Punkt 1 der Anfrage:

In der Tourismus - Servicestelle sind derzeit drei Akademiker (davon zwei Juristinnen) und drei Mitarbeiter auf Maturaniveau beschäftigt, dazu kommen zwei Mitarbeiter im Sekretariat. Die Qualifikation der einzelnen Mitarbeiter ergibt sich aus der jeweils mehrjährigen Tätigkeit im Tourismusbereich.

Antwort zu Punkt 2 der Anfrage:

Im genannten Zeitraum wurden insgesamt 1.008 Fälle an die Tourismus - Servicestelle herangetragen. Diese Zahl beinhaltet auch einschlägige telefonische Anfragen. Unterschiede

hinsichtlich der einzelnen Bundesländer sind dahingehend festzustellen, daß in Bundesländern mit einem höheren Tourismusaufkommen auch mehr Beschwerdefälle registriert wurden,

Antwort zu Punkt 3 der Anfrage:

Auf den „Outgoing Tourismus“ entfallen rund 75 % der Fälle, auf den „incoming - Tourimus“ rund 25 % der Fälle.

Antwort zu Punkt 4 der Anfrage:

Die Tätigkeit der Tourismus Servicestelle betrifft einerseits die Vermittlung zwischen Kunden und Reiseveranstaltern bzw. anderen Tourismusunternehmen, wenn Probleme oder Leistungsmängel während einer Reise aufgetreten sind und die Kunden nach Rückkehr dafür Entschädigungen geltend machen wollen. Andererseits werden auch Anfragen behandelt und Kunden bei Fragen bereits im Vorfeld einer Buchung beraten. Rund 25 % der Fälle konnten sofort und auf telefonischem Wege erledigt werden.

Antwort zu Punkt 5 der Anfrage:

In rund zwei Dritteln der behandelten Fälle konnte eine für beide Parteien zufriedenstellende Lösung gefunden werden.

Antwort zu Punkt 6 der Anfrage:

Darüber liegen in der Tourismus Servicestelle keine Informationen vor.

Antwort zu den Punkten 7 bis 9 der Anfrage:

Die Empfehlung der Kommission erfaßt nur Einrichtungen, die Streitigkeiten (endgültig) beilegen können, die also eine Entscheidung fällen können, die zumindest für eine der Parteien

verbindlich ist und die Anrufung des ordentlichen Gerichtes ausschließt. Nur für solche Einrichtungen enthält sie Regelungen über deren Zuständigkeit und Besetzung sowie die Grundzüge des Verfahrens. Weder die seinerzeitige Schlichtungsstelle noch die derzeitige Servicestelle können „Entscheidungen“ im Sinne der Empfehlung fällen, die also „von den Parteien akzeptiert werden müssen“, beide konnten bzw. können nur die Annäherung der Parteien zu erreichen versuchen, damit diese „eine einvernehmliche Lösung ... finden“; solche Verfahren sind aber ausdrücklich von der Anwendung der Empfehlung ausgeschlossen.

Die Kommission empfiehlt den Mitgliedstaaten die Einführung derartiger „Streitschlichtungseinrichtungen“, die in Wahrheit gerichtsähnliche, aber neben den Gerichten bestehende „Streitentscheidungseinrichtungen“ wären. Österreich hat derartige - auch schon früher von internationalen Gremien wiederholt empfohlenen - Einrichtungen aus mehreren Gründen (wie z.B. dass keine tatsächliche Vereinfachung und Verbilligung gegenüber gerichtlichen Verfahren über derartige Ansprüche zu erwarten wäre) abgelehnt. Es besteht somit kein Anlaß, von der bisherigen österreichischen Vorgangsweise abzugehen. Daher ist weder an die Wiedererrichtung der früheren Schlichtungsstelle noch an die Schaffung einer gerichtsähnlichen Streitentscheidungseinrichtung im Sinne der Empfehlung gedacht

Antwort zu Punkt 10 der Anfrage:

Die vierteljährlichen Berichte und der Bericht über das erste Tätigkeitsjahr der Tourismus Servicestelle (1.9.97 bis 1.9.98) wurden breit ausgesandt (Sozialpartner, Bundesländer, Österreich Werbung und weitere im Tourismus tätige Stellen und Organisationen) und in einer Pressemitteilung veröffentlicht. Mit 1999 wird der Jahresbericht auf das Kalenderjahr umgestellt.

Antwort zu Punkt 11 der Anfrage:

Die über die Tourismus Servicestelle bekanntgewordenen Probleme und Fehler wurden und werden an die entsprechenden Entscheidungsträger herangetragen. Als eine wichtige

Maßnahme werde ich die Einbringung der Erfahrungen und Erkenntnisse in die Aus - und Weiterbildung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der Tourismuswirtschaft vorschlagen. Ferner soll die Zusammenarbeit der Tourismus Servicestelle mit den Tourismusverantwortlichen weiter verstärkt werden.

Antwort zu Punkt 12 der Anfrage:

Bereits im letzten „Bericht über die Lage der Tourismus - und Freizeitwirtschaft 1997“ war ein Bericht über die Tourismus Servicestelle, die mit 1.9.1997 eingerichtet wurde, enthalten. Ein weiterer Beitrag über die Tätigkeit der Tourismus Servicestelle ist auch für den nächsten Bericht über das Jahr 1998 geplant.

Antwort zu Punkt 13 der Anfrage:

Die „Österreichischen Hotelvertragsbedingungen“ stellen eine Verbandsempfehlung des Fachverbandes Hotellerie der Wirtschaftskammer Österreich dar.