

5522/J XX.GP

ANFRAGE

**des Abgeordneten Mag. Johann Maier und Genossen
an den Bundesminister für wirtschaftliche Angelegenheiten
betreffend “Reisebüroschlichtungsstelle oder umfassende Servicestelle im BmfWA”**

Nach den zur Verfügung stehenden Informationen wurde mit Wirksamkeit vom 1. September 1997 eine “umfassende Servicestelle” für den Tourismus im Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten (Abt. III/B/12) eingerichtet. Die bestehende Schlichtungsstelle (Reisebürobeschwerdekommision) wurde aufgelöst, durch die seit Herbst 1972 bisher mehr als 4.800 Fälle erfolgreich behandelt und im Sinne der Parteien gelöst wurden.

Diese neue Stelle soll alle Anregungen und Beschwerden im Bereich Tourismus entgegennehmen, prüfen und analysieren sowie die sich daraus ergebenden Maßnahmen selbst treffen oder bei den zuständigen Stellen anregen. Dazu gehört angeblich auch die Prüfung von Beschwerden über mangelhafte oder unzureichende Leistungen von Tourismusunternehmen.

Auch der Fachverband der Reisebüros in der Wirtschaftskammer Österreichs stand hinter dieser erfolgreichen “Reisebüroschlichtungsstelle”, da sie für die Interessen aller Beteiligten rasch und unbürokratisch handelte und dadurch u.a. Gerichtskosten, für beide Streitparteien unterblieben.

Gerade die zahllosen Beschwerden des letzten Sommers - die an Konsumentenberatungseinrichtungen (z.B. AK und VKI) herangetragen wurden - haben gezeigt, wie wichtig und effizient eine gut ausgestattete Schlichtungsstelle für Konsumenten ist. Schlichtungsstellen können den Weg zum Gericht ersetzen, sie sparen Zeit, Risiko und Kosten.

Diese Auffassung kommt auch im Grünbuch der Kommission über den Zugang zum Recht zum Ausdruck und findet sich nun in der Empfehlung der Kommission zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten.

Die unterzeichneten Abgeordneten richten daher an den Bundesminister für wirtschaftliche Angelegenheiten nachstehende Anfrage:

1. Wie viele MitarbeiterInnen sind in dieser “umfassenden Servicestelle” tätig? Über welche einschlägigen Qualifikationen verfügen diese?
2. Wie viele Problemfälle wurden seit 1. September 1997 bis 31.12.1998 an diese umfassende Servicestelle herangetragen? Gibt es dazu Unterschiede hinsichtlich der einzelnen Bundesländer?
3. Wie viele Beschwerden davon entfielen auf den “Outgoing Tourismus” und wie viele auf den “Incoming Tourismus”?
4. In welcher Form wurden und werden diese Problemfälle und Beschwerden erledigt? Gab bzw. gibt es dabei ein Schlichtungsverfahren?
5. Wie viele Fälle konnten seit 1. September 1997 bis Ende 1998 durch diese umfassende Servicestelle für beschwerdeführende KonsumentInnen (TouristInnen) positiv erledigt werden?
6. In wie vielen Fällen wurde von KonsumentInnen - da von der Servicestelle kein positives Ergebnis erzielt werden konnte - der ordentliche Rechtsweg beschritten?
7. Entspricht die Arbeitsweise dieser “umfassenden Servicestelle” der Empfehlung des Rates über die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten (98/257/EG)?
8. Wenn nein, warum nicht?
9. Werden Sie wieder eine “Schlichtungsstelle für Reisebürofragen” - die der og. Empfehlung der Kommission entspricht - im Wirtschaftsministerium wieder einführen?
10. In welcher Form werden die angekündigten vierteljährlichen Berichte über die Ergebnisse der Tätigkeit dieser Service stelle veröffentlicht? Liegt der Jahresbericht für 1997 vor? Wann wird der Jahresbericht 1998 fertiggestellt sein?

11. Welche Konsequenzen wurden bzw. werden von Ihnen aus den an die "umfassende Servicestelle" herangetragenen Problemen von Touristen gezogen? Welche Maßnahmen werden Sie vorschlagen?
12. Sind Sie bereit, die "Beschwerden über mangelhafte oder unzureichende Leistungen von Tourismusunternehmen" - insbesondere beim Incoming - Tourismus - in den jährlichen Bericht über die Lage der Tourismus - und Freizeitwirtschaft aufzunehmen?
13. Werden Sie für eine Änderung des österreichischen Hotelreglements - besonders hinsichtlich der Stornokosten - eintreten?