

---

**4408/AB XXIII. GP**

---

**Eingelangt am 16.07.2008**

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

BM für Verkehr, Innovation und Technologie

## **Anfragebeantwortung**

GZ. BMVIT-9.500/0002-I/PR3/2008    DVR:0000175

An die  
Präsidentin des Nationalrates  
Mag.<sup>a</sup> Barbara Prammer

Parlament  
1017 W i e n

Wien, am                    2008

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 4479/J-NR/2008 betreffend Fluggastentschädigung nach der VO (EG) Nr. 261/2004 – Schlichtungsstelle in Österreich – Beschwerden von Fluggästen, die die Abgeordneten Mag. Johann Maier und Genossinnen am 2. Juni 2008 an mich gerichtet haben, beehre ich mich wie folgt zu beantworten:

### **Frage 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 (Ersuche um namentliche Bekanntgabe)?

### **Antwort:**

Die offizielle Liste der Beschwerdestellen finden Sie unter folgender Internetadresse:  
[http://ec.europa.eu/transport/air\\_portal/passenger\\_rights/doc/2005\\_01\\_31\\_national\\_enforcement\\_bodies\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/doc/2005_01_31_national_enforcement_bodies_en.pdf)

### **Frage 2:**

Welche Mittel stehen dieser Beschwerdestelle (Art. 16 Abs. 2) im BM für Verkehr, Innovation und Technologie zur Wahrung der Fluggastrechte zur Verfügung, wenn einzelne Luftfahrtunternehmen (Airlines) die Bestimmungen dieser unmittelbar geltenden EU-Verordnung nicht einhalten?

### **Antwort:**

Gemäß § 139a Luftfahrtgesetz (LFG) können Fluggäste unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte Streit- oder Beschwerdefälle wegen behaupteter Verstöße gegen Ge- oder Verbote aus der Verordnung an den Bundesminister für Verkehr, Innovation und

Technologie herantragen, der eine einvernehmliche Lösung anstrebt oder den Parteien seine Ansicht zum herangetragenen Fall mitteilt. In diesem Verfahren sind die Luftfahrtunternehmen zur Mitwirkung, zur Erteilung aller für die Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte sowie zur Vorlage der erforderlichen Unterlagen verpflichtet.

Kommt ein Luftfahrtunternehmen in einem Streitbeilegungsverfahren seiner Pflicht zur Mitwirkung, Auskunftserteilung und Vorlage von erforderlichen Unterlagen nicht nach, so ist dieser Verstoß gegen die Verpflichtungen des § 139a Abs.1 LFG mit Verwaltungsstrafe sanktioniert (§ 169 Abs.1 Z 1 LFG).

§ 169 Abs.1 Z 3 lit. g LFG legt allgemein fest, dass derjenige, der der Verordnung zuwiderhandelt oder zuwiderzuhandeln versucht, wenn nicht ein gerichtlich strafbarer Tatbestand vorliegt, eine Verwaltungsübertretung begeht. Diese ist von der Bezirksverwaltungsbehörde mit einer Geldstrafe bis zu 22.000,- Euro zu bestrafen. Liegen erschwerende Umstände vor, so kann neben einer Geldstrafe auch eine Freiheitsstrafe bis zu sechs Wochen verhängt werden.

**Frage 3:**

In welchen Mitgliedsstaaten wurden auf Basis der VO (EG) Nr. 261/2004 noch keine wirksamen, verhältnismäßigen und abschreckenden Strafbestimmungen bei Nichteinhaltung von Bestimmungen dieser Verordnung festgelegt (Art. 16 Abs. 3 der VO)?

**Antwort:**

Darüber liegen mir keine Informationen vor.

**Fragen 4 bis 7:**

Wie viele Beschwerden wegen Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung von Flügen gab es in den benannten Beschwerdestellen der EU-Mitgliedsstaaten im Jahr 2007 (Aufschlüsselung nach Airlines)?

Wie viele von diesen Beschwerden wurden erledigt (Aufschlüsselung nach Airlines)?

Wie wurden diese Beschwerden jeweils erledigt?

Wie viele der obigen Beschwerden wurden im Jahr 2007 bei diesen benannten Beschwerdestellen in der EU von österreichischen Fluggästen erhoben?

**Antwort:**

Diesbezüglich liegen keine Zahlen vor.

**Fragen 8 bis 12:**

Wie viele Beschwerden wegen Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung von Flügen gab es bei der benannten österreichischen Beschwerdestelle im Jahr 2007 (Aufschlüsselung nach Airlines)?

Wie viele von diesen Beschwerden wurden positiv erledigt (Ersuche jeweils um Aufschlüsselung nach Airlines)?

Wie viele Beschwerden wurden seitdem nicht erledigt (Aufschlüsselung nach Airlines)?

Warum konnten diese Beschwerden nicht erledigt werden?

Wie lautete jeweils die Begründung dafür?

Welche behördlichen Maßnahmen wurden deswegen durch die zuständigen Behörden gegenüber einzelnen Airlines ergriffen (Aufschlüsselung auf Airlines)?

**Antwort:**

Dem Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie wurden im Jahr 2007 rund 760 Beschwerden und Anfragen übermittelt, wovon der größte Teil bereits erledigt werden konnte. Ca. 65% davon betrafen Sachverhalte, die in der Verordnung geregelt sind (Annullierungen, Verspätungen, Nichtbeförderungen) und somit in die Zuständigkeit meines Ressorts fallen. Der Großteil dieser Beschwerden bezog sich auf Annullierungen (ca. 70%), ein geringerer Teil auf Verspätungen (ca. 25%) und ein kleiner Teil auf Nichtbeförderungen

(ca. 5%). Die übrigen Anfragen und Beschwerden betrafen Sachverhalte außerhalb der Verordnung, wie z.B. Probleme bei der Refundierung von Kosten und Taxen, Reisegepäckahngelegenheiten und Probleme im Zusammenhang mit Internetbuchungen. Das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie nimmt eine Erstprüfung der Beschwerden vor. Es erfolgt Auskunftserteilung über die Inhalte der Verordnung, Prüfung der Anwendbarkeit der Verordnung in einem bestimmten Fall sowie allenfalls Mitteilung an Anfragende, wo sie eine Beschwerde abgeben können, falls der Sachverhalt nicht in den Anwendungsbereich der Verordnung fällt.

Ein Großteil der Annullierungsfälle von Flügen erfolgte auf Grund technischer Gebrechen. In diesen Fällen ist jeweils zu prüfen, ob die Annullierung auf einen außergewöhnlichen Umstand zurückgeht, der sich auch dann nicht hätte vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären (vgl. Art. 5 Abs. 3 der Verordnung). Das Luftfahrtunternehmen hat den Nachweis des technischen Gebrechens zu erbringen (z.B. durch Vorlage der Eintragungen in technischen Wartungsbüchern). Als besonders schwierig erwies sich die Prüfung der Vermeidbarkeit des außergewöhnlichen Umstandes.

Vielfach wurden auch mangelhaft erbrachte Betreuungsleistungen gemäß Art. 9 der Verordnung (z.B. Mahlzeiten, Erfrischungen, Hotelunterbringung, Telefongespräche, E-Mails) beklagt.

Es ergeben sich Probleme bei der Bearbeitung der Beschwerden vor allem dadurch, dass die Verordnung Unklarheiten in sich birgt, die der europaweiten Interpretation bedürfen. Daher haben die Mitgliedstaaten bereits seit dem Jahr 2005 eine Vielzahl von Fragen an die Europäische Kommission herangetragen. Diese hat in der Folge dazu gemeinsam mit den Mitgliedstaaten ein entsprechendes Informationsdokument erarbeitet, das im Sommer 2006 den Beschwerdestellen in den Mitgliedstaaten als internes Dokument zur Verfügung gestellt wurde. Dies hat eine Arbeitserleichterung im Sinne einer Art gemeinsamer Leitlinie gebracht. Seit dem Erscheinen ist das Dokument von der Europäischen Kommission und den Mitgliedstaaten kontinuierlich inhaltlich weiterentwickelt worden.

#### **Fragen 13 und 14:**

In wie vielen Fällen mussten seit Inkrafttreten dieser EU-Verordnung auf Österreichs Flughäfen bzw. durch Airlines in Österreich „Betreuungsleistungen“ erbracht werden (Aufschlüsselung nach Airlines)?

Wie viele sonstige Schadenersatzansprüche oder Regressansprüche nach den Art. 12 und 13 der Verordnung sind Ihrem Ressort gegen Airlines bekannt geworden?

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

#### **Antwort:**

Diesbezüglich liegen keine Zahlen vor.

#### **Fragen 15 bis 17:**

Wie oft erfolgten 2007 durch zuständige Behörden Kontrollen bei allen Österreich anfliegenden Airlines (auf den einzelnen österreichischen Zivilflughäfen), ob die Bestimmungen der VO (EG) Nr. 261/2004 tatsächlich eingehalten werden?

Wer hat diese Kontrollen durchgeführt?

Welche Ergebnisse erbrachten diese behördlichen Kontrollen (Aufschlüsselung nach Airlines)?

Welche behördlichen Maßnahmen mussten ergriffen werden?

Welche Airlines waren davon betroffen?

#### **Antwort:**

Es werden in unregelmäßigen Zeitabständen stichprobenartige Überprüfungen durchgeführt und gegebenenfalls lenkende Maßnahmen gesetzt.

**Frage 18:**

Ist es weiterhin richtig, dass durch Airlines halbleere Flüge aus wirtschaftlichen Gründen gestrichen werden und die Fluglinie einen technischen Defekt (z.B. Flugsicherheitsmängel) meldet, um keine Entschädigungen bzw. Ausgleichszahlungen an Fluggäste leisten zu müssen?

**Antwort:**

Es liegen keine Beweise vor, aus denen sich ableiten ließe, dass Luftfahrtunternehmen Flüge aus wirtschaftlichen Gründen streichen und einen technischen Defekt zur Vermeidung von Ausgleichszahlungen melden würden.

**Fragen 19 und 20:**

Welche Definition eines „technischen Gebrechens“ ist bei Beschwerden von Fluggästen heranzuziehen?

Wann liegt aus Sicht des Ressorts bei einem technischen Gebrechen ein außergewöhnlicher Umstand im Sinne der EU-Verordnung Nr. 261/2004 vor?

Liegt dazu bereits eine EuGH-Entscheidung vor?

Wenn ja, wie wurde entschieden?

**Antwort:**

Die Mitgliedstaaten und die Europäische Kommission haben eindeutig festgestellt, dass bezüglich der näheren Beurteilung der Frage eines technischen Defektes die Sicherheit der Luftfahrzeuge oberstes Gebot ist und dass die Sicherheit garantiert sein muss.

Jedes Luftfahrtunternehmen ist verpflichtet, sämtliche von den Herstellern sowie von den Behörden vorgeschriebenen technischen Wartungsarbeiten und Überprüfungen regelmäßig durchzuführen. Diese unterliegen auch permanenten, strengen Kontrollen. Durch die gewissenhafte Erfüllung der behördlichen Wartungsaufgaben wird dem von der Verordnung geforderten Sorgfältigkeitsmaßstab entsprochen.

Es liegt noch keine EuGH-Entscheidung vor.

**Fragen 21 und 22:**

Welche aktuellen Probleme sehen Sie national bei der Vollziehung dieser EU-Verordnung?

Liegt aus Sicht des Ressorts noch immer ein zu breiter Interpretationsspielraum bei der Auslegung der Verordnung vor?

Wenn ja, wie kann eine Konkretisierung (im Sinne von mehr Rechtssicherheit) erfolgen?

**Antwort:**

Bei der Vollziehung der Verordnung gibt es europaweit noch Auslegungsprobleme aufgrund unklarer Formulierungen der Verordnung. Diesbezüglich ist von einer fortschreitenden Verbesserung insofern auszugehen, als die Europäische Kommission und die Mitgliedstaaten sich gemeinsam bemühen, eine einheitliche Interpretation zu erarbeiten: Es gibt - wie in der Beantwortung zu den Fragen 8 bis 12 ausgeführt - bereits ein internes Informationsdokument der Europäischen Kommission zu Auslegungsfragen und in der jüngst veröffentlichten Mitteilung der EK - KOM (2007)168endg. – kündigt die Europäische Kommission eine weitere Präzisierung der unklaren Aspekte der Verordnung an. Eine verbindliche Konkretisierung kann jedoch letztlich nur durch Gerichtsentscheidungen erfolgen.

**Fragen 23 und 24:**

Welche konkreten Ergebnisse erbrachten die angekündigten Überprüfungen der EU-Mitgliedsstaaten durch die EU-Kommission?

In welchen Mitgliedsstaaten werden die Vorgaben der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 nicht eingehalten und Beschwerden von Fluggästen nicht verordnungsgemäß behandelt (z.B. Spanien)?

Welche Informationen liegen dazu dem Ressort vor?

**Antwort:**

Darüber liegen mir keine näheren Informationen vor.

Mit freundlichen Grüßen

Werner Faymann