



DORIS BURES
Bundesministerin
für Verkehr, Innovation und Technologie

An die
Präsidentin des Nationalrats
Mag.^a Barbara PRAMMER
Parlament
1017 Wien

GZ. BMVIT-9.500/0023-I/PR3/2012
DVR:0000175

**XXIV. GP.-NR
11823/AB
14. Aug. 2012**

zu 11885 J

Wien, am **19.** Juli 2012

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Mag. Maier, Genossinnen und Genossen haben am 14. Juni 2012 unter der **Nr. 11885/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Fluggastentschädigung nach der VO (EG) Nr. 261/2004 – Beschwerden von Fluggästen im Jahr 2011 gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Zu 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)?

Die offizielle Liste der Beschwerdestellen findet sich unter:

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Zu Frage 2:

- Welche 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)?

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 die Beschwerdestelle des BMVIT herantragen, die eine einvernehmliche Lösung anstrebt oder den Parteien ihre 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.

Zu den Fragen 3 bis 7 und 13 bis 15:

- 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)?
- In welchen Mitgliedsstaaten werden die Vorgaben der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 nicht eingehalten und Beschwerden von Fluggästen nicht verordnungsgemäß behandelt? Welche Informationen liegen dazu dem Ressort insbesondere aus der Konsultation vor (Aufschlüsselung auf Mitgliedsstaaten)?
- Gibt es bereits eine europaweite Übersicht über Beschwerden bei der EU-Kommission wegen Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung von Flügen bei den benannten Beschwerdestellen der EU-Mitgliedsstaaten aus dem Jahr 2011 (Aufschlüsselung nach Airlines)?
- Wenn nein, werden Sie auf EU-Ebene dafür eintreten, dass durch die EU-Kommission endlich ein entsprechender Bericht verfasst wird?
- Wenn ja, wie viele dieser Beschwerden konnten von den benannten Beschwerdestellen der EU-Mitgliedsstaaten erledigt werden (Aufschlüsselung auf Mitgliedsstaaten und Airlines)?

Wie wurden diese Beschwerden jeweils erledigt (Aufschlüsselung auf Mitgliedsstaaten und Airlines)?

- *Wie viele der obigen Beschwerden wurden im Jahr 2011 bei den benannten Beschwerdestellen der Mitgliedsstaaten (z.B. Griechenland, Spanien) von Fluggästen aus Österreich oder mit Zielflughäfen in Österreich eingebracht?*
- *In wie vielen Fällen mussten im Jahr 2011 auf Österreichs Flughäfen bzw. durch Airlines in Österreich „Betreuungsleistungen“ erbracht werden (Aufschlüsselung nach Airlines)?*
- *Wie viele Beschwerden von Fluggästen aus Österreich wurden von ausländischen benannten Beschwerdestellen im Jahr 2011 an die österreichische Beschwerdestelle zur weiteren Bearbeitung herangetragen?*
- *Wie viele sonstige Schadenersatzansprüche oder Regressansprüche nach den Art. 12 und 13 der EU-Verordnung sind dem Ressort im Jahr 2011 gegen Airlines bekannt geworden? Wie wurden diese nach Kenntnis des Ressorts erledigt (ersuche jeweils um Aufschlüsselung nach Airlines)?*

Darüber liegen meinem Ressort keine Informationen vor.

Zu den Fragen 8 bis 12 und 19:

- *Wie viele Beschwerden wegen Nichtbeförderung (z.B. Überbuchung), Annullierung oder Verspätung von Flügen gab es bei der benannten österreichischen Beschwerdestelle im Jahr 2011 (Aufschlüsselung nach Airlines)?*
- *Wie viele von diesen Beschwerden wurden von der Beschwerdestelle behandelt? Wie viele davon wurden positiv erledigt (Ersuche jeweils um Aufschlüsselung nach Airlines)?*
- *Wie viele Beschwerden konnten nicht erledigt werden (Aufschlüsselung nach Airlines)? Warum konnten diese Beschwerden nicht erledigt werden? Welche Begründungen gibt es dafür?*
- *Wie wird durch die benannte österreichische Beschwerdestelle geschlichtet? Wie werden Beschwerden behandelt? Welche Leistungen werden durch diese Beschwerdestelle bei einer Schlichtung erbracht?*
- *In wie vielen Fällen wurden wegen Nichteinhaltung der VO (EG) Nr. 261/2004 durch die zuständigen Behörden bzw. der österreichischen Beschwerdestelle behördliche Maßnahmen gegenüber einzelnen Airlines im Jahr 2011 ergriffen? Wie viele und welche Strafen wurden verhängt (Aufschlüsselung auf Airlines)?*
- *Welche aktuellen Probleme sieht das Ressort zurzeit bei der Anwendung und der Vollziehung dieser EU-Verordnung?*

Dem BMVIT wurden im Jahr 2011 rund 1060 Beschwerden und Anfragen übermittelt. Ca. 90% davon betrafen Sachverhalte, die in der Verordnung geregelt sind (Annulierungen, Verspätungen, Nichtbeförderungen). Der Großteil dieser Beschwerden bezog sich auf Annulierungen (ca. 53%), ein kleinerer Teil auf Verspätungen (ca. 41%) und ein geringer Teil auf Nichtbeförderungen (ca.

6%). Die übrigen Anfragen und Beschwerden betrafen Sachverhalte außerhalb der Verordnung, wie z.B. Probleme bei der Refundierung von Kosten und Taxen, Reisegepäckangelegenheiten und Probleme im Zusammenhang mit Internetbuchungen.

Die Beschwerdestelle des BMVIT 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. Die Streitschlichtung erfolgt durch Vermittlung zwischen Fluggästen und Unternehmen, um für beide Konfliktparteien ein zufriedenstellendes Ergebnis zu erzielen.

Zu den Fragen 16 bis 18:

- Wie oft erfolgten 2011 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?
- Wann erfolgten im Jahr 2011 diese Kontrollen (Ersuche um Bekanntgabe der Anzahl der Kontrollen, Airlines und Flughäfen)?
- Welche Behörde (Sektion/Abteilung/Ressort) ist im Ressort dafür verantwortlich und hat diese Kontrollen durchzuführen?
- Welche Ergebnisse erbrachten diese Kontrollen (Aufschlüsselung nach Airlines)?
- Welche Maßnahmen mussten durch die zuständige Behörde gegenüber Airlines wegen Missständen oder Mängel ergriffen werden?
- Welche Airlines waren davon betroffen?

Es werden durch die Beschwerdestelle des BMVIT in unregelmäßigen Zeitabständen stichprobenartige Überprüfungen durchgeführt und gegebenenfalls lenkende Maßnahmen gesetzt.

Zu den Frage 20 bis 22 und 24, 25:

- Liegen nun dem Ressort nach der öffentlichen Konsultation der EU-Kommission die konkreten Ergebnisse der angekündigten Überprüfungen durch die EU-Kommission vor, ob die Vorgaben der VO (EG) Nr. 261/2004 in den Mitgliedsstaaten auch eingehalten werden? Wenn ja, wie lauten diese?
- Welche Schlussfolgerungen zur Wahrung der Fluggastrechte im Sinne der VO (EG) Nr. 261/2004 zogen die EU-Kommission und die EU-Mitgliedsstaaten nach dem Vulkanausbruch in Island, den Flugverboten, dem tagelangen Stillstand des internationalen Flugverkehrs und den Problemen der Fluggäste (z.B. Nichtbezahlung der Entschädigungen)? Welche Maßnahmen sind nun auf EU-Ebene geplant?

- *In welcher Form soll in Zukunft in der zivilen Luftfahrt auf Vulkanausbrüche bzw. Naturkatastrophen reagiert werden?*
- *Welches Ergebnis erbrachte die „Public Consultation on Air Passenger's Rights“ im Jahr 2010 durch die Europäische Kommission?*
Welche Schlussfolgerungen wurden bis dato gezogen? Welche Ergebnisse liegen zur Konsultation im Jahr 2012 vor?
- *Welche Ergebnisse liegen dem Ressort zu der von der EU-Kommission 2010 beauftragten Studie zur Anwendung der VO (EG) Nr. 261/2004 vor?*

Nähere Informationen zu den gestellten Fragen sind unter folgenden Link zu finden:

http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/index_en.htm

Zu Frage 23:

- *Wie sollen die Rechte der Fluggäste europaweit - gerade gegenüber europäischen Billigfliegern (z.B. Aufschläge) - sichergestellt werden?*
Welche Maßnahmen sind davon europaweit geplant?

Die Verordnung gilt für alle Luftfahrtunternehmen ohne Unterschied.

Doris Bures