



DORIS BURES
Bundesministerin
für Verkehr, Innovation und Technologie

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

XXIV. GP.-NR
13947/AB
10. Mai 2013
zu 14233/J

GZ. BMVIT-9.500/0003-I/PR3/2013
DVR:0000175

Wien, am 7. Mai 2013

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Mag. Maier und GenossInnen haben am 11. März 2013 unter der **Nr. 14233/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Fluggastentschädigung nach der VO (EG) Nr. 261/2004 – Beschwerden von Fluggästen im Jahr 2012 – Ergebnisse EU-Konsultationsverfahren 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 und sind als solche aktuell tätig (Ersuche um namentliche Bekanntgabe)?*

Die offizielle Liste der Beschwerdestellen findet sich unter:

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

Zu Frage 2, 3 und 15

- *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 Mitgliedsstaaten)?

- *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)?*
 - *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 behördlichen Maßnahmen gegenüber einzelnen Airlines im Jahr 2012?*
- Wie viele und welche Maßnahmen wurden ergriffen (Aufschlüsselung auf Airlines)?*

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 4 bis 10, 16 und 17:

- *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 Mitgliedsstaaten)?*
Welche Erkenntnisse liegen dem Ressort dazu aus der öffentlichen Konsultation zu dieser Verordnung vor?
- *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 Mitgliedsstaaten)?*
- *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)?*
 - *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)?
 - *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?*
 - *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?*
 - *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?*
 - *In wie vielen Fällen mussten im Jahr 2012 auf Österreichs Flughäfen durch Airlines in Österreich „Betreuungsleistungen“ erbracht werden (Aufschlüsselung nach Airlines)?*
 - *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)?

Darüber liegen meinem Ressort keine Informationen vor.

Zu den Fragen 11 bis 14 und 21:

- *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)?*
- *Wie viele von diesen Beschwerden wurden von der österreichischen 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 im BMVIT geschlichtet?*
Welche Leistungen werden durch diese Beschwerdestelle bei einer Schlichtung erbracht?
- *Welche aktuellen Probleme sieht das Ressort zurzeit bei der Anwendung und der Vollziehung dieser EU-Verordnung in Österreich?*



Der Beschwerdestelle des BMVIT wurden im Jahr 2012 rund 1350 Beschwerden und Anfragen übermittelt. Ca. 85% davon betrafen Sachverhalte, die in der Verordnung geregelt sind (Annullierungen, Verspätungen, Nichtbeförderungen). 49% dieser Beschwerden bezogen sich auf Verspätungen, 44% auf Annullierungen und ein geringer Teil betraf Nichtbeförderungen (ca. 7%). 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 Streit-schlichtung erfolgt durch Vermittlung zwischen Fluggästen und Unternehmen, um für beide Konfliktparteien ein zufriedenstellendes Ergebnis zu erzielen.

Zu den Fragen 18 bis 20:

- *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 Zivillughäfen), 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)?
- *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 Missstände oder Mängel bzw. Nichteinhaltung der VO (EG) 261/2004 im Jahr 2012 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 Frage 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 Mitgliedsstaaten auch eingehalten werden?*
- Welche Schlussfolgerungen wurden von der EU-Kommission bis dato gezogen?*
- Welche Schlussfolgerungen wurden vom Ressort bis dato gezogen?*

Nähere Informationen sind unter folgendem Link zu finden:

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

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Doris Bures', is centered on the page.