

XXIV. GP.-NR  
1637 /AB  
29. Mai 2009

zu 1559 /J

GZ. BMVIT-9.500/0005-I/PR3/2009

DVR:0000175

An die  
Präsidentin des Nationalrats  
Mag.<sup>a</sup> Barbara PRAMMER  
Parlament  
1017 Wien

Wien, am 28. Mai 2009

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Mag. Johann Maier und GenossInnen haben am 1. April 2009 unter der Nr. 1559/J an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Fluggastentschädigung nach der VO (EG) Nr. 261/2004 – Schlichtungsstelle in Österreich – Beschwerden von Fluggästen 2008 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 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)

### Zu 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?

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 Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie 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 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 EU-Verordnung festgelegt (Art. 16 Abs. 3 der VO)?

Darüber liegen dem BMVIT keine Informationen vor.

### Zu den Fragen 4 bis 6:

- Gibt es bereits eine Übersicht über gesammelte Beschwerden wegen Nichtbeförderung, Annahme oder Verspätung von Flügen in den benannten Beschwerdestellen der EU-Mitgliedsstaaten in den Jahren 2007 und 2008 (Aufschlüsselung auf Jahre und nach Airlines)?
- Wie viele von diesen Beschwerden wurden in den EU-Mitgliedsstaaten erledigt (Aufschlüsselung nach Airlines)? Wie wurden diese Beschwerden jeweils erledigt?

- Wie viele der obigen Beschwerden wurden in den Jahren 2007 und 2008 bei diesen benannten Beschwerdestellen in der EU von Fluggästen österreichischer Herkunft erhoben?

Diesbezüglich liegen dem BMVIT keine Zahlen vor.

Zu den Fragen 7 bis 11:

- Wie viele Beschwerden wegen Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung von Flügen gab es bei der benannten österreichischen Beschwerdestelle im Jahr 2008 (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 lautet jeweils die Begründung dafür?
- Welche behördlichen Maßnahmen wurden wegen Nichterledigung durch die zuständigen Behörden gegenüber einzelnen Airlines ergriffen (Aufschlüsselung auf Airlines)?

Dem Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie wurden im Jahr 2008 rund 1110 Beschwerden und Anfragen übermittelt, wovon der größte Teil bereits erledigt werden konnte. Ca. 70% 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. 75%), ein geringerer Teil auf Verspätungen (ca. 22%) und ein kleiner Teil auf Nichtbeförderungen (ca. 3%). 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. 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.

Zu den Fragen 12 und 13:

- *In wie vielen Fällen mussten im Jahr 2008 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 im Jahr 2008 gegen Airlines bekannt geworden? Wie wurden diese erledigt (ersuche jeweils um Aufschlüsselung nach Airlines)?*

Diesbezüglich liegen dem BMVIT keine Zahlen vor.

Zu den Fragen 14 bis 16:

- *Wie oft erfolgten 2008 durch zuständige Behörden Kontrollen bei allen Österreich aufliegenden 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 Lenkungsmaßnahmen mussten ergriffen werden? Welche Airlines waren davon betroffen?*

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

Zu den Fragen 17 und 18:

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



DORIS BURES  
Bundesministerin  
für Verkehr, Innovation und Technologie

- *Liegt bereits eine einheitliche Interpretation dieser Verordnung durch die Mitgliedsstaaten und der EU-Kommission vor?*

Bei der Vollziehung der Verordnung gibt es europaweit 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 meiner Beantwortung zu den Fragepunkten 7 bis 11 bereits ausgeführt – ein Informationsdokument der Europäischen Kommission zu Auslegungsfragen. Eine verbindliche Konkretisierung kann jedoch letztlich nur durch Gerichtsentscheidungen erzielt werden, wie dies z.B. bezüglich des in der Praxis sehr bedeutsamen Art. 5 Abs.3 durch den EuGH mit Urteil vom 22. Dezember 2008 erfolgt ist.

Zu den Fragen 19 und 20:

- *Welche konkreten Ergebnisse erbrachten die angekündigten Überprüfungen der EU-Mitgliedsstaaten durch die EU-Kommission, ob die Vorgaben der VO (EG) Nr. 261/2004 auch eingehalten werden?*
- *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 vor?*

Darüber liegen dem BMVIT keine näheren Informationen vor.

*Doris Bures*