



DORIS BURES
Bundesministerin
für Verkehr, Innovation und Technologie

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

GZ. BMVIT-9.500/0009-I/PR3/2010
DVR:0000175

**XXIV.GP.-NR
5267 /AB**

12. Juli 2010

zu 533A /J

Wien, am 9. Juli 2010

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Mag. Maier und GenossInnen haben am 12. Mai 2010 unter der **Nr. 5331/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Fluggastentschädigung nach der VO (EG) Nr. 261/2004 – Beschwerden von Fluggästen 2009 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/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Zu Frage 2:

- *Welche Durchsetzungsmittel stehen diesen Beschwerdestellen (Art. 16 Abs. 2) in den einzelnen Mitgliedsstaaten 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 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.

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:

- *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 vor?*
- *Gibt es bereits eine Übersicht über gesammelte Beschwerden wegen Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung von Flügen in den benannten Beschwerdestellen der EU-Mitgliedsstaaten aus den Jahren 2005 und 2009 (Aufschlüsselung auf Jahre und nach Airlines)?*
Wenn nein, werden Sie auf EU-Ebene dafür eintreten, dass durch die EU-Kommission ein entsprechender Bericht verfasst wird?
Wenn ja, wie viele dieser Beschwerden konnten von den benannten Beschwerdestellen der EU-Mitgliedsstaaten erledigt werden (Aufschlüsselung nach Airlines)?



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

- *Wie viele der obigen Beschwerden wurden im Jahr 2009 bei diesen benannten Beschwerdestellen in den Mitgliedsstaaten von Fluggästen österreichischer Herkunft erhoben?*

Diesbezüglich liegen dem BMVIT keine Zahlen vor. Eine EU-weite Übersicht über Beschwerden ist seitens der Europäischen Kommission in Planung.

Zu den Fragen 7 bis 11:

- *Wie viele Beschwerden wegen Nichtbeförderung (z.B. Überbuchung), Annullierung oder Verspätung von Flügen gab es bei der benannten österreichischen Beschwerdestelle im Jahr 2009 (Aufschlüsselung nach Airlines)?*
- *Wie viele von diesen Beschwerden wurden von der Beschwerdestelle 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 Begründung gibt es dafür?*
- *Welche behördlichen Maßnahmen wurden wegen Nichteinhaltung der VO (EG) Nr. 261/2004 durch die zuständigen Behörden bzw. der österreichischen Beschwerdestelle gegenüber einzelnen Airlines ergriffen (Aufschlüsselung auf Airlines)?*

Meinem Ressort wurden im Jahr 2009 rund 780 Beschwerden und Anfragen übermittelt, wovon der größte Teil bereits erledigt werden konnte. Ca. 93% davon betrafen Sachverhalte, die in der Verordnung geregelt sind (Annullierungen, Verspätungen, Nichtbeförderungen) und somit in die Zuständigkeit des BMVIT fallen. Der Großteil der Beschwerden bezog sich auf Annullierungen (ca. 49%), ein geringerer Teil auf Verspätungen (ca. 42%) und ein kleiner Teil auf Nichtbeförderungen (ca. 2%). 7% der 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.

Zu den Fragen 12 und 13:

- *In wie vielen Fällen mussten im Jahr 2009 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 zitierten Verordnung sind Ihrem Ressort im Jahr 2009 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 2009 durch die zuständigen Behörden auf den österreichischen Flughäfen Kontrollen hinsichtlich aller Österreich anfliegenden Airlines (auf den einzelnen österreichischen Zivilflughäfen), ob die Bestimmungen der VO (EG) Nr. 261/2004 tatsächlich eingehalten werden (Ersuche um Bekanntgabe der Anzahl der Kontrollen)?*
- *Welche Behörde ist dafür verantwortlich und hat diese Kontrollen durchzuführen? Welche Ergebnisse erbrachten diese behördlichen Kontrollen (Aufschlüsselung nach Airlines)?*
- *Welche Maßnahmen mussten durch Behörden und Airlines deswegen ergriffen werden? Welche Airlines waren davon betroffen?*

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

Zu den Fragen 17:

- *Welche aktuellen Probleme sieht das Ressort aktuell bei der Vollziehung dieser EU-Verordnung?*

Aktuell steht die Erzielung einer EU-weit einheitlichen Auslegung der Verordnung im Zusammenhang mit den Auswirkungen während der Luftraumsperrungen auf Grund der Aschewolke im Vordergrund.

Zu den Fragen 18 und 19:

- *Liegen dem Ressort bereits die konkreten Ergebnisse der angekündigten Überprüfungen der EU-Mitgliedsstaaten durch die EU-Kommission vor, ob die Vorgaben der VO (EG) Nr. 261/2004 auch eingehalten werden?
Wenn ja, wie lauten diese?*
- *Welche Ergebnisse liegen dem Ressort zu der von der EU-Kommission 2009 beauftragten Studie zur Anwendung der VO (EG) Nr. 261/2004 vor?*

Darüber liegen dem BMVIT keine näheren Informationen vor.



Zu Frage 20:

- *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 auf EU-Ebene geplant?

Zwecks Bewältigung der Folgen dieses außergewöhnlichen Ereignisses höherer Gewalt führt die Europäische Kommission mit den nationalen Behörden und den Luftfahrtunternehmen laufend Gespräche.

Zu Frage 21:

- *Wie viele Anfragen und Beschwerden sind dem Ressort darüber bekannt geworden? In welchen der Mitgliedsstaaten der EU wurden nach dieser Vulkankatastrophe die Bestimmungen der VO (EG) Nr. 261/2004 gegenüber Fluggästen nicht eingehalten? Welche Airlines und welche Länder waren davon betroffen?*

Bis dato sind rund 200 Anfragen und Beschwerden eingelangt.

Zu Frage 22:

- *In welcher Form soll in Zukunft in der zivilen Luftfahrt auf derartige Vulkanausbrüche bzw. Naturkatastrophen reagiert werden? Wie sollen die Rechte der Fluggäste sichergestellt werden?*

Die künftige Vorgangsweise ist Gegenstand weiterer Verhandlungen auf EU-Ebene.

Doris Bures