

**XXIV. GP.-NR
5331/J**

Anfrage

12. Mai 2010

der Abg. Mag. Johann Maier, Spindelberger

und GenossInnen

an die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie

betreffend „Fluggastentschädigung nach der VO (EG) Nr. 261/2004 – Beschwerden von Fluggästen 2009“

Mit der AB 1637/XXIV.GP wurden die Fragen des Fragestellers zur Fluggastentschädigung nach der VO (EG) Nr. 261/2004 von der Frau Bundesministerin Doris Bures beantwortet.

Nach dem Vulkanausbruch in Island führte die gesamte Aschewolke aus Sicherheitsgründen zu Flugverboten und damit zu einem Stillstand gerade im europäischen Luftraum. Er wurde für den Flugverkehr gesperrt. Hunderttausende Fluggäste konnten nicht ab-, weiter- oder zurückfliegen und waren im Ausland meist auf Goodwill der Airlines und der Flughafenbetreiber angewiesen. Mehr als 100.000 Flüge mussten europaweit gestrichen werden. Weltweit mussten 29 Prozent aller Starts- und Landungen abgesagt werden. Das österreichische Verkehrsministerium und seine Flugsicherheitsbehörden OZB und Austro Control haben auf die seit Jahrzehnten größte Krise der europäischen Luftfahrt schnell reagiert. „Sicherheit für Passagiere, Crew und die Bevölkerung am Boden hatte und hat dabei immer die oberste Priorität“ betonte Verkehrsministerin Doris Bures.

Während für europäische Airlines und für Airlines mit Niederlassung in der EU über die VO (EG) Nr. 261/2004 die Fluggastrechte und Entschädigungen geregelt sind, fehlen ähnliche Schutzbestimmungen für Fluggäste die von Airlines aus Drittländern transportiert werden. Aber auch einige europäische Airlines, wie Ryanair und Air Berlin wollen ihren Entschädigungsverpflichtungen nicht nachkommen. Die EU-Kommission rät Fluggästen zu klagen und sich bei den zuständigen Behörden zu beschweren.

Mit einem einheitlichen Beschwerdeschreiben können nun Passagiere, die wegen der isländischen Vulkanaschewolke von Flugausfällen betroffen waren, ihre Rechte bei den Fluggesellschaften einfordern. Das Netz der Europäischen Verbraucherzentren (EVZ) veröffentlichte ein entsprechendes Service-Paket, das den Verbrauchern helfen soll, ihre Ansprüche wirksam durchzusetzen.

Neben dem Standard-Beschwerdeschreiben in allen Sprachen der EU-Mitgliedsstaaten umfasst es eine Liste mit Kontaktdaten aller Airlines und praktische Tipps zu den Möglichkeiten einer außergerichtlichen Einigung.

Aus systematischen Gründen wird ein Teil dieser Fragen aus dem Jahr 2008 wieder gestellt, um die aktuellen Zahlen und Informationen für das Jahr 2009 zu erhalten.

Die unterzeichneten Abgeordneten richten daher an die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie nachstehende

Anfrage:

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)?
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?
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)?
4. 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?

5. 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 bis 2009 (Aufschlüsselung auf Jahr 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)?

6. Wie viele der obigen Beschwerden wurden im Jahr 2009 bei diesen benannten Beschwerdestellen in den Mitgliedsstaaten von Fluggästen österreichischer Herkunft erhoben?
7. 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)?
8. Wie viele von diesen Beschwerden wurden von der Beschwerdestelle positiv erledigt (Ersuche jeweils um Aufschlüsselung nach Airlines)?
9. Wie viele Beschwerden konnten nicht erledigt werden (Aufschlüsselung nach Airlines)?
10. Warum konnten diese Beschwerden nicht erledigt werden?
Welche Begründung gibt es dafür?
11. 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)?
12. In wie vielen Fällen mussten im Jahr 2009 auf Österreichs Flughäfen bzw. durch Airlines in Österreich „Betreuungsleistungen“ erbracht werden (Aufschlüsselung nach Airlines)?

13. 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)?

14. 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 durch die Airlines tatsächlich eingehalten werden (Ersuche um Bekanntgabe der Anzahl der Kontrollen)?

15. Welche Behörde ist dafür verantwortlich und hat diese Kontrollen durchzuführen?

Welche Ergebnisse erbrachten diese Kontrollen (Aufschlüsselung nach Airlines)?

16. Welche Maßnahmen mussten durch Behörden und Airlines deswegen ergriffen werden?

Welche Airlines waren davon betroffen?

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

18. 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?

19. Welche Ergebnisse liegen dem Ressort zu der von der EU-Kommission 2009 beauftragten Studie zur Anwendung der VO (EG) Nr. 261/2004 vor?

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?

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?

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?

Pokre beim
Reisebüro
Reisebüro
Reisebüro
Reisebüro
Reisebüro
Reisebüro
Reisebüro