

XXIV. GP.-NR**7763 /J****Anfrage****25. Feb. 2011****der Abgeordneten Mag. Johann Maier****und GenossInnen****an die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie****betreffend „Fluggastentschädigung nach der VO (EG) Nr. 261/2004 - Beschwerden von Fluggästen 2010“**

Mit der AB 5267/XXIV.GP vom 12.07.2010 wurden die Fragen des Fragestellers Abg. Mag. Johann Maier beantwortet.

Die Informationen aus dem letzten Jahr ergaben zu den Fluggastentschädigungen für Österreich ein positives Bild: Trotz Zunahme der Flüge, trotz der Steigerung im Flugpassagieraufkommen waren in Österreich die Beschwerden der abfliegenden Passagiere über Airlines bei der BMVIT-Beschwerdestelle zurückgegangen. Zugenommen haben jedoch die Beschwerden bei den Konsumentenberatungseinrichtungen von österreichischen Reisenden und Urlaubern über Airlines im Ausland, die die Bestimmungen der Fluggastrechte-Verordnung nicht eingehalten haben. Gerade Billigflieger verweigerten Fluggästen die ihnen zustehenden Einschädigung und Ausgleichsleistungen.

An die österreichischen Konsumentenberatungseinrichtungen wurden – insbesondere während und nach der Urlaubszeit – in den letzten Jahren zahlreiche Beschwerden wegen Überbuchung, Verspätung und Flugannullierung sowie Nichtinformation über die weitere Vorgangsweise durch Airlines auf europäischen Flughäfen (z.B. in Spanien, Griechenland und Italien) herangetragen.

In vielen Fällen kam es durch die dortigen Airlines bzw. Flughäfen weder zu ausreichenden Informationen am Flughafen noch dort vor Ort zu den in der europäischen Verordnung vorgeschriebener Betreuungs- und Ausgleichsleistungen. Am meisten wurde in den letzten Jahren unter Hinweis von „außergewöhnlichen Umständen“ Beschwerden abgelehnt und keine Leistungen erbracht. Unsichere Wetterbedingungen und angebliche Sicherheitsrisiken (z.B. technische Probleme) sind die am häufigsten genannten „Ausreden“ der Airlines bei Flugausfällen. Viele beklagten auch die mangelnde Erreichbarkeit der Verantwortlichen bei den Airlines und den zuständigen nationalen Beschwerdestellen.

Die Behandlung von Urlauberbeschwerden in nationalen Beschwerdestellen (z.B. Spanien, Griechenland) scheiterte oft auch an der Sprachbarriere.

Diese Erfahrungen wurden nun auch durch Umfragen bestätigt.

Die Ergebnisse einer Online-Umfrage der Verbraucherzentralen in allen deutschen Bundesländern (Mai bis September 2010) belegten, dass Fluggesellschaften bei Verspätungen, Ausfällen oder anderen Störungen die EU-weit geltenden Rechte betroffener Fluggäste häufig mißachteten. Die Verbraucherzentralen der deutschen Länder und der Verbraucherzentrale Bundesverband forderten daher eine gesetzliche Regelung für ein verbindliches Schlichtungsverfahren und wirksame Sanktionen.

Auf diese Probleme hat nun auch die Europäische Kommission reagiert: Sie hat im November 2010 eine eigene Email-Adresse eingerichtet, an die Flugreisende im Notfall Beschwerden senden können. Die Passagiere könnten etwa bei Reklamationen zu Streiks, Flugstornierungen, anhaltenden Verzögerungen und Überbuchungen direkt an passengersrights@ec.europa.eu ein E-Mail richten.

Passagiere können in Deutschland überdies gegen außereuropäische Fluggesellschaften wegen eines verspäteten oder annullierten Fluges auch am deutschen Abflugort auf eine Entschädigung klagen. Das hat der Bundesgerichtshof in Karlsruhe in einem Grundsatzurteil entschieden.

Aus systematischen Gründen werden dieselben Fragen wieder gestellt, um die aktuellen Zahlen und Informationen für 2010 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 dem Jahr 2010 (Aufschlüsselung 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 2010 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 2010 (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 2010 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 2010 gegen Airlines bekannt geworden?
Wie wurden diese erledigt (ersuche jeweils um Aufschlüsselung nach Airlines)?
14. Wie oft erfolgten 2010 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 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?
20. Wie viele Anfragen und Beschwerden sind dem Ressort darüber insgesamt bekannt geworden?
In welchen der Mitgliedsstaaten der EU wurden nach der Vulkankatastrophe auf Island die Bestimmungen der VO (EG) Nr. 261/2004 gegenüber Fluggästen nicht eingehalten?
Welche Airlines und welche Länder waren davon betroffen?
21. In welcher Form soll in Zukunft in der zivilen Luftfahrt auf Vulkanausbrüche bzw. Naturkatastrophen reagiert werden?
22. Wie sollen die Rechte der Fluggäste europaweit – gerade gegenüber europäischen Billigfliegern – sichergestellt werden?
23. Wie beurteilt das Ressort die zit. Entscheidung des deutschen Bundesgerichtshofes?
Ist diese auch auf Österreich anwendbar?
24. Welches Ergebnis erbrachte die „Public Consultation on Air Passenger’s Rights“ durch die Europäische Kommission?
Welche Schlussfolgerungen wurden gezogen?

25. Welche Ergebnisse liegen dem Ressort zu der von der EU-Kommission 2010 beauftragten Studie zur Anwendung der VO (EG) Nr. 261/2004 vor?

Erhebung
zu den
Inzidenzen