

An die
Präsidentin des Nationalrates
Doris Bures
Parlament
1017 Wien

GZ. BMVIT-9.500/0014-I/PR3/2014
DVR:0000175

Wien, am 23. Dezember 2014

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Der Abgeordnete zum Nationalrat Wurm und weitere Abgeordnete haben am 5. November 2014 unter der **Nr. 3001/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Durchsetzung von Fluggastrechten gegen Provision gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Zu den Fragen 1 bis 3:

- *Ist Ihnen oben angeführtes Beispiel hinsichtlich des Umgangs von Fluglinien mit ihren Passagieren bekannt?*
- *Wenn ja, welche Konsequenzen haben Sie daraus gezogen?*
- *Sofern Sie noch keine Konsequenzen daraus gezogen haben sollten – welche Konsequenzen werden Sie daraus im Einzelnen bis wann ziehen?*

Die „Fluggastrechte-Verordnung“ (EG-Verordnung Nr. 261/2004) und mit ihr die im bmvit seit 1. Juli 2006 eingerichtete Servicestelle für Fluggastrechte als „National Enforcement Body“ wurden geschaffen, um Fluggästen die Durchsetzung ihrer Rechte zu erleichtern.

In Fällen mit unzureichenden Antworten oder ohne Antwort der Luftfahrtunternehmen wenden sich Fluggäste an das bmvit. Die Experten meines Ressorts sind bestrebt, den Sachverhalt zu klären

und bei der Durchsetzung allfälliger Ansprüche behilflich zu sein. Im Zuge der Revision der „Fluggastrechte-Verordnung“ setzt sich Österreich für eine in der Verordnung festzulegende Antwortfrist sowie für die verpflichtende Bekanntgabe einer Beschwerdeadresse (postalisch und digital) ein. Demnach wären Luftfahrtunternehmen verpflichtet, dem Fluggast binnen zwei Monaten nach Einlangen der Beschwerde eine ausführliche begründete Antwort zu geben, die gegebenenfalls auch eine Erklärung der außergewöhnlichen Umstände oder der unerwarteten Flugsicherheitsmängel umfasst.

Zu den Fragen 4 und 5:

- *Wie viele Beschwerden sind seit dem Inkrafttreten der Fluggastrechte- Verordnung beim Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie über das Beschwerdeformular eingelangt?*
- *Wie viele Beschwerden sind seit dem Inkrafttreten der Fluggastrechte- Verordnung in der Schlichtungsstelle des BMVIT (fluggastrechte@bmvit.gv.at) eingelangt?*

Die Verwendung eines Beschwerdeformulares ist nicht zwingend vorgeschrieben. Insgesamt wurden seit 1.Juli 2006 rund 9000 Beschwerden an das bmvit herangetragen. Die überwiegende Zahl dieser Beschwerden konnte positiv erledigt werden.

Zu Frage 6:

- *Welche Gründe konkret wurden dabei im Einzelnen überwiegend genannt?*

Der überwiegende Anteil der Beschwerden betraf Angelegenheiten, welche Gegenstand der „Fluggastrechte-Verordnung“ sind, also große Verspätungen, Annullierungen und Nichtbeförderungen. Rund ein Viertel der Beschwerden betraf Fälle, die keine Anwendungsfälle der Verordnung darstellen (Gepäck- und Buchungsprobleme, Verhalten des Boden- oder Flugpersonals gegenüber dem Fluggast, Geschäftsbedingungen der Luftfahrtunternehmen etc.).

Zu den Fragen 7 bis 9:

- Ist Ihnen bekannt, dass Inkassodienste immer häufiger auftreten, um die Rechte von Flugpassagieren durchzusetzen?
- Bewerten Sie diese Entwicklung als positiv?
- Ist sichergestellt, dass weder die Fluglinien noch deren Mitarbeiter noch Mitarbeiter des BMVIT an den Inkassobüros selbst bzw. an den Einnahmen der Inkassobüros beteiligt sind?

Grundsätzlich ist festzustellen, dass die in der Anfrage genannten Firmen und deren Vorgehensweise ein legales Geschäftsmodell darstellen. Eine anwaltliche Vertretung, wie sie auch in diesen Fällen stattfindet, ist ein übliches Mittel, um Ansprüche durchzusetzen. Die Servicestelle für Fluggastrechte im bmvit ist eine unabhängige Stelle. Es gibt keinerlei Beteiligungsverhältnisse von Mitarbeitern des bmvit/OZB an Inkassobüros.

Alois Stöger

Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.	
 Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie	Datum	2014-12-23T13:11:54+01:00
	Seriennummer	437268
Aussteller-Zertifikat	CN=a-sign-corporate-light-02,OU=a-sign-corporate-light-02,O=A-Trust Ges. f. Sicherheitssysteme im elektr. Datenverkehr GmbH, C=AT	
Signaturwert	rlwikFYGM+EMTjOP2l5wn1icoT+xIF7bEQ3boRnyNWrr8rohMKS/RBXoOlqAMmG2iS2JnWNJJk5T6EQLerTPS4SbEQU4ZFi8uG/Dr3MoV+YyLIKNg8f4rDeFz16SU+61kcwVZxfluKp/0o5sr7NvNxtj71DlvGMLdhzuYHxxH/b8=	
Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at/	