

Dr. Wolfgang Mückstein
Bundesminister

Herrn
Mag. Wolfgang Sobotka
Präsident des Nationalrates
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2021-0.467.505

Wien, 23.7.2021

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 6814/J der Abgeordneten Peter Wurm, Walter Rauch, Christian Ries, Peter Schmiedlechner und weiterer Abgeordneter betreffend Tickets nicht rückerstattet: Millionenstrafen für Fluglinien** wie folgt:

Frage 1:

- *Wie vielen österreichischen Kunden wurden die Kosten für Flugtickets seit dem 1.1.2020 wegen abgesagter Flüge im Zuge der Corona-Pandemie nicht erstattet?*

Dazu liegen in meinem Ressort keine Daten vor. Soweit dem BMSGPK bekannt ist, erfolgt in diesem Bereich keine zentrale Datenerfassung. Weder österreichische Kund:innen noch Fluglinien trifft eine Pflicht, über Zahlen zu Erstattungen Auskunft zu geben. Mein Ressort setzt sich dafür ein, dass das BMK, als zuständige Behörde, Daten zur Einhaltung der Passagierrechte von den Fluglinien und Flughäfen erheben kann.

Frage 2:

- *Welche Maßnahmen wurden bisher in Österreich nach dem Kenntnisstand des Konsumentenschutzministeriums gegen Fluglinien unternommen, die ihren Kunden die Kosten für Flugtickets nicht erstattet haben?*

Der Verein für Konsumenteninformation hat im Auftrag des Sozialministeriums eine Sammelaktion gegen Austrian Airlines und Laudamotion durchgeführt. Rund 16.500 Fälle von Konsument:innen, deren Flug aufgrund von Covid-19 annulliert wurde und auf Erstattung warteten, wurden gesammelt und bei den Airlines gemeinsam geltend gemacht.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (Schienen-Control-GmbH) hat im Bereich der Fluggastrechte zahlreiche Schlichtungsverfahren durchgeführt und in einigen Fällen Verwaltungsstrafanzeigen gegen Fluglinien eingebracht.

Frage 3:

- *Welche konsumentenschutzpolitischen Schlussfolgerungen ziehen Sie als Konsumentenschutzminister aus den Erfahrungen des Umgangs von Fluglinien mit Kunden wegen abgesagter Flüge im Zuge der Corona-Pandemie?*

In Österreich sind im Bereich der Fluggastrechte von der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte geführte Schlichtungsverfahren sehr erfolgreich, da im Vergleich zu anderen Mitgliedstaaten Fluglinien verpflichtet sind, daran teilzunehmen.

Ausbaufähig ist aus konsumentenpolitischer Sicht die verwaltungsstrafrechtliche Durchsetzung der Fluggastrechte. Wir setzen uns hier für Verbesserungen im Verwaltungsstrafverfahren ein. Die Verbandsklagen-Richtlinie (EU)2020/1828 lässt im Übrigen eine Stärkung der zivilrechtlichen Rechtsdurchsetzung mittels Verbandsklagen erwarten (VO 261/2004 in Anhang I. Ziffer 13).

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Wolfgang Mückstein

