



DORIS BURES  
Bundesministerin  
für Verkehr, Innovation und Technologie

XXIV. GP.-NR  
4684 /AB  
22. April 2011

An die  
Präsidentin des Nationalrats  
Mag.<sup>a</sup> Barbara PRAMMER  
Parlament  
1017 Wien

zu 4763 /J

GZ. BMVIT-9.500/0003-I/PR3/2011  
DVR:0000175

Wien, am 13. April 2011

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Mag. Maier und GenossInnen haben am 25. Februar 2011 unter der Nr. 7763/J an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Fluggastentschädigung nach der VO (EG) Nr. 261/2004 – Beschwerden von Fluggästen 2010 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 findet sich unter:

[http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](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 Beschwerdestelle des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie herantragen, die eine einvernehmliche Lösung anstrebt oder den

Parteien ihre Ansicht zum herangetragenem 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 Streitbelegungsverfahren 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 einer 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.– zu bestrafen. Liegen erschwerende Umstände vor, so kann neben einer Geldstrafe auch eine Freiheitsstrafe bis zu sechs Wochen verhängt werden.

Zu Frage 3 bis 6 sowie 12 und 13:

- *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)?*
- *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 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)?*
- *Wie viele der obigen Beschwerden wurden im Jahr 2010 bei diesen benannten Beschwerdestellen in den Mitgliedsstaaten von Fluggästen österreichischer Herkunft erhoben?*
- *In wie vielen Fällen mussten im Jahr 2010 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 2010 gegen Airlines bekannt geworden? Wie wurden diese erledigt (ersuche jeweils um Aufschlüsselung nach Airlines)?*



Zu diesen Fragen liegen dem BMVIT keine Informationen vor.

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 2010 (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 2010 rund 900 Beschwerden und Anfragen übermittelt, wovon der größte Teil bereits erledigt werden konnte. Rund 93% davon betrafen Sachverhalte, die in der Verordnung geregelt sind (Annullierungen, Verspätungen, Nichtbeförderungen) und somit in die Zuständigkeit des BMVIT fallen. Der Großteil dieser Beschwerden bezog sich auf Annullierungen (ca. 49%), ein kleinerer Teil auf Verspätungen (ca. 42%) und ein geringer Teil auf Nichtbeförderungen (ca. 2%). Die übrigen 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 14 bis 16:

- *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)?*
- *Welche Behörde ist dafür verantwortlich und hat diese Kontrollen durchzuführen? Welche Ergebnisse erbrachten diese Kontrollen (Aufschlüsselung nach Airlines)?*

- *Welche Maßnahmen mussten durch Behörden und Airlines deswegen ergriffen werden? Welche Airlines waren davon betroffen?*

Stichprobenartige Kontrollen werden in unregelmäßigen Zeitabständen durchgeführt und gegebenenfalls lenkende Maßnahmen gesetzt.

Zu Frage 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?*

Zum Zeitpunkt der Anfrage liegen keine Informationen vor.

Zu den Fragen 17, 19 bis 21:

- *Welche aktuellen Probleme sieht das Ressort aktuell bei der Vollziehung dieser EU-Verordnung?*
- *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 Flugverböten, dem tagelangen Stillstand des internationalen Flugverkehrs und den Problemen der Fluggäste (z.B. Nichtbezahlung der Entschädigungen)? Welche Maßnahmen sind auf EU-Ebene geplant?*
- *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?*
- *In welcher Form soll in Zukunft in der zivilen Luftfahrt auf Vulkanausbrüche bzw. Naturkatastrophen reagiert werden?*

Die Luftfahrtunternehmen sind zur Einhaltung der Verordnung verpflichtet und gleichzeitig ist Schaden minderndes Verhalten der Fluggäste hinsichtlich der Kosten für Betreuung gefordert, da die Vulkanaschekrise eine außergewöhnliche, unerwartete Situation darstellte. Es ist möglich, dass die Verordnung auf europäischer Ebene im nächsten Jahr gänzlich oder teilweise adaptiert wird, wobei auch auf die Problematik der Vulkanaschekrise Bedacht genommen würde. Es sind rund 220 Anfragen zur Vulkanaschekrise bearbeitet worden.

Zu Frage 22:

- *Wie sollen die Rechte der Fluggäste europaweit – gerade gegenüber europäischen Billigfliegern – sichergestellt werden?*

Die Verordnung gilt für alle Luftfahrtunternehmen ohne Unterschied.

Zu Frage 23:

- *Wie beurteilt das Ressort die zit. Entscheidung des deutschen Bundesgerichtshofes? Ist diese auch auf Österreich anwendbar?*

Deutsche Rechtsprechung ist in Österreich nicht anwendbar.

Zu Frage 24 und 25:

- *Welches Ergebnis erbrachte die „Public Consultation on Air Passenger's Rights“ durch die Europäische Kommission? Welche Schlussfolgerungen wurden gezogen?*
- *Welche Ergebnisse liegen dem Ressort zu der von der EU-Kommission 2010 beauftragten Studie zur Anwendung der VO (EG) Nr. 261/2004 vor?*

Die Umfrageergebnisse zeigten einen Wunsch nach harmonisierten Beschwerdeverfahren, ergaben jedoch unklare Aussagen betreffend strengere Vorschriften in Bezug auf Antwortschreiben von Luftfahrtunternehmen in Beschwerdeangelegenheiten. Details dazu sollen in einer Mitteilung der Europäischen Kommission im Lauf des Jahres 2011 veröffentlicht werden.