

**XXIV. GP.-NR**  
**11885 /J**  
**14. Juni 2012**

## **Anfrage**

**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 im Jahr 2011“**

Mit der AB 7684/XXIV.GP vom 22.04.2011 wurden die Fragen des Fragestellers Abg. Mag. Johann Maier zur Anfrage "Fluggastentschädigung nach der VO (EG) Nr. 261/2004 - Beschwerden von Fluggästen 2010 " beantwortet.

Die Europäische Kommission hat 2010 und 2012 europaweite Konsultationen zu den Flugpassagierrechten vorgenommen, sodass nun offene Fragen zur Umsetzung der VO (EG) Nr. 261/2004 in den Mitgliedstaaten auch beantwortet werden können.

Aus systematischen Gründen werden dieselben Fragen wieder gestellt, um die aktuellen Zahlen und Informationen für 2011 zu erhalten.

Die unterzeichneten Abgeordneten richten 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 VO) in den einzelnen Mitgliedsstaaten zur Wahrung der Fluggastrechte zur Verfügung, wenn einzelne Luftfahrtunternehmen (Airlines) die Bestimmungen dieser unmittelbar geltenden EU- Verordnung nicht einhalten (Aufschlüsselung auf Mitgliedstaaten)?

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) (Aufschlüsselung auf Mitgliedstaaten)?
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 insbesondere aus der Konsultation vor (Aufschlüsselung auf Mitgliedstaaten)?
5. Gibt es bereits eine europaweite Übersicht über Beschwerden bei der EU-Kommission wegen Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung von Flügen bei den benannten Beschwerdestellen der EU-Mitgliedsstaaten aus dem Jahr 2011 (Aufschlüsselung nach Airlines)?  
Wenn nein, werden Sie auf EU-Ebene dafür eintreten, dass durch die EU-Kommission endlich ein entsprechender Bericht verfasst wird?
6. Wenn ja, wie viele dieser Beschwerden konnten von den benannten Beschwerdestellen der EU-Mitgliedsstaaten erledigt werden (Aufschlüsselung auf Mitgliedsstaaten und Airlines)?  
Wie wurden diese Beschwerden jeweils erledigt (Aufschlüsselung auf Mitgliedsstaaten und Airlines)?
7. Wie viele der obigen Beschwerden wurden im Jahr 2011 bei den benannten Beschwerdestellen der Mitgliedsstaaten (z.B. Griechenland, Spanien) von Fluggästen aus Österreich oder mit Zielflughäfen in Österreich eingebracht?
8. Wie viele Beschwerden wegen Nichtbeförderung (z.B. Überbuchung), Annullierung oder Verspätung von Flügen gab es bei der benannten österreichischen Beschwerdestelle im Jahr 2011 (Aufschlüsselung nach Airlines)?
9. Wie viele von diesen Beschwerden wurden von der Beschwerdestelle behandelt?  
Wie viele davon wurden positiv erledigt (Ersuche jeweils um Aufschlüsselung nach Airlines)?

10. Wie viele Beschwerden konnten nicht erledigt werden (Aufschlüsselung nach Airlines)?  
Warum konnten diese Beschwerden nicht erledigt werden?  
Welche Begründungen gibt es dafür?
11. Wie wird durch die benannte österreichische Beschwerdestelle geschlichtet?  
Wie werden Beschwerden behandelt?  
Welche Leistungen werden durch diese Beschwerdestelle bei einer Schlichtung erbracht?
12. In wie vielen Fällen wurden wegen Nichteinhaltung der VO (EG) Nr. 261/2004 durch die zuständigen Behörden bzw. der österreichischen Beschwerdestelle behördliche Maßnahmen gegenüber einzelnen Airlines im Jahr 2011 ergriffen?  
Wie viele und welche Strafen wurden verhängt (Aufschlüsselung auf Airlines)?
13. In wie vielen Fällen mussten im Jahr 2011 auf Österreichs Flughäfen bzw. durch Airlines in Österreich „Betreuungsleistungen“ erbracht werden (Aufschlüsselung nach Airlines)?
14. Wie viele Beschwerden von Fluggästen aus Österreich wurden von ausländischen benannten Beschwerdestellen im Jahr 2011 an die österreichische Beschwerdestelle zur weiteren Bearbeitung herangetragen?
15. Wie viele sonstige Schadenersatzansprüche oder Regressansprüche nach den Art. 12 und 13 der EU-Verordnung sind dem Ressort im Jahr 2011 gegen Airlines bekannt geworden?  
Wie wurden diese nach Kenntnis des Ressort erledigt (ersuche jeweils um Aufschlüsselung nach Airlines)?
16. Wie oft erfolgten 2011 durch die zuständigen Behörden auf den österreichischen Flughäfen vor Ort 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?  
Wann erfolgten im Jahr 2011 diese Kontrollen (Ersuche um Bekanntgabe der Anzahl der Kontrollen, Airlines und Flughäfen)?

17. Welche Behörde (Sektion/Abteilung/Ressort) ist im Ressort dafür verantwortlich und hat diese Kontrollen durchzuführen?  
Welche Ergebnisse erbrachten diese Kontrollen (Aufschlüsselung nach Airlines)?
18. Welche Maßnahmen mussten durch die zuständige Behörde gegenüber Airlines wegen Missstände oder Mängel ergriffen werden?  
Welche Airlines waren davon betroffen?
19. Welche aktuellen Probleme sieht das Ressort zurzeit bei der Anwendung und der Vollziehung dieser EU-Verordnung?
20. Liegen nun dem Ressort nach der öffentlichen Konsultation der EU-Kommission die konkreten Ergebnisse der angekündigten Überprüfungen durch die EU-Kommission vor, ob die Vorgaben der VO (EG) Nr. 261/2004 in den Mitgliedstaaten auch eingehalten werden?  
Wenn ja, wie lauten diese?
21. 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 nun auf EU-Ebene geplant?
22. In welcher Form soll in Zukunft in der zivilen Luftfahrt auf Vulkanausbrüche bzw. Naturkatastrophen reagiert werden?
23. Wie sollen die Rechte der Fluggäste europaweit – gerade gegenüber europäischen Billigfliegern (z.B. Aufschläge) – sichergestellt werden?  
Welche Maßnahmen sind davon europaweit geplant?
24. Welches Ergebnis erbrachte die „Public Consultation on Air Passenger’s Rights“ im Jahr 2010 durch die Europäische Kommission?  
Welche Schlussfolgerungen wurden bis dato gezogen?  
Welche Ergebnisse liegen zur Konsultation im Jahr 2012 vor?

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

1. Punkt  
F. W. ...  
...  
A. ...