

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Roman Müller-Böhm, Stephan Thomae, Grigorios Aggelidis, Renata Alt, Christine Aschenberg-Dugnus, Jens Beeck, Nicola Beer, Dr. Jens Brandenburg (Rhein-Neckar), Mario Brandenburg (Südpfalz), Dr. Marco Buschmann, Bijan Djir-Sarai, Dr. Marcus Faber, Otto Fricke, Thomas Hacker, Katrin Helling-Plahr, Markus Herbrand, Torsten Herbst, Katja Hessel, Reinhard Houben, Ulla Ihnen, Olaf in der Beek, Dr. Christian Jung, Dr. Marcel Klinge, Pascal Kober, Carina Konrad, Ulrich Lechte, Till Mansmann, Dr. Martin Neumann, Christian Sauter, Dr. Wieland Schinnenburg, Matthias Seestern-Pauly, Frank Sitta, Judith Skudelny, Benjamin Strasser, Katja Suding, Michael Theurer, Manfred Todtenhausen, Dr. Florian Toncar, Gerald Ullrich, Nicole Westig, Katharina Willkomm und der Fraktion der FDP

Automatisierung von Fahrgastrechten

Entschädigungsansprüche aufgrund mangelhafter Bahn- oder Kraftomnibusfahrten und Flüge müssen derzeit von Verbrauchern in Eigeninitiative geltend gemacht und durchgesetzt werden. Diese Vorgehensweise kann, insbesondere für Fahr- und Fluggäste, die keine genaue Kenntnis der Rechtslage haben, als Erschwernis der Wahrnehmung ihrer Rechte betrachtet werden. Automatisierungen könnten im Rahmen der Digitalisierung die Geltendmachung der Ansprüche vereinfachen und beschleunigen.

Bereits mit dem Fahrt- bzw. Flugantritt oder während der Fahrt werden die Kunden in der Regel im System eines Anbieters erfasst. Kraftomnibusfahrgäste etwa durch einen Ticketscan, Fluggäste durch Check-in und Boardingkontrolle und Bahnfahrgäste durch einen Ticketscan oder den Comfort-Check-in. Bei einer Buchung über das Internet erlangt ein Unternehmen darüber hinaus unter Umständen bereits Kenntnis über die Kontodaten eines Gastes. Auch Fluggesellschaften besitzen aufgrund gesetzlicher Vorgaben genaue Kenntnis über die Personalien ihrer Fluggäste sowie über die Verspätungen und Ausfälle jedes einzelnen Fluges. Damit liegen den Fluggesellschaften grundsätzlich alle Informationen vor, die für eine Fluggastentschädigung nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 erforderlich wären. Darüber hinaus können auch in Serviceeinrichtungen der Deutschen Bahn Verspätungen bis zu fünf Tage zurückverfolgt und bestätigt werden, sodass dort ebenfalls alle notwendigen Informationen für eine Bahnfahrgastentschädigung im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vorliegen. Bei Bahnfahrgästen ist nach der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007, bei Kraftomnibusfahrgästen nach der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 und bei Fluggästen nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004,

eine Entschädigung innerhalb von zwei Wochen vorgesehen. Auch die Anspruchslagen sind häufig gleichförmig, sodass grundsätzlich meist alle Voraussetzungen erfüllt sind, die Geltendmachung und Durchsetzung von Entschädigungsansprüchen zu automatisieren.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Ist die Bundesregierung der Auffassung, dass die bestehenden Regelungen der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1371/2007 und (EU) Nr. 181/2011 zum Schutz der Fahrgäste bei verspäteten oder ausgefallenen Beförderungen ausreichend sind?
2. Ist die Bundesregierung der Auffassung, dass die aus den bestehenden Regelungen der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1371/2007 und (EU) Nr. 181/2011 resultierenden Rechte und Pflichten von Verbrauchern diesen hinreichend bekannt sind?
3. Welcher Anteil der Zahlungsansprüche von Verbrauchern gegenüber Fluggesellschaften aus den in Frage 1 genannten Verordnungen wurde nach Kenntnis der Bundesregierung im Jahr 2017 auch tatsächlich geltend gemacht und welcher Anteil durchgesetzt?
4. Wie viele Gerichtsverfahren zur Feststellung von Ansprüchen gegenüber Fluggesellschaften hat es nach Kenntnis der Bundesregierung im Jahr 2017 gegeben?
5. Wie viele Gerichtsverfahren zur Feststellung von Ansprüchen gegenüber Fluggesellschaften hat es nach Kenntnis der Bundesregierung im Jahr 2018 bereits gegeben?
6. In wie vielen Gerichtsverfahren waren nach Kenntnis der Bundesregierung „Legal Tech“-Unternehmen (wie z. B. Flightright, AirHelp und EUclaim) im Jahr 2017 beteiligt?
7. In wie vielen Gerichtsverfahren waren nach Kenntnis der Bundesregierung „Legal Tech“-Unternehmen (wie z. B. Flightright, AirHelp und EUclaim) im Jahr 2018 beteiligt?
8. Wie viele Verbraucher wenden sich nach Kenntnis der Bundesregierung im Sinne der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1371/2007 und (EU) Nr. 181/2011 an die Beschwerdestellen der Fluggesellschaften, Kraftomni-busverkehrsunternehmen und die Eisenbahnverkehrsunternehmen (beispielsweise die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. – SÖP), um ihre Verbraucherrechte geltend zu machen (bitte nach Jahren aufschlüsseln)?
9. Sind nach Ansicht der Bundesregierung die Beschwerdestellen der privaten Unternehmen ausreichend, um die Verbesserung der Rechte von Reisenden im Sinne der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1371/2007 und (EU) Nr. 181/2011 sicherzustellen?
10. Wie beurteilt die Bundesregierung das Risiko, dass Passagiere, die im selben Flugzeug saßen, bei Gerichtsverhandlungen über ihre Ansprüche unterschiedliche Urteile erhalten, obwohl die Anspruchslage – und bei automatisch erstellten Dokumenten durch „Legal Tech“ und Fluggesellschaften auch die Beibringung – identisch ist?
 - a) Inwiefern sieht die Bundesregierung darin ein rechtsstaatliches Problem?
 - b) Inwiefern sieht die Bundesregierung darin ein Problem für das Vertrauen der Bürger in den Rechtsstaat?
11. Welche Möglichkeiten sieht die Bundesregierung, die Beantragung von Entschädigungszahlungen an Flug- und Fahrgäste zu vereinfachen?

12. Welche Möglichkeiten sieht die Bundesregierung, die Auszahlung von Entschädigungszahlungen an Flug- und Fahrgäste zu automatisieren, sodass diese nicht mehr vom aktiven Zutun des Kunden abhängt?
13. Welche Möglichkeiten sieht die Bundesregierung, um die Abläufe bei der Wahrnehmung von Verbraucherrechten im Bereich von Flug-, Kraftomni-bus- und Bahnreisen durch digitale Prozesse zu beschleunigen?
14. Welche Möglichkeiten sieht die Bundesregierung, um eine Automatisierung der Auszahlungen von Entschädigungen zu ermöglichen?
15. Wie beurteilt die Bundesregierung die Einführung einer Vorababfrage, durch die die Form der gewünschten Entschädigung (z. B. in Form eines Gutscheins oder Geld) noch vor dem Entstehen eines etwaigen Anspruchs, also z. B. bereits bei der Buchung, abgefragt wird?
16. Welche unionsrechtlichen Bedenken sieht die Bundesregierung bei einer nationalen Umsetzung einer Automatisierung der Auszahlung von Entschädigungen?
17. Welche Bedenken sieht die Bundesregierung bei der Digitalisierung von Verbraucherrechten bezüglich der Vermittelbarkeit gegenüber in ihrem Alltag auf analoge Prozesse und Abläufe eingestellten Bürgern?
18. Inwiefern wird sich die Bundesregierung für eine Automatisierung der Auszahlung von Entschädigungszahlungen an Flug- und Fahrgäste innerhalb der europäischen Union einsetzen?
 - a) Welche Schritte plant sie dazu?
 - b) Falls sie sich nicht dafür einsetzen wird, wieso nicht?
19. Inwiefern wird sich die Bundesregierung für eine Vereinfachung der Beantragung von Entschädigungszahlungen an Flug- und Fahrgäste innerhalb der Europäischen Union einsetzen?
 - a) Welche Schritte plant sie dazu?
 - b) Falls sie sich nicht dafür einsetzen wird, wieso nicht?
20. Welche weiteren Initiativen sind der Bundesregierung bekannt, die auf der Ebene der Europäischen Union durch den Rat der Europäischen Union, das Parlament oder die Europäische Kommission verfolgt werden, um die Rechte von Flug- und Fahrgästen bei Beeinträchtigungen der Reiseleistung weiter zu stärken und die Kommunikation bezüglich Schlecht- oder Nichtleistung zwischen Fluggesellschaften, Kraftomnibusverkehrsunternehmen, Eisenbahnverkehrsunternehmen und den Reisegästen zu verbessern?
21. Welche Initiativen zur Stärkung von Flug- und Fahrgästen bei Beeinträchtigungen der Reiseleistung unterstützt die Bundesregierung mit besonderem Nachdruck, und welche Initiativen will die Bundesregierung neben den bereits bestehenden zusätzlich auf europäischer Ebene einbringen?
22. Welche Möglichkeit sieht die Bundesregierung, eine Informationspflicht für Fluggesellschaften, Kraftomnibusverkehrsunternehmen und Eisenbahnverkehrsunternehmen zu schaffen, durch welche in Nicht- bzw. Schlechtleistungsfällen ihre betroffenen Gäste automatisch über den Umfang der Reisebeeinträchtigung und die daraus resultierenden Ansprüche umfassend informiert werden?

23. Welche anderen Maßnahmen zur Stärkung der Verbraucherrechte beziehungsweise deren Durchsetzung und zur Verbesserung der Information der Verbraucher über ihre Rechte und Ansprüche innerhalb der Personenbeförderung (Flug, Bahn, Omnibus) sieht die Bundesregierung?
- a) Welche davon hält sie für umsetzbar?
 - b) Welche davon hält sie für mit dem Unionsrecht vereinbar?
 - c) Welche davon hält sie nicht für umsetzbar?
 - d) Welche davon hält sie nicht für mit dem Unionsrecht vereinbar?
 - e) Welche davon plant sie umzusetzen, und bis wann?
 - f) Welche Maßnahmen, die die Bundesregierung für umsetzbar hält, plant sie nicht umzusetzen, und aus welchem Grund nicht?
24. Liegen der Bundesregierung Erkenntnisse darüber vor, welche zusätzlichen Maßnahmen in den betroffenen Unternehmen zur Implementierung einer Automatisierung von Entschädigungszahlungen ergriffen werden müssten?
- Wenn ja, welche?
25. Liegen der Bundesregierung Kenntnisse darüber vor, welche Kosten für die Unternehmen für die Implementierung einer Automatisierung von Entschädigungszahlungen entstehen werden?
- Wenn ja, wie hoch werden diese ausfallen?
26. Liegen der Bundesregierung Erkenntnisse darüber vor, ob in anderen Ländern der Europäischen Union bereits eine Automatisierung von Entschädigungszahlungen durchgeführt wird?
- Wenn ja, in welchen?
27. Ist aus Sicht der Bundesregierung bei der automatisierten Entschädigungszahlung mit Preisveränderungen für die Verbraucher zu rechnen?
- Wenn ja, welche?
28. Wie schätzt die Bundesregierung die wettbewerblichen Auswirkungen bei automatisierten Entschädigungszahlungen ein?

Berlin, den 12. Dezember 2018

Christian Lindner und Fraktion