

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Markus Tressel, Daniela Wagner, Tabea Rößner, Katharina Dröge, Matthias Gastel, Stefan Gelbhaar, Stephan Kühn (Dresden), Corinna Rüffer, Stefan Schmidt und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

Durchsetzung von Fluggastrechten im Jahr 2019

Nachdem vor allem das Jahr 2018 für viele Flugreisende von Verspätungen und Stornierungen geprägt war, hat sich die Situation im Luftraum im Jahr 2019 etwas entspannt. Dennoch sind nach Ansicht der Fragesteller auch im vergangenen Jahr wesentliche Ursachen für Verspätungen und Ausfälle, etwa bei der Flugsicherung, nicht behoben worden. Auch im Jahr 2019 mussten deshalb zahlreiche Passagiere ihre Fluggastrechte gegenüber Luftverkehrsunternehmen geltend machen.

Durch die Fluggastrechteverordnung genießen Reisende in der EU im Falle von Flugausfällen und Verspätungen aus Sicht der Fragesteller bereits ein hohes Schutzniveau und umfangreiche Ansprüche auf Entschädigung. Die tatsächliche Durchsetzung der Ansprüche erweist sich jedoch häufig als kompliziert und wird von einzelnen Fluggesellschaften unnötig erschwert.

In Streitfällen können sich Verbraucherinnen und Verbraucher an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (SÖP e. V.) und an die behördliche Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz wenden.

Darüber hinaus können Verbraucherinnen und Verbraucher Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnung an das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) als Durchsetzungs- und Beschwerdestelle melden. Das Luftfahrt-Bundesamt kann zur Durchsetzung der Fluggastrechte Ordnungswidrigkeitenverfahren durchführen und Ordnungsgelder von bis zu 30 000 Euro durchsetzen.

Bei Insolvenzen von Fluggesellschaften sind bis jetzt nur Kundinnen und Kunden einer Pauschalreise im Falle der Insolvenz einer Fluggesellschaft abgesichert. Verbraucherinnen und Verbraucher, die ihre Tickets direkt bei einer Airline erworben haben, bleiben bei einer Insolvenz nicht nur auf den Kosten der Tickets, sondern häufig auch auf Folgekosten, z. B. für nicht genutzte Hotels und Rückflügen sitzen. Hier fehlt nach Ansicht der Fragesteller bislang ein adäquater Schutz für alle Verbraucherinnen und Verbraucher.

Aufgrund der extrem vielen Flugausfälle im Jahr 2018 hat die Bundesregierung zwei Fluggipfel mit der Flugbranche abgehalten. Beim Fluggipfel am 5. Dezember 2018 sicherten die Fluggesellschaften laut Medienberichten Verbesserungen bei den Entschädigungszahlungen zu. So sollen Entschädigungen zukünftig über zentrale Anlaufstellen abgewickelt werden und Passagiere sollen Entschädigungen nicht nur per Brief, sondern auch online beantragen können. Außerdem haben die Fluggesellschaften angekündigt, die Kunden besser über Verspätungen und Ausfälle zu informieren (<https://www.zdf.de/nachrichten/heu>

te/fluggastrechte-passagiere-sollen-via-app-an-entschaedigung-kommen-100.html).

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Wie viele Fluggastanzeigen von Verstößen gegen die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 (EU-Fluggastrechteverordnung) sind im Jahr 2019 beim Luftfahrt-Bundesamt (LBA) insgesamt und wegen
 - a) Annullierung,
 - b) Verspätung,
 - c) Nichtbeförderung,
 - d) Herabstufung,
 - e) fehlender Betreuungsleistungen
 - f) und Verstoßes gegen die Verpflichtung zur Information der Fluggäste über ihre Rechte
 - g) sowie gegen Fluggesellschaften aus Deutschland,
 - h) gegen Fluggesellschaften aus der Europäischen Union,
 - i) gegen Nicht-EU-Fluggesellschafteneingegangen?
2. Wie viele Ordnungswidrigkeitenverfahren wegen Verstößen gegen die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 wurden im Jahr 2019 beim LBA insgesamt und wegen
 - a) Annullierung,
 - b) Verspätung,
 - c) Nichtbeförderung,
 - d) Herabstufung,
 - e) fehlender Betreuungsleistungen
 - f) und Verstoßes gegen die Verpflichtung zur Information der Fluggäste über ihre Rechte
 - g) sowie gegen Fluggesellschaften aus Deutschland,
 - h) gegen Fluggesellschaften aus der Europäischen Union,
 - i) gegen Nicht-EU-Fluggesellschaftendurchgeführt?
3. In wie vielen Fällen wurde durch das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) ein Ordnungsgeld verhängt (bitte nach Herkunft der Fluggesellschaft und zugrunde liegendem Ereignis aufschlüsseln)?
 - a) Welche Höhe hatte das durchschnittlich verhängte Ordnungsgeld?
 - b) Wie lange dauerte die Bearbeitung der Ordnungswidrigkeitenverfahren, die zu einem Bußgeldbescheid führten, im Durchschnitt?
 - c) In welchen fünf Fällen war das verhängte Ordnungsgeld im Jahr 2019 am höchsten, was waren jeweils die Gründe und die jeweilige Höhe des verhängten Ordnungsgeldes?
 - d) Wie viele verhängte Bußgeldbescheide des Luftfahrt-Bundesamtes wurden im Jahr 2019 nach Einspruch zurückgenommen (bitte nach

Herkunft der Fluggesellschaft und zugrundeliegendem Ereignis aufschlüsseln)?

4. Wie viele Fluggastanzeigen von Verstößen gegen die Verordnung (EG) Nr. 1107/2008 (Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität) sind in den Jahren 2018 und 2019 beim Luftfahrt-Bundesamt (LBA) insgesamt und
 - a) gegen Flughafenbetreiber,
 - b) sowie gegen Fluggesellschaften aus Deutschland,
 - c) gegen Fluggesellschaften aus der Europäischen Union,
 - d) gegen Nicht-EU-Fluggesellschaften eingegangen?
5. Welche personelle Ausstattung hat das für Verbraucherbeschwerden zuständige Referat beim LBA?
 - a) Inwieweit besteht hier der Bedarf einer personellen Anpassung?
 - b) Sind oder waren Stellen im Jahr 2019 unbesetzt, und wenn ja, wie viele?
6. Wie viele Vor-Ort-Kontrollen hat das LBA im Jahr 2019 an deutschen Flughäfen bezüglich der Information über Fluggastrechte durchgeführt (bitte nach Ort aufschlüsseln), und wie läuft eine solche Kontrolle im Regelfall ab?
7. In wie vielen Fällen haben sich Fluggäste nach Kenntnis der Bundesregierung im Jahr 2019 jeweils an die behördliche Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz gewandt, und in wie vielen Fällen konnte dort eine Einigung erreicht werden?
8. Wie sieht nach Kenntnis der Bundesregierung der aktuelle Zeitplan für die Novellierung der Fluggastrechte-Verordnung auf europäischer Ebene aus?
9. Setzt sich die Bundesregierung im Zuge der Novellierung der Fluggastrechte-Verordnung für die Schaffung einer Insolvenzsicherungspflicht für Luftfahrtunternehmen analog zu den Regelungen im Pauschalreiserecht ein?

Wenn ja, wie sollte diese aus Sicht der Bundesregierung aussehen?

Wenn nein, warum nicht?
10. Wie positioniert sich die Bundesregierung im Rat hinsichtlich der Schwellenwerte für die Entschädigungszahlungen?

Unterstützt die Bundesregierung, wie im Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und SPD vorgesehen, den Vorschlag der EU-Kommission und damit das Hochsetzen der Verspätungsgrenze von drei auf fünf Stunden?

Wenn ja, mit welcher Begründung?
11. Mit welchen konkreten Vorschlägen wird sich die Bundesregierung im Rahmen der Novellierung der Fluggastrechte-Verordnung für eine verbesserte bzw. automatisierte Entschädigung einsetzen?
12. Hat sich nach Einschätzung der Bundesregierung die Durchsetzung der Fluggastrechte seit den Vereinbarungen auf dem Fluggipfel am 5. Oktober 2018 in Hamburg verbessert?
13. Welche Fluggesellschaften haben welche Maßnahmen entsprechend Nummer 22 (Verbesserung der Information für Reisende) und 23 (Einrichtung

zentraler Anlaufstellen für Reisende) der Vereinbarung auf dem Fluggipfel am 5. Oktober 2018 in Hamburg umgesetzt?

14. Wie überprüft die Bundesregierung die dort vereinbarten Maßnahmen?
15. Strebt die Bundesregierung mittlerweile gesetzliche Maßnahmen auf nationaler Ebene zu Verbesserung der Fluggastrechte an?

Wenn ja, welche?

16. Welche Fluggesellschaften haben sich nach Kenntnis der Bundesregierung bisher verpflichtet, die Schlichtungsvorschläge der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. generell als rechtsverbindlich zu akzeptieren?
17. Strebt die Bundesregierung an, dass sich weitere Verkehrsunternehmen dieser Verpflichtung anschließen?

Wenn ja, welche Maßnahmen ergreift die Bundesregierung, um Verkehrsunternehmen zu einer solchen Verpflichtung zu bewegen?

Wenn nein, warum nicht?

18. Strebt die Bundesregierung, wie von der Fraktion der CDU/CSU vorgeschlagen (s. Pressestatement Fraktion der CDU/CSU vom 9. September 2018), eine Regelung an, nach der Fluggesellschaften zur Auszahlung binnen einer kurzen Frist verpflichtet werden und bei Verzug eine Pauschalzahlung leisten müssen?
19. Strebt die Bundesregierung, wie von der Fraktion der CDU/CSU vorgeschlagen (s. Pressestatement Fraktion der CDU/CSU vom 9. September 2018), eine Regelung an, nach der Fluggesellschaften verpflichtet werden, beispielsweise in ihren Jahresabschlüssen offenzulegen, wie viele Flugverspätungen es gab, wie viele Passagiere betroffen waren, und in welcher Höhe Ausgleichszahlungen geleistet wurden?
20. Strebt die Bundesregierung eine Regelung an, um sogenannte No-Show-Klauseln zu verhindern?
21. Wie viele Rollstühle und andere Hilfsmittel für behinderte bzw. mobilitätseingeschränkte Menschen wurden nach Kenntnis der Bundesregierung im Jahr 2019 beim Lufttransport zerstört, beschädigt oder gingen verloren?
22. Betrachtet die Bundesregierung die im Montrealer Übereinkommen vorgesehenen Entschädigungssummen für verlorenes oder beschädigtes Gepäck, für Fälle, in denen Rollstühle oder andere Hilfsmittel für behinderte bzw. mobilitätseingeschränkte Menschen beschädigt werden oder verloren gehen angesichts der hohen Reparatur- und Wiederbeschaffungskosten für angemessen und ausreichend?

Wenn ja, warum?

Wenn nein, was unternimmt die Bundesregierung, um Abhilfe zu schaffen?

Berlin, den 3. März 2020

Katrin Göring-Eckardt, Dr. Anton Hofreiter und Fraktion