

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Markus Tressel, Tabea Rößner, Daniela Wagner, Katharina Dröge, Matthias Gastel, Stefan Gelbhaar, Oliver Krischer und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

Durchsetzung von Fluggastrechten im Jahr 2020

Die Corona-Pandemie stellte im Jahr 2020 Flugreisende und Fluggesellschaften vor Probleme bis dahin ungekannten Ausmaßes. Durch globale Reisewarnungen kam der Luftverkehr im Frühjahr zeitweise fast völlig zum Erliegen. Die Folge waren unter anderem Millionen von Ticket-Stornierungen und Fluggesellschaften waren verpflichtet, Milliarden von vereinnahmten Kundengeldern an die Kundinnen und Kunden zurückzuerstatten. Dabei kam es zu erheblichen Verzögerungen, Flugreisende mussten teilweise Monate auf die Auszahlungen warten, und zahlreiche Passagiere mussten ihre Fluggastrechte gegenüber Luftverkehrsunternehmen geltend machen.

Durch die Fluggastrechte-Verordnung genießen Reisende in der EU im Falle von Flugausfällen und Verspätungen bereits ein hohes Schutzniveau und umfangreiche Ansprüche auf Entschädigung. Die tatsächliche Durchsetzung der Ansprüche erweist sich nach Ansicht der Fragestellerinnen und Fragesteller 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 Fluggastrechte-Verordnung 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 für Rückflüge, sitzen. Hier fehlt bislang ein adäquater Schutz für alle Verbraucherinnen und Verbraucher.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Wie viele Fluggastanzeigen von Verstößen gegen die Verordnung (EG) Nummer 261/2004 (EU-Fluggastrechte-Verordnung) sind im Jahr 2020 beim Luftfahrt-Bundesamt (LBA) insgesamt und wegen
 - a) Annullierung,
 - b) Verspätung,
 - c) Nichtbeförderung,
 - d) Herabstufung,
 - e) fehlender Betreuungsleistungen und
 - f) Verstoßes gegen die Verpflichtung zur Information der Fluggäste über ihre Rechte sowie
 - g) gegen Fluggesellschaften aus Deutschland,
 - h) gegen Fluggesellschaften aus der Europäischen Union,
 - i) gegen Nicht-EU-Fluggesellschaften
eingegangen?
2. Wie viele Ordnungswidrigkeitenverfahren wegen Verstößen gegen die Verordnung (EG) Nummer 261/2004 wurden im Jahr 2020 beim LBA insgesamt und wegen
 - a) Annullierung,
 - b) Verspätung,
 - c) Nichtbeförderung,
 - d) Herabstufung,
 - e) fehlender Betreuungsleistungen und
 - f) Verstoßes gegen die Verpflichtung zur Information der Fluggäste über ihre Rechte sowie
 - g) gegen Fluggesellschaften aus Deutschland,
 - h) gegen Fluggesellschaften aus der Europäischen Union,
 - i) gegen Nicht-EU-Fluggesellschaften
durchgeführt?
3. In wie vielen Fällen wurde durch das Luftfahrt-Bundesamt ein Ordnungsgeld verhängt (bitte nach Herkunft der Fluggesellschaft und zugrundeliegendem 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 2020 nach Einspruch zurückgenommen (bitte nach Herkunft der Fluggesellschaft und zugrundeliegendem Ereignis aufschlüsseln)?

4. Wie viele Fluggastanzeigen von Verstößen gegen die Verordnung (EG) Nummer 1107/2008 (Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität) sind im Jahr 2020 beim Luftfahrt-Bundesamt insgesamt und
 - a) gegen Flughafenbetreiber sowie
 - b) gegen Fluggesellschaften aus Deutschland,
 - c) gegen Fluggesellschaften aus der Europäischen Union,
 - d) gegen Nicht-EU-Fluggesellschafteneingegangen?
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 2020 unbesetzt, und wenn ja, wie viele?
6. Wie viele Vor-Ort-Kontrollen hat das LBA im Jahr 2020 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 2020 an die behördliche Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz gewandt, und in wie vielen Fällen konnte dort eine Einigung erreicht werden?
8. Wie viele Rechtsstreite zwischen Fluggesellschaften und Flugreisenden sind nach Kenntnis der Bundesregierung vor deutschen Gerichten gegenwärtig anhängig?
9. Welcher Anteil der von Verspätungen betroffenen Fluggäste nimmt nach Kenntnis der Bundesregierung ihren Anspruch auf Entschädigung wahr, und wie hat sich dieser Anteil in den letzten fünf Jahren entwickelt?
10. Wie lange hat im Jahr 2020 die Rückerstattung von stornierten Tickets nach Kenntnis der Bundesregierung in der Regel gedauert?
11. Wie viele Verbraucherinnen und Verbraucher warten nach Kenntnis der Bundesregierung aktuell noch auf die Rückerstattung von pandemiebedingt stornierten Tickets, und auf welche Summe belaufen sich die noch offenen Forderungen?
12. Wie viele Gespräche hat die Bundesregierung wegen der Verzögerungen bei der Rückerstattung pandemiebedingt stornierter Tickets mit Flugunternehmen geführt, und mit welchen?
13. Wie sieht nach Kenntnis der Bundesregierung der aktuelle Zeitplan für die Novellierung der Fluggastrechte-Verordnung auf europäischer Ebene aus?
14. Setzt sich die Bundesregierung im Zuge der Novellierung der Fluggastrechte-Verordnung für die Schaffung einer Insolvenzschutzpflicht für Luftfahrtunternehmen analog zu den Regelungen im Pauschalreiserecht ein?

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

Wenn nein, warum nicht?

15. Setzt sich die Bundesregierung im Zuge der Novellierung der Fluggastrechte-Verordnung für eine Regelung ein, um sogenannte No-Show-Klauseln zu verhindern?
16. Wie positioniert sich die Bundesregierung im Europäischen Rat hinsichtlich der Schwellenwerte für die Entschädigungszahlungen?
17. Mit welchen konkreten Vorschlägen wird sich die Bundesregierung im Rahmen der Novellierung der Fluggastrechte-Verordnung für eine verbesserte bzw. automatisierte Entschädigung einsetzen?
18. Wie positioniert sich die Bundesregierung zu Vorschlägen der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. und des Verbandes Deutsches Reise-Management e. V., die Vorkasse für Flugscheine zu beschränken oder ganz zu verbieten?
19. 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?
20. Haben im Jahr 2020 in der Bundesrepublik Deutschland ansässige Fluggesellschaften Insolvenz angemeldet, und wenn ja, welche?
Wann hat gegebenenfalls bei den betroffenen Unternehmen die jeweils letzte Überprüfung der finanziellen Leistungsfähigkeit im Sinne von Artikel 9 der Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 stattgefunden?

Berlin, den 4. Mai 2021

Katrin Göring-Eckardt, Dr. Anton Hofreiter und Fraktion