

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Ulrike Gottschalck, Uwe Beckmeyer, Martin Burkert, Sören Bartol, Petra Crone, Elvira Drobinski-Weiß, Petra Ernstberger, Iris Gleicke, Michael Groß, Hans-Joachim Hacker, Gustav Herzog, Johannes Kahrs, Ute Kumpf, Kirsten Lühmann, Thomas Oppermann, Holger Ortel, Heinz Paula, Dr. Wilhelm Priesmeier, Florian Pronold, Kerstin Tack, Waltraud Wolff (Wolmirstedt), Dr. Frank-Walter Steinmeier und der Fraktion der SPD

Rechte von und Umgang mit den gestrandeten Passagieren nach dem Ausbruch des Vulkans Eyjafjalla auf Island

Die Lage an den internationalen Flughäfen hat sich nach dem Chaos beim Ausbruch des Vulkans Eyjafjalla auf Island meist wieder normalisiert und stabilisiert. Hunderttausende von Urlaubern und Geschäftsleuten waren jedoch von Flugausfällen betroffen und informieren in teilweise alarmierenden Berichten über mangelndes Krisenmanagement und mangelhafte Umsetzung von Passagierrechten.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Hat die Bundesregierung Maßnahmen ergriffen, um die Flugpassagiere über ihre Rechte auf Erstattung des Ticketpreises oder eine alternative Reisemöglichkeit an ihren Zielort nach Flugausfällen infolge des Ausbruchs des Vulkans Eyjafjalla aufzuklären, und wenn ja, welche?
2. Hat die Bundesregierung Maßnahmen ergriffen, um die Flugpassagiere über ihre Rechte auf Mahlzeiten und Übernachtungsmöglichkeiten nach Flugausfällen infolge des Ausbruchs des Vulkans Eyjafjalla aufzuklären, und wenn ja, welche?
3. Konnten deutsche Flugpassagiere nach Kenntnis der Bundesregierung flächendeckend ihre Flüge nach Flugausfällen infolge des Ausbruchs des Vulkans Eyjafjalla kostenlos umbuchen?
4. Welche Art von Anzeigen und Beschwerden sind beim Luftfahrt-Bundesamt als offizieller Durchsetzungs- und Beschwerdestelle für die Rechte der Fluggäste bei Annullierung, Verspätung und Nichtbeförderung nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 in den Jahren 2009 und 2010 eingegangen, und wenn ja, wie viele?
5. Welche Art von Anzeigen und Beschwerden sind beim Luftfahrt-Bundesamt wegen Verstößen gegen die Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 in den Jahren 2009 und 2010 eingegangen, wonach neben dem Endpreis eines Flugtickets auch Steuern, Flughafengebühren und sonstige Gebühren, Zuschläge und Entgelte gesondert auszuweisen sind, und wenn ja, wie viele?

6. Hat das Luftfahrt-Bundesamt ordnungsrechtliche Maßnahmen wegen Verstößen gegen die oben genannten Verordnungen ergriffen, und wenn ja, welche?
7. Liegen der Bundesregierung Erkenntnisse darüber vor, wie viele Fluggäste die ihnen zustehenden Rechte aus den genannten Verordnungen in 2009 und 2010 gerichtlich geltend gemacht haben?
8. Hält die Bundesregierung die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. für eine geeignete Institution, um zwischen Fluggästen und Flugunternehmen zu vermitteln und zu einer Klärung von Ansprüchen nach den genannten Verordnungen beizutragen?
9. Welche Flugunternehmen beteiligen sich bisher an der genannten Schlichtungsstelle, und welche Schlussfolgerungen zieht die Bundesregierung daraus?
10. Welche konkreten Schritte plant die Bundesregierung wann, um folgende Passage aus dem Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und FDP umzusetzen: „Die Einrichtung einer unabhängigen, übergreifenden Schlichtungsstelle für die Verkehrsträger Bus, Bahn, Flug und Schiff wird gesetzlich geregelt“?
11. Wie beurteilt die Bundesregierung die Rechtsauffassung, dass einer gesetzlichen Pflicht zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren (verfassungs-)rechtliche Bedenken entgegenstehen?
12. Welche Schlussfolgerungen zieht die Bundesregierung daraus, dass Individual-Reisende gegenüber Pauschal-Reisenden nach Flugausfällen infolge von Umweltkatastrophen wie dem Ausbruch des Vulkans Eyjafjalla benachteiligt werden?
13. Sind der Bundesregierung Fälle bekannt, wo die Not von gestrandeten deutschen Flugpassagiere nach Flugausfällen infolge des Ausbruchs des Vulkans Eyjafjalla beim Umbuchen mit überhöhten Ticketpreisen durch die Fluggesellschaften ausgenutzt wurde, und wenn ja, wie viele sind es?
14. Liegen der Bundesregierung Erkenntnisse vor, dass Fluggesellschaften die Steuern und Gebühren oder sonstige Abschläge auf den ursprünglich vor dem Ausbruch des Vulkans Eyjafjalla gezahlten Preis von Tickets, die später nicht umgebucht und damit ungenutzt blieben, nicht an den Verbraucher zurückgezahlt haben, und wenn ja, um wie viele Fälle handelt es sich?
15. Gelten nach Kenntnis der Bundesregierung für Passagiere von nichteuropäischen Fluggesellschaften die gleichen europäischen Vorschriften zur Entschädigung von Fluggästen bei Flugausfällen infolge von Naturkatastrophen wie bei Passagieren von europäischen Fluggesellschaften, und wenn nicht, sieht die Bundesregierung an dieser Stelle einen Regelungsbedarf?
16. Liegen der Bundesregierung vor dem Hintergrund der aktuellen Diskussion um staatliche Kompensationen für den ökonomischen Schaden von Fluggesellschaften und Flughäfen Schätzungen vor, welche finanziellen Nachteile die von den Flugausfällen infolge des Ausbruchs des Vulkans Eyjafjalla betroffenen Passagiere aus Deutschland persönlich tragen mussten, und plant die Bundesregierung eine finanzielle Kompensation für die Flugpassagiere?
17. Wie bewertet die Bundesregierung die Informationspolitik der Fluggesellschaften in Deutschland und Europa während des Zeitraums im April 2010, in dem es zu Flugausfällen infolge des Ausbruchs des Vulkans Eyjafjalla gekommen ist?

18. Sieht die Bundesregierung rechtliche Möglichkeiten, eine einheitliche, standardisierte Informationspolitik der Fluggesellschaften bei Flugausfällen infolge von Naturkatastrophen sicherzustellen?
19. Plant die Bundesregierung zukünftig den Fluggesellschaften verbindlich vorzuschreiben, bei Flugausfällen infolge von Naturkatastrophen in Notfällen zusätzliche Telefonhotlines für Passagiere und ihre Angehörigen zu schalten?
20. Wurden nach Kenntnis der Bundesregierung während des Ausbruchs des Vulkans Eyjafjalla Flüge zwischen den Fluggesellschaften koordiniert, um zum Beispiel zunächst prioritär die Reisenden aus Übersee nach Europa zurückzuholen, damit diese beispielsweise mit Zug, Bus oder Mietwagen an ihren Zielort in Deutschland zurückreisen konnten?
21. Wie wurde nach Kenntnis der Bundesregierung durch staatliche Stellen den internationalen Umsteige-Passagieren im Transitbereich ohne Einreise- oder Aufenthaltsbewilligung in Deutschland geholfen, und wurden Kurzzeitvisa erteilt?
22. Wird die Bundesregierung die Einrichtung eines Hilfsfonds prüfen, in den alle Fluggesellschaften einzahlen müssen, um in Fällen höherer Gewalt bzw. bei Naturkatastrophen und ihren negativen Auswirkungen auf den Luftverkehr Reisende angemessen und schnell zu entschädigen?
23. Wer war innerhalb des Krisenmanagements der Bundesregierung während des Ausbruchs des Vulkans Eyjafjalla im In- wie auch im Ausland für die Belange der gestrandeten deutschen wie auch ausländischen Passagiere sowie die Überwachung, dass ihre Rechte gewahrt werden, zuständig?
24. Plant die Bundesregierung aufgrund der Erfahrungen während des Ausbruchs des Vulkans Eyjafjalla einen Runden Tisch mit den zuständigen Bundesministerien wie auch Verbänden und Interessengruppen der Verbraucherinnen und Verbraucher einzurichten, um mit ihnen die geltenden Regelungen zur Wahrung der Passagierrechte bei Naturkatastrophen und deren Auswirkungen auf den Luftverkehr in Anbetracht der gemachten Erfahrungen zu analysieren?
25. Wird die Bundesregierung auf Grund der Erfahrungen während des Ausbruchs des Vulkans Eyjafjalla vorsorglich einen Notfallplan zur Einrichtung eines Krisenstabs, der sehr schnell arbeitsfähig wäre, für den Fall von Naturkatastrophen und ihren negativen Auswirkungen auf den Luftverkehr erarbeiten und implementieren?
26. Wie bewertet die Bundesregierung die Kritik, dass sich die Intention des Gesetzgebers bei der rechtlichen Regelungen zum Schutz der Passagierrechte im Luftverkehr, nicht auf Situationen, die sich aufgrund höherer Gewalt oder behördlich angeordneten Flugverbots ergeben, bezogen hat, und plant die Bundesregierung eine entsprechende Änderung der rechtlichen Regelungen?
27. Plant die Bundesregierung eine finanzielle Kompensation für die Fluggesellschaften, indem sie sich auf europäischer Ebene für eine Verschiebung des Europäischen Emissionshandelssystems (ETS) einsetzt oder eine Senkung der Gebühren für die Deutsche Flugsicherung GmbH (DFS) erreicht?

Berlin, den 16. Juni 2010

Dr. Frank-Walter Steinmeier und Fraktion

