

Antwort der Bundesregierung

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Roman Müller-Böhm, Stephan Thomaе, Grigorios Aggelidis, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP
– Drucksache 19/6980 –

Automatisierung von Fahrgastrechten

Vorbemerkung der Fragesteller

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.

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?
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?

Die Fragen 1 und 21 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Die Europäische Union hat im Bereich des Luftverkehrs mit den Verordnungen (EG) Nr. 2027/97, 261/2004, 785/2004, 1107/2006 und 1008/2008 im internationalen Vergleich das höchste Verbraucherschutzniveau. Die Europäische Kommission hat am 13. März 2013 einen Vorschlag zur Revision der Fluggastrechte-Verordnung (EG) Nr. 261/2004 vorgelegt. Die Beratungen dazu wurden zuletzt von der lettischen Ratspräsidentschaft fortgeführt, die am 11. Juni 2015 einen Sachstandsbericht vorlegte. Seitdem ruhen die Beratungen, weil sie von keiner nachfolgenden Präsidentschaft aufgegriffen wurden. Die Bundesregierung begrüßt ausdrücklich die Revision der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 und wird sich auch weiterhin dafür einsetzen, das Dossier einer ausgewogenen Lösung zuzuführen, bei der es neben der Schaffung von mehr Rechtssicherheit auch um einen gerechten Ausgleich zwischen einem hohen Verbraucherschutzniveau und den operativen Rahmenbedingungen der Fluggesellschaften geht. Die Europäische Kommission hat nach Kenntnis der Bundesregierung im Dezember 2018 eine umfassende sog. fact-finding study initiiert, mit der die dem Revisionsvorschlag zugrundeliegenden Erwägungen aktualisiert werden sollen. Einbezogen werden sollen nach Kenntnis der Bundesregierung u. a. die Entwicklungen auf dem Reiseverkehrsmarkt, Erwartungen der Passagiere und Luftfahrtunternehmen, Erfahrungen aus Drittstaaten sowie die Notwendigkeit eines Insolvenzschutzes für Flugreisende.

Die Rechte von Bahnreisenden richten sich im Wesentlichen nach der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007. Mit dieser Verordnung wird europaweit ein aus Sicht der Bundesregierung grundsätzlich befriedigendes Verbraucherschutzniveau erreicht. Die Rechte der Verbraucher sind in Deutschland zudem durch nationales Recht um zwei Punkte erweitert:

Zum einen stehen die in der Verordnung normierten Rechte auch dem Reisenden im nationalen, nicht grenzüberschreitenden Fernverkehr zu.

Zum anderen kann der Reisende im Nahverkehr die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Zug durchführen, sofern vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende mindestens 20 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird (§ 17 Absatz 1 Nummer 1 Satz 1 Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO)). Die Europäische Kommission hat Vorschläge zu einer Überarbeitung der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 gemacht, mit denen die Fahrgastrechte erweitert würden. Die Meinungsbildung hierzu ist innerhalb der Bundesregierung noch nicht abgeschlossen.

Hinsichtlich der bestehenden Regelungen der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 im Kraftomnibusverkehr ist die Bundesregierung der Auffassung, dass die Regelungen für verspätete oder ausgefallene Beförderungen ausreichend sind. Für diesen

Verkehrsträger hat die Europäische Kommission nach Konsultation verschiedener Fahrgast- und Branchenvertreter in ihrem Bericht gemäß Artikel 32 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 vom 27. September 2016 (COM (2016) 619 final) festgestellt, dass Änderungen bei den Fahrgastrechten derzeit nicht erforderlich seien.

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?

Für den Luftverkehrsbereich gilt: Nach Artikel 14 der Fluggastrechte-Verordnung sind die ausführenden Luftfahrtunternehmen zur Information der Fluggäste über ihre Rechte verpflichtet. Artikel 14 Absatz 1 der Fluggastrechte-Verordnung verlangt von den Luftfahrtunternehmen sicherzustellen, dass bereits bei der Abfertigung ein klar lesbarer Hinweis mit einem vorformulierten Wortlaut für die Fluggäste deutlich sichtbar angebracht wird. Nach Absatz 2 der Regelung händigt ein ausführendes Luftfahrtunternehmen, das Fluggästen die Beförderung verweigert oder einen Flug annulliert, jedem betroffenen Fluggast einen schriftlichen Hinweis aus, in dem die Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen gemäß der Fluggastrechte-Verordnung dargelegt werden. Verstöße gegen diese Verpflichtungen sind als Ordnungswidrigkeiten bußgeldbewehrt (bis 30 000 Euro) nach §§ 108 Absatz 2 Nummern 8, 9 Luftverkehrs-Zulassungs-Ordnung (Luft-VZO), 58 Absatz 2 des Luftverkehrsgesetzes (LuftVG).

Auch für den Eisenbahnbereich sind die Informationspflichten der Unternehmen weitreichend, die verfügbaren Quellen leicht zugänglich. Nach Artikel 29 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 haben die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Reiseveranstalter beim Verkauf von Eisenbahnfahrkarten auf die Rechte und Pflichten der Verordnung hinzuweisen. Eine ähnliche Informationspflicht gibt es im Kraftomnibusverkehr (Artikel 25 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011).

Die steigende Zahl der Schlichtungsanträge bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp) deutet darauf hin, dass die Bekanntheit der Fahr- und Fluggastrechte unter Verbraucherinnen und Verbrauchern kontinuierlich steigt. Die Bundesregierung fördert durch von ihr (mit-)herausgegebene oder unterstützte Broschüren und Webseiten aktiv die Information über Fahrgastrechte. Die Fahrgastrechte sind unter folgenden Links öffentlich einsehbar: www.bmju.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Reisezeit.pdf?__blob=publicationFile&v=12, www.bmju.de/DE/Verbraucherportal/UrlaubReisen/Verspaetungen/Verspaetungen_node.html, www.bmvi.de/DE/Themen/Mobilitaet/Luft/Fluggastrechte/fluggastrechte.html, www.bmvi.de/SharedDocs/DE/Artikel/E/fahrgastrechte-zug.html, www.bmvi.de/SharedDocs/DE/Artikel/StV/fahrgastrechte-bus.html?nn=12830.

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?

Die Fragen 3 bis 7 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Der Bundesregierung liegen diesbezüglich keine Erkenntnisse vor.

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, Kraftomnibusverkehrsunternehmen und die Eisenbahnverkehrsunternehmen (beispielsweise die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. – SÖP), um ihre Verbraucherrechte geltend zu machen (bitte nach Jahren aufschlüsseln)?

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen der Deutschen Bahn AG sowie derzeit über 40 nichtbundeseigene Eisenbahnverkehrsunternehmen betreiben das Servicecenter Fahrgastrechte, das die Entschädigungsforderungen der Reisenden einheitlich bearbeitet. Die Deutsche Bahn AG hat folgende Zahlen des Servicecenter Fahrgastrechte übermittelt:

Anträge gemäß Fahrgastrechteverordnung	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Bearbeitete Fälle* [in Tausend]	2.314	1.577	1.293	1.670	1.305	1.279	898	1.120	991	203

* Fern- und Regionalverkehr/S-Bahn/NE-Bahnen (ca. 3 Prozent), inklusive abgelehnte Fälle (Anteil ø 10 Prozent).

Der Bundesregierung liegen darüber hinaus keine Angaben über die Anzahl von Verbraucherinnen und Verbrauchern vor, die sich an Beschwerdestellen von Fluggesellschaften oder Kraftomnibusunternehmen wenden. Eine Verpflichtung, über die Anzahl der Beschwerden Auskunft zu geben, besteht für die Verkehrsunternehmen auch nicht.

Die söp ist keine Beschwerdestelle der Verkehrsunternehmen, sondern ein eingetragener Verein und insofern eine unternehmensgetragene, jedoch rechtlich selbständige und unabhängige verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle. Die Zahl der bei der söp eingegangenen Schlichtungsanträge, die Schlichtungsquote sowie weitere Informationen veröffentlicht die söp in ihren Jahresberichten. Diese sind im Internet abrufbar (<https://soep-online.de/presse.html>).

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?

Für ein angemessenes hohes Schutzniveau im Verbraucherschutz hat die Bundesregierung für den Luftverkehr mit dem Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr und mit der Luftverkehrsschlichtungsverordnung 2013 die gesetzlichen Grundlagen für eine unabhängige und für Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich kostenlose Schlichtung von Fluggastansprüchen geschaffen. Auf der Grundlage dieser Regelungen schlichten die söp als freiwillige Schlichtungsstelle und

die Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz als behördliche Auffangschlichtungsstelle. Im Bereich des Eisenbahnverkehrs und des Busverkehrs fand bereits zuvor eine unabhängige Schlichtung durch die söp statt.

Das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) ist darüber hinaus Durchsetzungs- und Beschwerdestelle für die Rechte der Fluggäste nach den Verordnungen (EG) Nr. 261/2004 und Nr. 1107/2006. Zudem überwacht das Luftfahrt-Bundesamt die Einhaltung der Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1008/2008, wonach neben dem Endpreis eines Flugtickets auch Steuern, Flughafengebühren und sonstige Gebühren, Zuschläge und Entgelte gesondert auszuweisen sind. Im Rahmen dieser Aufgabe nimmt das LBA Anzeigen von vermeintlichen Verstößen gegen die genannte Verordnung entgegen und kann nachgewiesene Verstöße nach dem Ordnungswidrigkeitenrecht gegenüber den Unternehmen verfolgen.

Das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) ist nationale Durchsetzungsstelle für Eisenbahnen des Bundes und für deutschlandweit operierende ausländische Eisenbahnverkehrsunternehmen, im Übrigen sind die Eisenbahn-Aufsichtsbehörden der Länder zuständig. Fahrgastrechte betreffende Beschwerden können Verbraucherinnen und Verbraucher beim EBA einreichen, das zunächst den Sachverhalt prüft und im Falle berechtigter Beschwerden ein Verwaltungsverfahren durchführt, um das betroffene Eisenbahnverkehrsunternehmen zur Einhaltung seiner Verpflichtungen zu bewegen. Die Bundesregierung hat vorgeschlagen, die Zuständigkeit des EBA für die Durchsetzung auch auf nichtbundeseigene Eisenbahnen auszuweiten und so noch effektiver zu machen. Ein entsprechender Gesetzesentwurf befindet sich in den parlamentarischen Beratungen. Das EBA ist außerdem Durchsetzungs- und Beschwerdestelle für die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr gemäß der Verordnung (EU) Nr. 181/2011.

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?

Passagiere in ein und demselben Flugzeug werden aufgrund unterschiedlicher Verträge zu oft unterschiedlichen Endzielen befördert. Leistungsstörungen, die den gesamten Flug betreffen, können sich schon deswegen auf die Rechte der einzelnen Passagiere unterschiedlich auswirken, ohne dass dies rechtsstaatlich bedenklich wäre. Im Übrigen stehen Fluggastrechte, wie alle Leistungsstörungenrechte, von denen auch bei anderen Sachverhalten mehrere Personen gleichermaßen betroffen sein können, jedem Anspruchsteller individuell zu. Es ist dann Sache jedes Anspruchstellers, ob und auf welche Weise er seine Rechte geltend macht. Dass es dadurch bei ähnlichen Sachverhalten im Fall gerichtlicher Geltendmachung zu unterschiedlichen Entscheidungen kommen kann, begegnet keinen rechtsstaatlichen Bedenken.

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?

Die Fragen 11 bis 14 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Die Bundesregierung befürwortet grundsätzlich die Einführung digitaler Prozesse in diesem Bereich bei Flug-, Bahn- und Fernbusreisen.

Eine Vereinfachung der Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen und eine Beschleunigung der Abläufe bei der Bearbeitung dieser und anderer Forderungen der Verbraucherinnen und Verbraucher kann insbesondere erreicht werden, wenn die Ansprüche unter Nutzung digitaler Medien, wie Formularen auf Internetseiten, und in Apps der Beförderungsunternehmen gestellt werden können.

Für den Luftverkehr hat die Bundesregierung im Rahmen der gemeinsamen Erklärung zum hochrangigen Treffen „Fortschrittstreiber Luftfahrt: Ein Schwerpunkt der deutschen Verkehrspolitik“ am 5. Oktober 2018 in Hamburg und des Gesprächs zum Verbraucherschutz im Luftverkehr am 5. Dezember 2018 in Berlin darauf hingewirkt, dass die Fluggesellschaften die Geltendmachung von Entschädigungen erleichtern. Die laufenden Entwicklungen in diesem Bereich und die Wirksamkeit der entsprechenden Maßnahmen werden im Rahmen eines gemeinsamen Monitorings bewertet. Es wurde bei beiden Gesprächen Einigkeit darüber erzielt, dass von jeder Fluggesellschaft zentrale und kompetente Anlaufstellen für Reisende eingerichtet werden, deren Aufgabe unter anderem die Abwicklung von Entschädigungsansprüchen ist, auch unter Nutzung technischer Hilfsmittel wie zum Beispiel Smartphone-Apps der Fluggesellschaften.

Im Frühjahr 2019 sind weitere Gespräche zum Verbraucherschutz im Luftverkehr geplant. Bei diesen Zusammenkünften soll auch ausgewertet werden, welche Fortschritte im Hinblick auf die Zusagen der Fluggesellschaften, die Geltendmachung der Fluggastrechte zu erleichtern, zu verzeichnen sind.

Der in der Antwort auf Frage 1 erwähnte Vorschlag der Europäischen Kommission zur Revision der Fluggastrechte-Verordnung enthält ebenfalls Regelungen zur Vereinfachung bei der Geltendmachung von Entschädigungszahlungen. Die Bundesregierung wird sowohl diese Vorschläge als auch etwaige Vorschläge weiter begleiten, die sich aus der in der Antwort auf Frage 1 genannten Evaluierung der Europäischen Kommission ergeben.

Hinsichtlich des Kraftomnibusverkehrs liegen keine Hinweise vor, dass es bei der Beantragung oder Auszahlung von Entschädigungszahlungen zu grundlegenden Problemen käme, die ein staatliches Eingreifen rechtfertigten.

Für den Eisenbahnverkehr begrüßt die Bundesregierung grundsätzlich Verbesserungen im Rahmen der Durchsetzung der Fahrgastrechte, insbesondere hinsichtlich der Auszahlung von Entschädigungsleistungen. Bei der Diskussion über Automatisierungen sind jedoch die Rahmenbedingungen der Verordnung (EG)

Nr. 1371/2007 zu beachten. Insoweit wird zunächst auf die Antwort zu Frage 16 verwiesen. Ein automatisches Entschädigungsverfahren ohne Antrag des Fahrgastes ist zudem in der Praxis auf Grund der unterschiedlichen Vertriebswege schwer vorstellbar. Im Eisenbahnbereich erfolgt ein großer Anteil des Vertriebs auch über personalbedienten Verkauf bzw. Verkauf an Automaten. Die Daten des Fahrgastes, die für eine automatische Entschädigung erforderlich wären, sind dem Unternehmen in diesen Fällen nicht bekannt. Die Bundesregierung verfolgt die Bemühungen der Deutschen Bahn AG für eine Vereinfachung der Geltendmachung von Fahrgastrechten.

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?

In der Fluggastrechte-Verordnung (EG) Nr. 261/2004 sind in Artikel 7 Absatz 3 die Zahlungsmodalitäten für Ausgleichsleistungen festgelegt. Dieser Rahmen steht einer Vorababfrage durch Luftfahrtunternehmen nicht entgegen; diese unterliegt der unternehmerischen Entscheidung des Luftfahrtunternehmens. Auf der Grundlage der Regelung in Artikel 17 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 hat der Fahrgast im Eisenbahnverkehr das Wahlrecht zwischen einem Gutschein oder der Auszahlung des Geldbetrags. Unter Berücksichtigung der Ausführungen zu den Fragen 11 bis 14 wird die Einführung einer Vorababfrage für den Eisenbahnbereich zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht für zielführend erachtet. Die Entschädigung hat im Übrigen im Kraftomnibusverkehr nach Artikel 19 Absatz 2 Satz 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 in Geld zu erfolgen.

16. Welche unionsrechtlichen Bedenken sieht die Bundesregierung bei einer nationalen Umsetzung einer Automatisierung der Auszahlung von Entschädigungen?

Bevor gesetzliche Regelungen zur Automatisierung der Auszahlung von Entschädigungen in den Blick genommen werden, sollten die in den Antworten zu den Fragen 1 und 11 bis 14 erwähnten Evaluierungen vorliegen und ausgewertet werden. Für den Kraftomnibusverkehr sieht die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 in Artikel 19 Absatz 2 Satz 2 ausdrücklich die Stellung eines Antrags für Entschädigungsleistungen bei Annullierungen und Verspätungen vor. Im Eisenbahnverkehr verlangt Artikel 17 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 ebenfalls einen Antrag des Fahrgastes. Die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 kennt für den Luftverkehr zwar kein Antragserfordernis. Das Recht auf Erstattung bzw. Ausgleichszahlung ist aber als zivilrechtlicher Anspruch ausgestaltet. Inhabern zivilrechtlicher Ansprüche obliegt es selbst zu entscheiden, ob sie ihren Anspruch geltend machen oder auf die Durchsetzung verzichten. Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 23 verwiesen.

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?

Die Digitalisierung bietet die Chance, eine Geltendmachung von Verbraucherrechten zu vereinfachen. Sie sollte jedoch so ausgestaltet werden, dass Bürgerinnen und Bürger, die mit den neuen Möglichkeiten nicht vertraut sind oder sie nicht nutzen wollen, ihre Rechte auch auf herkömmlichem Weg durchsetzen können.

nen. Soweit neben der Geltendmachung der Entschädigungsansprüche über digitale Medien auch eine analoge Geltendmachung und diese auf einfachem Weg möglich ist, sieht die Bundesregierung keinen Raum für solche Bedenken.

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?

Die Fragen 18 und 19 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Hinsichtlich des Luftverkehrs hat die Europäische Kommission am 13. März 2013 einen Vorschlag zur Überarbeitung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 und hinsichtlich des Eisenbahnverkehrs am 27. September 2017 einen Vorschlag für eine Überarbeitung der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vorgelegt. Die Automatisierung der Auszahlung von Entschädigungszahlungen ist weder Gegenstand der Vorschläge, noch war sie Bestandteil der bislang geführten Diskussionen in den zuständigen Ratsarbeitsgruppen.

Im Übrigen wird auf die Antwort zu den Fragen 11 bis 14 sowie 16 und 17 verwiesen.

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?

Zu den Flug- und Fahrgastrechten plant die Europäische Kommission eine „Eurobarometer“-Meinungsumfrage im Februar 2019. Außerdem wird auf die allgemeinen Kampagnen der Kommission in diesem Bereich sowie auf die Antwort zu Frage 1 verwiesen. Initiativen, die speziell die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr betreffen, sind der Bundesregierung nicht bekannt. Neben dem aktuell laufenden Revisionsverfahren zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 im Eisenbahnverkehr wird im Auftrag der Europäischen Kommission gegenwärtig eine Studie zu sog. Durchgangsfahrkarten erstellt. Darüber hinaus befasst sich die Kommission mit der Frage der multimodalen Fahrgastrechte.

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?

Bei der laufenden Revision der Fahrgastrechte-Verordnung im Eisenbahnverkehr schlägt die Kommission eine Ergänzung der bestehenden Regelungen zu Informationspflichten vor. Die Bundesregierung unterstützt diesen Ansatz.

Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 2 verwiesen.

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?

Die Schlichtungsstellen haben in den vergangenen Jahren ihrer Tätigkeit verkehrsträgerübergreifend eine große Akzeptanz erlangt. Dies wird durch die jährlich sehr hohen Schlichtungsquoten der sÖp belegt. Die Bundesregierung hat die Luftfahrtunternehmen daher gebeten zu prüfen, ob sie sich gegenüber einer Schlichtungsstelle für Fluggastansprüche freiwillig verpflichten, Schlichtungsvorschläge bis zu einem bestimmten Betrag generell rechtsverbindlich zu akzeptieren. Hierfür gibt es Vorbilder bei anderen Schlichtungen auf gesetzlicher Grundlage. Soweit es um zusätzliche gesetzliche Regelungen geht, sind für die Ausweitung von Verbraucherrechten im öffentlichen Personenverkehr grundsätzlich unionsrechtliche Lösungen vorzugswürdig. Ob aufgrund der bestehenden unionsrechtlichen Regelungen daneben überhaupt eine nationale Regelungskompetenz besteht, scheint in vielen Fällen zweifelhaft. Zudem sind insbesondere im Luftverkehr mögliche Auswirkungen auf den Wettbewerb in die Erwägungen einzubeziehen. Die Bundesregierung hat die Entwicklungen im Blick und wird bei Bedarf europäische Lösungen anstoßen. Zudem verweist die Bundesregierung auf die in der Antwort zu Frage 2 genannten Initiativen, mit denen Verbraucherinnen und Verbraucher über ihre Rechte informiert werden.

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?

Die Fragen 24 und 25 werden wegen ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Der Bundesregierung liegen diesbezüglich keine Erkenntnisse vor.

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?

Der Bundesregierung liegen diesbezüglich keine Erkenntnisse vor.

27. Ist aus Sicht der Bundesregierung bei der automatisierten Entschädigungszahlung mit Preisveränderungen für die Verbraucher zu rechnen?

Wenn ja, welche?

Es ist nicht auszuschließen, dass die Unternehmen bei der Preisbildung automatisierte Entschädigungszahlungen berücksichtigen würden.

28. Wie schätzt die Bundesregierung die wettbewerblichen Auswirkungen bei automatisierten Entschädigungszahlungen ein?

Im Luftverkehr sind angesichts des globalen Wettbewerbs mit Drittstaaten-Luftfahrtunternehmen, die dem hohen Verbraucherschutzniveau der Union nicht in gleichem Maße unterliegen, wettbewerbliche Auswirkungen auf europäische Luftfahrtunternehmen nicht auszuschließen. Auch für den Eisenbahnbereich sieht die Bundesregierung die Möglichkeit wettbewerblicher Auswirkungen, insbesondere im Falle eines nationalen Alleingangs. Eine Bezifferung ist nach derzeitigem Sachstand nicht möglich. Hinsichtlich des Busverkehrs liegen keine hinreichenden Informationen vor, die eine entsprechende Einschätzung zulassen.

