

**Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung  
mit Antwort der Landesregierung  
- Drucksache 17/7295 -**

**Überbucht, storniert, gestrichen - Werden Fluggäste systematisch vorgeführt?**

**Anfrage des Abgeordneten Frank Oesterhelweg (CDU)** an die Landesregierung,  
eingegangen am 23.01.2017, an die Staatskanzlei übersandt am 27.01.2017

**Antwort des Niedersächsischen Ministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz** namens der Landesregierung vom 22.02.2017,  
gezeichnet

Christian Meyer

**Vorbemerkung des Abgeordneten**

Passagierflüge gewinnen national und international an Bedeutung. Flugreisen sind sowohl im Berufs- als auch im Privatleben zur Normalität geworden. Vor diesem Hintergrund wird die Logistik in diesem Bereich ständig anspruchsvoller. In zunehmendem Maße geraten dabei Verhaltens- und Vorgehensweisen von Fluggesellschaften in die Diskussion.

Einerseits beschweren sich Passagiere darüber, dass Flüge systematisch überbucht werden, um auch bei Stornierungen durch Kunden eine größtmögliche bzw. maximale Auslastung der Maschinen zu erreichen. Kommt es allerdings nicht zu den kalkulierten Stornierungen durch Kunden, so werden Menschen nicht mitgenommen, obwohl sie rechtzeitig gebucht hatten.

Andererseits wird darüber berichtet, dass Flüge wegen angeblich zu geringer Auslastung gestrichen werden. Das bedeutet dann konkret, dass Kunden zwar rechtzeitig gebucht und bezahlt haben, die vereinbarte Leistung - den Flug - aber nicht in Anspruch nehmen können. Ihnen entsteht also möglicherweise ein beträchtlicher materieller und ideeller Schaden, weil die betreffende Fluggesellschaft solche bei sich vermeiden will.

Alternativangebote und Entschädigungen stehen nach Ansicht Betroffener oft in keinem Verhältnis zum entstandenen Schaden.

Unter Bezugnahme auf die Urteile des Niedersächsischen Staatsgerichtshofs vom 29.01.2016, Az. StGH 1, 2 und 3/15, Rn. 46, und vom 22.08.2012, Az. StGH 1/12, Rn. 54-56, weise ich darauf hin, dass ich ein hohes Interesse an einer vollständigen Beantwortung meiner Fragen habe, die das Wissen und den Kenntnis-/Informationsstand der Ministerien, der ihnen nachgeordneten Landesbehörden und, soweit die Einzelfrage dazu Anlass gibt, der Behörden der mittelbaren Staatsverwaltung aus Akten und nicht aktenförmigen Quellen vollständig wiedergibt.

**1. Wie viele Flüge werden im monatlichen Durchschnitt systematisch überbucht?**

Der Landesregierung und den nachgeordneten Behörden liegen keine Daten vor.

**2. Ist der Landesregierung bekannt, dass Flüge gestrichen werden, weil die Auslastung nicht groß genug ist, und, wenn ja, um wie viele Flüge handelt es sich im monatlichen Durchschnitt?**

Der Landesregierung und den nachgeordneten Behörden liegen keine Daten vor.

**3. Wie ist die Rechtslage zu den in Frage 1 und Frage 2 beschriebenen Fällen?**

Die Fluggastrechteverordnung (261-2004-EG) vom 11. Februar 2004 enthält die wichtigsten Regelungen und gilt für Passagiere von Flügen, die in der Europäischen Union (EU) angetreten werden, oder für Flüge, die von einer Fluggesellschaft mit Sitz in der EU bzw. Island, Norwegen oder Schweiz durchgeführt werden oder die das Ziel EU haben.

**4. Welche Entschädigungsregelungen für die Kunden greifen in den in Frage 1 und Frage 2 beschriebenen Fällen?**

Die Fluggastrechte gelten für folgende Fälle:

- Nichtbeförderung insbesondere bei Überbuchung,
- Annullierung von Flügen,
- (große) Verspätungen.

Zu Leistungen sind verpflichtet Fluggesellschaften bzw. Luftfahrtunternehmen, die Linien-, Charter- bzw. Billigflüge anbieten.

In der Verordnung sind die entsprechenden Entschädigungszahlungen für Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätung geregelt (siehe auch <https://soep-online.de/rechte-flugreisende.html>).

Das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) ist die zuständige Stelle für die Durchsetzung der Verordnung 261/2004/EG. Das LBA hat hierzu einen Bürgerservice eingerichtet (siehe [http://www.lba.de/DE/ZentraleDienste/Fluggastrechte/Fluggastrechte\\_node.html](http://www.lba.de/DE/ZentraleDienste/Fluggastrechte/Fluggastrechte_node.html)).

Bei Streitigkeiten zwischen Luftfahrtunternehmen und privaten Fluggästen (Verbraucherinnen und Verbraucher) sind diese verpflichtet, sich einer Schlichtungsstelle anschließen.

Viele der Flugunternehmen sind der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (SÖP) beigetreten. Die SÖP ist von der Bundesregierung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt und bei der EU notifiziert (siehe <https://soep-online.de/>).

Die anderen Fälle werden nach § 57 a LuftVG einer behördlichen Schlichtung beim Bundesamt für Justiz unterworfen. Dort ist eine Schlichtungsstelle Luftverkehr eingerichtet worden (siehe: [https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle\\_node.html;jsessionid=0D15DCAF33A430AF4C68F4A7F4890B45.1\\_cid377](https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle_node.html;jsessionid=0D15DCAF33A430AF4C68F4A7F4890B45.1_cid377)).

**5. Hält die Landesregierung die Entschädigungen für angemessen?**

Die Landesregierung hält angemessene Ausgleichszahlungen zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Luftfahrtunternehmen für notwendig. Sie ist der Auffassung, dass die Rechte der Fluggäste z. B. bei Verspätungen und Annullierungen von Flügen nicht eingeschränkt werden sollten.

Im Europäischen Rat sind bei der Revision der Fluggastrechte-Verordnung z. B. die Themen „Überbuchung“ und „Annullierungen“ noch nicht abschließend beraten worden. Dabei sind die Zeit- und Betragsschwellen für Ausgleichsleistungen bei Annullierungen, verweigertem Boarding und Ankunftsverspätungen sowie die Regelungen zu Anschlussflügen sehr diskutierte Themen. Nach Auffassung der Bundesregierung ist es bisher nicht gelungen, eine allgemeine Ausrichtung des Rates zu erreichen.

**6. Wie bewertet die Landesregierung die in Frage 1 und Frage 2 beschriebenen Fälle politisch?**

Im Falle einer Flugannullierung oder -verspätung haben die Fluggäste gegen die Fluggesellschaft Rechte, die ihnen zustehen. Fluggäste treffen in einigen Fällen auf mangelnde Entschädigungsbe-

reitschaft des Luftfahrtunternehmens. Sind aber Ansprüche gegen die Fluggesellschaft entstanden, so sollte der Fluggast den Weg des möglichen Schlichtungsverfahrens gehen, wenn die vorgetragenen Ansprüche nicht direkt geregelt werden können.

**7. In welcher Weise wird die Landesregierung in dieser Angelegenheit tätig?**

Niedersachsen hat sich auf der 11. Verbraucherschutzministerkonferenz 2015 in Osnabrück und auf der 12. Verbraucherschutzministerkonferenz 2016 in Düsseldorf für eine verbraucherfreundliche Novellierung der Fluggastrechte eingesetzt. Ziel war, das bisherige Verbraucherschutzniveau zu erhalten und insbesondere die entschädigungspflichtigen Verspätungszeiten nicht zu verlängern. Die Bundesregierung wurde aufgefordert, die Position des Europäischen Parlaments beim Europäischen Rat zu unterstützen.