

# Verfahrensrichtlinie

## für die Außergerichtliche Streitbeilegung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte<sup>1</sup>

### Inhaltsverzeichnis

§ 1. Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte .....	3
§ 2. Zweck der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte .....	3
§ 3. Zuständigkeit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte .....	3
§ 4. Verfahrensparteien .....	3
§ 5. Vertretung im Schlichtungsverfahren .....	4
§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen .....	4
§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge .....	4
§ 8. Form der Einbringung eines Schlichtungsantrags .....	4
§ 9. Form der Zustellung .....	5
§ 10. Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren .....	5
§ 11. Mündliche Verhandlung .....	6
§ 12. Lösungsvorschlag .....	7
§ 13. Abschluss des Schlichtungsverfahrens .....	8
§ 14. Verfahrensdauer .....	9
§ 15. Kosten des Schlichtungsverfahrens .....	10
§ 16. Verjährungshemmung .....	10
§ 17. Verzugszinsen und Gebühren der Unternehmen .....	10
§ 18. Datenschutz und Vertraulichkeit .....	10

---

<sup>1</sup> Gemäß § 6 Abs 5 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61.

§ 19 Schlichter/in der apf .....	11
§ 20. Information über das Schlichtungsverfahren.....	12
§ 21. Inkrafttreten .....	12
<b>Anhang I Eisenbahn .....</b>	<b>13</b>
§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn .....	13
§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn .....	13
§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Eisenbahn .....	14
§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Eisenbahn.....	15
<b>Anhang II Kraftfahrlinien .....</b>	<b>17</b>
§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien .....	17
§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien .....	17
§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien ...	17
§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien.....	18
<b>Anhang III Schifffahrt.....</b>	<b>20</b>
§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt.....	20
§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt .....	20
§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Schifffahrt .....	21
§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Schifffahrt .....	21
<b>Anhang IV Luftfahrt .....</b>	<b>23</b>
§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt .....	23
§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt.....	23
§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Luftfahrt.....	24
§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Luftfahrt .....	24

## **§ 1. Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte**

- (1) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (in weiterer Folge: apf) ist bei der Schienen-Control GmbH eingerichtet und in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen unabhängig.
- (2) Die apf ist hinsichtlich der Schlichtungsverfahren zwischen Verbrauchern und Unternehmen eine anerkannte und notifizierte Schlichtungsstelle gemäß § 25 AStG<sup>2</sup>.

## **§ 2. Zweck der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte**

Zweck der apf ist es, Streit- bzw. Beschwerdefälle aus der Beförderung von Fahrgästen bzw. Fluggästen auf Eisenbahnen, mit Kraftfahrlinien, in der Schifffahrt und in der Luftfahrt im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten – vgl. §§ 3, 6, 7 in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt) – zu klären und außergerichtlich beizulegen. Die apf sieht sich als unabhängige Vermittlerin zwischen den Unternehmen und ihren Fahrgästen, Fluggästen bzw. Kundinnen und Kunden.

## **§ 3. Zuständigkeit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte**

Die entsprechenden Bestimmungen befinden sich in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt).

## **§ 4. Verfahrensparteien**

Die entsprechenden Bestimmungen befinden sich in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt).

---

<sup>2</sup> Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idgF.

## **§ 5. Vertretung im Schlichtungsverfahren**

Die Verfahrensparteien können sich in jedem Stadium des Verfahrens von einer Rechtsanwältin, einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson vertreten oder beraten lassen. Hinsichtlich der dadurch entstehenden Kosten wird auf § 15 verwiesen. Wenn die Vertretung nicht durch eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt erfolgt, ist auf Verlangen der apf eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.

## **§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen**

Die entsprechenden Bestimmungen befinden sich in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt).

## **§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge**

Die entsprechenden Bestimmungen befinden sich in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt).

## **§ 8. Form der Einbringung eines Schlichtungsantrags**

- (1) Ein Schlichtungsantrag bei der apf ist grundsätzlich über das Online-Formular auf [www.passagier.at](http://www.passagier.at) einzubringen.
- (2) Ein Schlichtungsantrag kann auch in anderer schriftlicher Form (Post) eingebracht werden, wenn Antragstellende keine Möglichkeit einer Einbringung über das Online-Formular haben. In diesem Fall hat der Schlichtungsantrag zumindest folgende Angaben zu enthalten:
  - Persönliche Daten, also Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse;
  - eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts inklusive aller Dokumente, die für die Beurteilung des Falles notwendig sind;
  - die Beschwerde, die bereits an das Unternehmen gerichtet wurde;
  - die Antwort des Unternehmens mit kompletter Korrespondenz;
  - die aktuelle Forderung gegenüber dem Unternehmen;

- (3) Dem Schlichtungsantrag sind der relevante Sachverhalt und alle nötigen Unterlagen (z. B. Fahrkarte bzw. Flugschein, Buchungsbestätigung oder Boarding Pass, Schüler-, Lehrlings- bzw. Berufsschulenausweis, Freifahrausweis, Ermäßigungskarte, Strafzahlung/Fahrgeldnachforderung, Inkassobrief, Rechnungen von Taxi oder Hotel, schriftliche Beschwerde an das Unternehmen, Antwort des Unternehmens samt kompletter Korrespondenz usw.) beizulegen. Wenn nicht im Einzelfall ausdrücklich verlangt, sind Kopien der Dokumente ausreichend. Ein Schlichtungsantrag ist grundsätzlich in deutscher Sprache einzubringen. Das Schlichtungsverfahren wird in deutscher Sprache durchgeführt. Zusätzlich gibt es seitens der apf für Antragstellende das unverbindliche Angebot, den Fall in englischer Sprache einzubringen und das Schlichtungsverfahren in englischer Sprache durchzuführen.
- (4) Stellungnahmen im Rahmen des Verfahrens sind, sofern von der apf nicht anders gefordert, schriftlich einzubringen.
- (5) Das Verfahren wird mit dem Einlangen des Schlichtungsantrags bei der apf eingeleitet, sofern deren Zuständigkeit besteht. Mit der Einbringung des Falls erkennen Antragstellende die Verfahrensrichtlinie an und bestätigen, dass sämtliche Angaben der Wahrheit entsprechen. Auf Anfrage sendet die apf die Verfahrensrichtlinie auch per E-Mail oder Post zu.

### **§ 9. Form der Zustellung**

- (1) Die apf stellt den Verfahrensparteien ihre Schreiben an die bekannt gegebene E-Mail-Adresse zu.
- (2) Besitzen Verfahrensparteien keine E-Mail-Adresse, werden die Schreiben per Brief an die bekannt gegebene Anschrift zugestellt.

### **§ 10. Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren**

- (1) Die Unternehmen sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der apf alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen. Die mangelhafte Befolgung der Mitwirkungs- und Auskunftspflicht kann mit einer Geldstrafe durch die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde bestraft werden.

- (2) Antworten Antragstellende trotz Urgenz nicht, gilt als vereinbart, dass der Schlichtungsantrag als zurückgezogen gilt. Auf diese Rechtsfolge werden Antragstellende bei Urgenz hingewiesen.
- (3) Die Verfahrensparteien müssen innerhalb einer von der apf festgelegten Frist von einer Woche, maximal aber acht Wochen die von der apf geforderten Stellungnahmen, Informationen oder Dokumente übermitteln. In begründeten Ausnahmefällen kann die apf eine längere Frist gewähren.
- (4) Die Verfahrensparteien haben die Möglichkeit, innerhalb einer von der apf festgelegten Frist von einer Woche, maximal aber acht Wochen zu den von der Gegenpartei vorgebrachten Argumenten oder Unterlagen Stellung zu nehmen. In begründeten Ausnahmefällen kann die apf eine längere Frist gewähren.
- (5) Falsche und/oder unvollständige Angaben des Antragstellers können als schikanöse Verfahrensführung gewertet werden und zur Einstellung eines Schlichtungsverfahrens führen. Änderungen des Namens, der Adresse oder ggf. E-Mail-Adresse sind der apf unverzüglich bekannt zu geben. Bei Unterlassung der Bekanntgabe einer Änderung gelten alle übermittelten Schriftstücke/E-Mails an die vorhandenen Kontaktdaten als zugestellt.
- (6) Während des Schlichtungsverfahrens haben die Verfahrensparteien – außer in begründeten Fällen – die Korrespondenz zum konkreten Schlichtungsantrag nur mit der apf zu führen. Von der Befassung anderer Einrichtungen und Organisationen während des laufenden Verfahrens ist außer in begründeten Fällen Abstand zu nehmen.
- (7) Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen, wie Fristsetzungen, Verfahrensbeendigungen etc. obliegen der apf. Ein Rechtsmittel oder eine Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens ist im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nicht vorgesehen.

## **§ 11. Mündliche Verhandlung**

- (1) Die apf kann unter Ladung eines oder aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung in den Geschäftsräumen der apf einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet.
- (2) Die apf kann von einer mündlichen Verhandlung absehen, wenn die Durchführung einer solchen von der oder dem Antragstellenden abgelehnt wird.

- (3) In der mündlichen Verhandlung besteht für die Verfahrensparteien Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung. Eine Vertreterin oder ein Vertreter der apf vermittelt dabei mit dem Ziel einer einvernehmlichen Einigung.

## § 12. Lösungsvorschlag

- (1) Die apf ist in ihrer Beweiswürdigung frei.
- (2) Auf Basis des beiderseitigen Vorbringens sowie allfälliger eingeholter Gutachten nimmt die apf eine Beurteilung des Falles in rechtlicher (z. B. ABGB<sup>3</sup>, EisbG<sup>4</sup>, EisbBFG<sup>5</sup>, EKHG<sup>6</sup>, KfIG<sup>7</sup>, LFG<sup>8</sup>, KSchG<sup>9</sup>, SchFG<sup>10</sup>, UWG<sup>11</sup>, VO (EG) 1371/2007<sup>12</sup>, VO (EG) 261/2004<sup>13</sup>, VO (EG) 1107/2006<sup>14</sup>, VO (EU) 181/2011<sup>15</sup>, VO (EU) 1177/2010<sup>16</sup>) und tatsächlicher (z. B. Billigkeitserwägungen) Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die apf – bevorzugt in Zusammenarbeit mit den Verfahrensparteien – einen Lösungsvorschlag.
- (3) Die apf übermittelt den Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag samt eventuell vorliegenden Gutachten. Die Verfahrensparteien haben innerhalb einer durch die apf zu setzenden Frist von einer Woche, maximal aber vier Wochen, dem Lösungsvorschlag zuzustimmen oder diesen – möglichst begründet – abzulehnen. In begründeten Ausnahmen kann die apf eine längere Frist gewähren.
- (4) Der Lösungsvorschlag enthält immer folgende generelle Hinweise:
- die Annahme des Lösungsvorschlags ist nicht verpflichtend;

---

<sup>3</sup> ABGB JGS 1811/946 idgF.

<sup>4</sup> Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

<sup>5</sup> Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40 idgF.

<sup>6</sup> Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idgF.

<sup>7</sup> Kraftfahrliniengesetz – KfIG BGBl I 1999/203 idgF.

<sup>8</sup> Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

<sup>9</sup> Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.

<sup>10</sup> Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.

<sup>11</sup> Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb 1984 – UWG BGBl 1984/448 idgF.

<sup>12</sup> VO (EG) 1371/2007 ABI L 2007/315, 14.

<sup>13</sup> VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

<sup>14</sup> VO (EG) 1107/2006 ABI L 2006/204, 1.

<sup>15</sup> VO (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.

<sup>16</sup> VO (EU) 1177/2010 ABI L 2010/334, 1.

- die (erfolglose) Beteiligung am Schlichtungsverfahren schließt die Durchsetzung von Rechten auf dem ordentlichen Rechtsweg nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens nicht aus;
  - die vorgeschlagene Lösung kann anders sein als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens;
  - mit Zustimmung beider Verfahrensparteien zum Lösungsvorschlag wird einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt. Kommt eine der Verfahrensparteien dem Vergleich nicht nach, muss die gegnerische Partei den Rechtsweg beschreiten, um den Vergleich gerichtlich durchsetzen zu können.
- (5) Ergeben die Überprüfungen durch die apf keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen der oder des Antragstellenden gefolgt werden kann, wird das Verfahren gemäß § 13 ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlags beendet.

### **§ 13. Abschluss des Schlichtungsverfahrens**

- (1) Den Verfahrensparteien wird das Ergebnis – von begründeten Ausnahmen abgesehen – schriftlich mitgeteilt. Begründete Ausnahmen können etwa nicht monetäre Schlichtungsanträge von nicht grundsätzlicher Bedeutung sein oder Schlichtungsanträge, bei denen aufgrund des Sachverhalts eine schnelle Information der Verfahrenspartei notwendig ist. Mit Mitteilung des Ergebnisses gilt das Verfahren als beendet.
- (2) Kommt zwischen den Verfahrensparteien über den Gegenstand des Schlichtungsantrags – unerheblich in welchem Verfahrensstadium – eine Einigung zustande, so ist diese Tatsache sowie der Inhalt der Einigung der apf unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Ebenso kann die oder der Antragstellende jederzeit das Verfahren abbrechen. Das Schlichtungsverfahren wird dann von der apf eingestellt und den Verfahrensparteien wird die Einstellung schriftlich (per Post oder E-Mail) mitgeteilt.
- (3) Wenn beide Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag annehmen, stimmen sie damit einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu.
- (4) Nimmt eine der Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag der apf nicht an, hat er keine bindende Wirkung. Das Verfahren vor der apf wird dann – sofern von der apf im Einzelfall für geeignet erachtet – durch eine abschließende, nicht verbindliche und nicht anfechtbare Empfehlung zur Regelung der Angelegenheit beendet.

- (5) Antragstellende können ihre Ansprüche unabhängig vom Schlichtungsverfahren vor den zuständigen Gerichten geltend machen.
- (6) Bei Beschwerden entsprechend § 6 Abs 2 und 3 **Anhang I Eisenbahn** ist die Schienen-Control Kommission zu informieren, sollte es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommen. Die Schienen-Control Kommission kann bei Schlichtungsanträgen betreffend die Fahrpreischädigung bei Verspätungen oder Zugausfällen die Empfehlung der apf wegen eines behaupteten Verstoßes gegen anzuwendende Bestimmungen der VO (EG) 1371/2007 oder des EisbBFG mittels Bescheid für verbindlich erklären.
- (7) Bei Schlichtungsanträgen entsprechend § 6 Abs 1 **Anhang II Kraftfahrlinien** ist die jeweils für das betroffene Unternehmen zuständige Aufsichtsbehörde zu informieren, wenn aufgrund des Schlichtungsantrags ein Verfahren eröffnet wird. Auch der Abschluss des Verfahrens und der Verfahrensausgang sind der Aufsichtsbehörde zu melden.
- (8) Bei Schlichtungsanträgen entsprechend § 6 Abs 1 **Anhang III Schifffahrt** sind das Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) und die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde zu informieren, wenn das betroffene Unternehmen (Schifffahrtsunternehmen oder Hafen- bzw. Terminalbetreiber) seiner Verpflichtung zur Mitwirkung am Verfahren nicht nachkommt.

## **§ 14. Verfahrensdauer**

- (1) Die apf strebt in sämtlichen Schlichtungsverfahren im Jahresdurchschnitt eine Dauer von maximal sechs Wochen an.
- (2) Die apf strebt im einzelnen Schlichtungsverfahren eine einvernehmliche Lösung grundsätzlich innerhalb einer Frist von 90 Tagen an. In komplexen Fällen wird eine einvernehmliche Lösung grundsätzlich innerhalb von sechs Monaten angestrebt.
- (3) Die Frist beginnt mit Einlangen des vollständigen Schlichtungsantrags gemäß § 8 bei der apf.
- (4) Die apf setzt die Verfahrensmittel je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung des Schlichtungsantrags für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

## **§ 15. Kosten des Schlichtungsverfahrens**

- (1) Das Schlichtungsverfahren ist für die Antragstellenden unentgeltlich. Die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen wird mit Verordnung des BMK festgesetzt und beträgt derzeit 78 Euro.
- (2) Jede Verfahrenspartei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten, allfällige Rechtsanwaltskosten, Kosten für von den Verfahrensparteien selbst beauftragte Gutachten sowie der persönliche Zeitaufwand.

## **§ 16. Verjährungshemmung**

Mit der Einbringung des Schlichtungsantrags und der entsprechenden Fortsetzung im Schlichtungsverfahren wird der Anfang und der Fortlauf der Verjährungsfrist sowie der sonstigen Fristen zur Geltendmachung der vom Schlichtungsverfahren betroffenen Rechte und Ansprüche der Antragstellenden für den Zeitraum des Schlichtungsverfahrens bis zum Abschluss des Verfahrens gehemmt.

## **§ 17. Verzugszinsen und Gebühren der Unternehmen**

Die am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen sind angehalten, für die Dauer des Schlichtungsverfahrens bis zum Abschluss des Verfahrens keine Verzugszinsen oder sonstigen zusätzlichen Kosten wie etwa Mahn- oder Inkassogebühren zu verlangen.

## **§ 18. Datenschutz und Vertraulichkeit**

- (1) Die apf verpflichtet sich zur Einhaltung des Datenschutzes. Die Verwendung der personenbezogenen Daten erfolgt unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen.
- (2) Die apf verwendet die Daten ausschließlich zur Fallbearbeitung und zur Durchführung der Schlichtungsverfahren. Die apf übermittelt die vom Antragstellenden eingebrachten

Unterlagen an die Antragsgegnerin bzw. den Antragsgegner. Davon kann in begründeten Fällen abgesehen werden.

- (3) Daten werden in den in § 13 Abs 6 bis 8 genannten Fällen (z. B. gemäß § 78a Abs 5 EisbG, § 32b Abs 4 KfLG, §§ 71a Abs 3, 87a Abs 3 SchFG) an die dort normierten Behörden (z. B. Schienen-Control Kommission, BMK) bzw. bei Anzeigen wegen (verwaltungs)strafrechtlicher Sachverhalte an die zuständigen Einrichtungen (z. B. Bezirksverwaltungsbehörde) übermittelt. Daten ohne Personenbezug werden im Rahmen der Erstellung von Publikationen, wie etwa dem gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bzw. gemäß § 9 AStG zu erstellenden jährlichen Bericht über die Erfüllung ihrer Aufgabe als apf verwendet. Die apf verwendet Daten zu anderen Zwecken nur dann, wenn sie im Einzelfall zur Datenverwendung berechtigt ist.
- (4) Der Antragstellende hat jederzeit das Recht,
- Auskunft darüber zu verlangen, welche Daten bei der apf verarbeitet werden (Art 15 DSGVO);
  - seine Daten berichtigen zu lassen (Art 16 DSGVO);
  - Datenübertragbarkeit geltend machen zu können (Art 20 DSGVO).
- (5) Der Antragstellende hat weiters das Recht, sofern seine Daten für den Zweck und/oder die Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen für den sie erhoben wurden, nicht mehr notwendig sind,
- seine Daten löschen zu lassen (Art 17 DSGVO);
  - die Verarbeitung seiner Daten einzuschränken (Art 18 DSGVO).

Mehr Informationen zum Datenschutz stehen auf der Website [www.passagier.at](http://www.passagier.at).

- (6) Die Verfahrensparteien verpflichten sich zur Verschwiegenheit über den Inhalt des Schlichtungsverfahrens gegenüber Medien für die Dauer des Verfahrens.

## **§ 19 Schlichter/in der apf**

- (1) Die gemäß § 10 Abs 2 AStG als Schlichter/in bestellte Person ist auf der Website [www.passagier.at](http://www.passagier.at) namentlich aufgeführt.
- (2) Die als Schlichter/in bestellte Person hat alle Umstände, die geeignet sind, ihre/seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen oder die Interessenkonflikte mit

einer der am Verfahren Beteiligten entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenzulegen. Im Falle der Befangenheit des/r Schlichters/in wird die Behandlung des Schlichtungsantrags an die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte übertragen.

## **§ 20. Information über das Schlichtungsverfahren**

Generelle Informationen über das Schlichtungsverfahren sind auf der Website der apf unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) abrufbar. Auf Anfrage sendet die apf diese Informationen auch per E-Mail oder Post zu.

## **§ 21. Inkrafttreten**

Diese Verfahrensrichtlinie tritt mit 12. Februar 2020 in Kraft.

## Anhang I Eisenbahn

### § 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn

(1) Die Zuständigkeit der apf umfasst:

1. gemäß § 78a Abs 1 EisbG sämtliche Schlichtungsanträge (Beschwerden) von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen oder Kundinnen und Kunden mit Eisenbahnverkehrsunternehmen und Eisenbahninfrastrukturunternehmen (in weiterer Folge: Eisenbahnunternehmen) oder Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften (in weiterer Folge: Verkehrsverbünde), sofern ein Problem mit den Eisenbahnverkehrsleistungen besteht, die bis zur Einbringung des Antrags der oder des Antragstellenden nicht zufriedenstellend erledigt werden konnten.
2. gemäß § 78a Abs 2 EisbG sämtliche Schlichtungsanträge (Beschwerden), die Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgäste insbesondere wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der VO (EG) 1371/2007 oder des EisbBFG sowie wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a EisbG bei der apf erheben.

(2) Die apf ist nur für in Österreich niedergelassene oder tätige Unternehmen zuständig. Im Einzelfall – wenn der Ankunfts- oder Abfahrtsort in Österreich liegt oder ein sonstiger Bezug zu Österreich vorliegt – kann sich die apf je nach konkreter Sachlage (z. B. keine andere Schlichtungs- oder Durchsetzungsstelle erklärt sich für zuständig bzw. wird tätig) für zuständig erklären.

(3) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

### § 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn

(1) Antragstellende können gemäß § 78a Abs 1 und 2 EisbG Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen, Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden sein, sofern der Schlichtungsantrag die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betrifft.

- (2) Antragsgegner können gemäß § 78a Abs 1 und 2 EisbG Eisenbahnunternehmen sowie Verkehrsverbände sein, sofern ein Problem mit den Eisenbahnverkehrsleistungen besteht.
- (3) Fahrgast bzw. Kundin oder Kunde ist eine Person, die ein Eisenbahnunternehmen oder einen Verkehrsverbund nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt es/ihn zu nutzen.
- (4) Gebietskörperschaften sind juristische Personen des öffentlichen Rechts, die alle Personen erfassen, die in einer örtlichen Beziehung zu einem bestimmten Gebiet stehen. Gebietskörperschaften sind in Österreich der Bund, die Bundesländer und die Gemeinden. Das Vorliegen der Amts- oder Organwalterschaft ist bei Einbringung des Schlichtungsantrags glaubhaft zu machen bzw. auf Verlangen der apf nachzuweisen.
- (5) Interessenvertretungen sind ein freiwilliger oder durch verschiedene Formen des Zwanges erfolgter Zusammenschluss von natürlichen oder juristischen Personen. Interessenvertretungen sind in Österreich z. B. Kammern, Industriellenvereinigung, Österreichischer Gewerkschaftsbund, Betriebsräte, Bürgerinitiativen, Vereine. Das tatsächliche Bestehen der Interessenvertretung bzw. die Vertretungsbefugnis ist bei Einbringung der Beschwerde glaubhaft zu machen bzw. auf Verlangen der apf nachzuweisen (Vereinsregisterauszug, Betriebsratsbestätigung etc.).

## **§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Eisenbahn**

- (1) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß § 78a Abs 1 EisbG an die apf können Fälle sein, welche die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen. Darunter fallen auch Fälle, in denen Fahrgäste keinen Rechtsanspruch haben. Das betrifft beispielsweise Schlichtungsantrag wegen Strafen beim Fahren ohne oder ohne gültiges Ticket, Fahrpreiserstattungen aus persönlichen Gründen des Fahrgasts sowie mangelnde Information oder Probleme mit Bahnmitarbeiterinnen oder Bahnmitarbeitern. Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden.
- (2) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß § 78a Abs 2 EisbG an die apf können Fälle insbesondere wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende

Bestimmungen der VO (EG) 1371/2007 oder des EisbBFG sein. Darunter fallen alle Schlichtungsanträge betreffend Rechte aus diesen Regelungen, beispielsweise wegen Verspätungsentschädigungen, Fahrpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Zugausfällen.

- (3) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß § 78a Abs 2 EisbG an die apf können auch Schlichtungsanträge wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen sein, beispielsweise Regelungen, die gegen die VO (EG) 1371/2007, das EisbG, EisbBFG, KSchG, ABGB, EKHG, UWG oder andere Gesetze verstoßen.
- (4) Über die Behandlung eines Schlichtungsantrags wird nach dem Einlangen entschieden.
- (5) Die oder der Antragstellende erhält eine Bestätigung über den Eingang des Schlichtungsantrags. Die oder der Antragstellende wird – sofern Ablehnungsgründe vorliegen – binnen drei Wochen nach Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags über die Ablehnung und die Gründe der Ablehnung informiert. Dies gilt auch während des Schlichtungsverfahrens ab Feststehen des Ablehnungsgrundes, wenn die Unzulässigkeit der Fallbehandlung erst während des Verfahrens eintritt.

## **§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Eisenbahn**

Folgende Schlichtungsanträge sind unzulässig und/oder können von der apf abgelehnt werden:

- die nicht die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen;
- Beschwerden gemäß § 78a Abs 1 EisbG, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden;
- wenn das Ticket nicht bei einem in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen gekauft worden ist bzw. auch kein sonstiger Bezug zu Österreich vorliegt;
- gegen Beförderungsbedingungen von nicht in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen;
- die länger als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;

- über Forderungen, behauptete Verstöße oder behauptete rechtswidrige Regelungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- für die eine andere Schlichtungsstelle/Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 30 Abs 1 VO (EG) 1371/2007 zuständig ist;
- über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- gemäß § 78a Abs 1 EiszG, wenn der Streitwert weniger als zehn Euro beträgt und der Streitgegenstand keine über den Einzelfall hinausgehende grundsätzliche Bedeutung hat;
- deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

## **Anhang II Kraftfahrlinien**

### **§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien**

- (1) Die Zuständigkeit der apf umfasst gemäß § 32b KfIG alle Schlichtungsanträge (Beschwerden) von Fahrgästen mit Kraftomnibusunternehmen im Linien- oder Gelegenheitsverkehr (in weiterer Folge: Busunternehmen), sofern behauptet wird, dass die Rechte des Fahrgastes/der Fahrgäste aus der VO (EU) 181/2011 verletzt wurden und die Beschwerde der oder des Fahrgastes vom betroffenen Busunternehmen überhaupt nicht, nicht zufriedenstellend oder nicht fristgerecht erledigt wurde.
- (2) Nicht zuständig ist die apf hingegen, wenn es sich um Fälle handelt, die in der zitierten Verordnung nicht abgebildet sind (siehe dazu auch §§ 6, 7).
- (3) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

### **§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien**

- (1) Antragstellende können gemäß Art 28 VO (EU) 181/2011 in Verbindung mit § 32b KfIG Fahrgäste von Busunternehmen sein, sofern der Schlichtungsantrag eine Verletzung ihrer Rechte aus der zitierten Verordnung betrifft.
- (2) Antragsgegner können gemäß Art 2, 28 VO (EU) 181/2011 in Verbindung mit §§ 32a, 32b KfIG Busunternehmen sein, deren Hauptniederlassung in Österreich ist und/oder die Linien- oder Gelegenheitsverkehr mit Abfahrts- oder Ankunftsort in Österreich betreiben.
- (3) Fahrgast ist eine Person, die ein Busunternehmen nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt es zu nutzen.

### **§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien**

- (1) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß § 32b KfIG an die apf können Fälle sein, welche die Beförderung von Fahrgästen, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bei Unfällen oder die Entschädigung für beschädigte oder verlorene

Rollstühle und andere Mobilitätshilfen betreffen und behauptete Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der VO (EU) 181/2011 zur Grundlage haben. Darunter fallen alle Fälle betreffend Rechte aus dieser Verordnung, beispielsweise wegen Verspätungsentschädigungen, Fahrpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Busausfällen.

- (2) Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgäste.
- (3) Über die Behandlung eines Schlichtungsantrags wird nach dem Einlangen entschieden.
- (4) Die oder der Antragstellende erhält eine Bestätigung über den Eingang des Schlichtungsantrags. Die oder der Antragstellende wird – sofern Ablehnungsgründe vorliegen – binnen drei Wochen nach Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags über die Ablehnung und die Gründe der Ablehnung informiert. Dies gilt auch während des Schlichtungsverfahrens ab Feststehen des Ablehnungsgrundes, wenn die Unzulässigkeit der Fallbehandlung erst während des Verfahrens eintritt.

## **§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien**

Folgende Schlichtungsanträge sind unzulässig und/oder können von der apf abgelehnt werden:

- die nicht die Beförderung von Fahrgästen, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bei Unfällen oder die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Rollstühle und andere Mobilitätshilfen betreffen;
- die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der VO (EU) 181/2011 als Grundlage haben;
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden, bei denen es zu keiner Einigung gekommen ist oder binnen drei Monaten nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung erfolgte;
- wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen;

- die länger als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- über Forderungen oder behauptete Verstöße, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- für die eine andere Schlichtungsstelle/Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 28 Abs 1 VO (EU) 181/2011 zuständig ist;
- über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

## **Anhang III Schifffahrt**

### **§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt**

- (1) Die Zuständigkeit der apf umfasst gemäß §§ 71a, 87a SchFG alle Schlichtungsanträge (Beschwerden) von Nutzerinnen und Nutzern von Häfen und Terminals in Österreich sowie Fahrgästen von Schifffahrtsunternehmen, sofern behauptet wird, dass ihre Rechte aus der VO (EU) 1177/2010 verletzt wurden, und die Beschwerde der oder des Fahrgastes vom betroffenen Unternehmen überhaupt nicht, nicht zufriedenstellend oder nicht fristgerecht erledigt wurde.
- (2) Nicht zuständig ist die apf hingegen, wenn es sich um Fälle handelt, die in der zitierten Verordnung nicht abgebildet sind (siehe dazu auch §§ 6, 7).
- (3) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

### **§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt**

- (1) Antragstellende können gemäß Art 25 VO (EU) 1177/2010 in Verbindung mit §§71a, 87a SchFG Nutzer und Nutzerinnen von Häfen und Terminals sowie Fahrgäste von Schifffahrtsunternehmen sein, sofern der Schlichtungsantrag eine Verletzung ihrer Rechte aus der zitierten Verordnung betrifft.
- (2) Antragsgegner können gemäß Art 2, 25 VO (EU) 1177/2010 in Verbindung mit §§ 71a, 87a SchFG Betreiber von Häfen und Terminals in Österreich sowie Schifffahrtsunternehmen sein, deren Hauptniederlassung in Österreich ist und/oder die Liniendienste mit Fahrgastschiffen oder Kreuzfahrten mit Abfahrts- oder Ankunftsort in Österreich betreiben.
- (3) Fahrgast ist eine Person, die ein Schifffahrtsunternehmen nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt es zu nutzen.

## **§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger**

### **Schifffahrt**

- (1) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß §§ 71a, 87a SchFG an die apf können Fälle sein, welche die Beförderung von Fahrgästen bzw. die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen betreffen und behauptete Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der VO (EU) 1177/2010 zur Grundlage haben. Darunter fallen alle Fälle betreffend Rechte aus dieser Verordnung, beispielsweise wegen Verspätungsentschädigungen, Fahrpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Schiffsausfällen.
- (2) Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgäste.
- (3) Über die Behandlung eines Schlichtungsantrags wird nach dem Einlangen entschieden.
- (4) Die oder der Antragstellende erhält eine Bestätigung über den Eingang des Schlichtungsantrags. Die oder der Antragstellende wird – sofern Ablehnungsgründe vorliegen – binnen drei Wochen nach Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags über die Ablehnung und die Gründe der Ablehnung informiert. Dies gilt auch während des Schlichtungsverfahrens ab Feststehen des Ablehnungsgrundes, wenn die Unzulässigkeit der Fallbehandlung erst während des Verfahrens eintritt.

## **§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Schifffahrt**

Folgende Schlichtungsanträge sind unzulässig und/oder können von der apf abgelehnt werden:

- die nicht die Beförderung von Fahrgästen bzw. die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen betreffen;
- die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der VO (EU) 1177/2010 als Grundlage haben;
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden und bei denen die endgültige Beantwortung oder der

Ablauf der Frist für die endgültige Beantwortung von zwei Monaten ab Einlangen der Beschwerde nicht abgewartet wurde;

- wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen;
- die länger als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- über Forderungen, behauptete Verstöße oder behauptete rechtswidrige Regelungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- für die eine andere Schlichtungsstelle/Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 25 Abs 1 VO (EU) 1177/2010 zuständig ist;
- über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

## Anhang IV Luftfahrt

### § 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt

- (1) Die Zuständigkeit der apf umfasst gemäß Art 16 VO (EG) 261/2004 und Art 14 VO (EG) 1107/2006 in Verbindung mit § 139a LFG alle Fälle von Fluggästen mit Luftfahrtunternehmen bzw. Zivilflugplatzhaltern (z. B. Flughafenbetreiber), sofern behauptet wird, dass die Rechte des Fluggastes/der Fluggäste aus der VO (EG) 261/2004 oder VO (EG) 1107/2006 verletzt wurden.
- (2) Nicht zuständig ist die apf hingegen, wenn es sich um Fälle handelt, die in den zitierten Verordnungen nicht abgebildet sind (siehe dazu auch §§ 6, 7).
- (3) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

### § 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt

- (1) Antragstellende können gemäß Art 16 VO (EG) 261/2004 Fluggäste von Luftfahrtunternehmen bzw. gemäß Art 14 VO (EG) 1107/2006 Fluggäste von Luftfahrtunternehmen und Nutzerinnen und Nutzer von Zivilflugplätzen (z. B. Flughäfen) sein, sofern der Schlichtungsantrag eine Verletzung ihrer Rechte aus den zitierten Verordnungen betrifft.
- (2) Antragsgegner können gemäß Art 16 VO (EG) 261/2004 Luftfahrtunternehmen sein, deren Hauptniederlassung in Österreich ist und/oder die Flüge mit Abflugs- oder Ankunftsort in Österreich durchführen, gemäß Art 14 VO (EG) 1107/2006 österreichische Zivilflugplatzhalter (wie Flughafenbetreiber) und Luftfahrtunternehmen, deren Hauptniederlassung in Österreich ist bzw. die Flüge mit Abflugs- oder Ankunftsort in Österreich durchführen. Als „Flug“ im Sinne dieser Bestimmung ist eine einzelne Flugbewegung mit einem Start und einer Landung zu betrachten. Obwohl eine mehrgliedrige Flugreise aus mehreren Flügen bestehen kann (z. B. mit Zwischenstopp oder Umsteigeverbinding) ergibt sich die Zuständigkeit der apf aufgrund der einzelnen Flugbewegung. Reine Tankstopps ohne Passagierbewegungen gelten dabei nicht als Zwischenstopp.

- (3) Fluggast ist eine Person, die ein Luftfahrtunternehmen nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt es zu nutzen.

## **§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Luftfahrt**

- (1) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß § 139a LFG an die apf können Fälle sein, welche die Beförderung von Fluggästen oder die Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte betreffen und behauptete Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der VO (EG) 261/2004 oder VO (EG) 1107/2006 zur Grundlage haben. Darunter fallen alle Fälle betreffend Rechte aus diesen Verordnungen, beispielsweise wegen Verspätungsentschädigungen, Flugpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Flugausfällen.
- (2) Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fluggäste.
- (3) Über die Behandlung eines Schlichtungsantrags wird nach dem Einlangen entschieden.
- (4) Die oder der Antragstellende erhält eine Bestätigung über den Eingang des Schlichtungsantrags. Die oder der Antragstellende wird – sofern Ablehnungsgründe vorliegen – binnen drei Wochen nach Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags über die Ablehnung und die Gründe der Ablehnung informiert. Dies gilt auch während des Schlichtungsverfahrens ab Feststehen des Ablehnungsgrundes, wenn die Unzulässigkeit der Fallbehandlung erst während des Verfahrens eintritt.

## **§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Luftfahrt**

Folgende Schlichtungsanträge sind unzulässig und/oder können von der apf abgelehnt werden:

- die nicht die Beförderung von Fluggästen bzw. die Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte betreffen;

- die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fluggästen gemäß der VO (EG) 261/2004 oder VO (EG) 1107/2006 als Grundlage haben;
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden und bei denen die Beantwortung oder der Ablauf der Frist für die Beantwortung von sechs Wochen ab Einlangen der Beschwerde nicht abgewartet wurde;
- wenn weder Ankunfts- noch Abflugort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen;
- die länger als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- über Forderungen oder behauptete Verstöße, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- für die eine andere Schlichtungsstelle/Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 16 Abs 1 VO (EG) 261/2004 bzw. gemäß Art 14 Abs 1 VO (EG) 1107/2006 zuständig ist;
- über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.