

PRESSEMITTEILUNG  
Wien, 9. Juni 2018

### 3 Jahre Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

## Über 2,4 Millionen Euro an Entschädigungen für Passagiere erwirkt

Utl.: [www.passagier.at](http://www.passagier.at) – kostenlose und provisionsfreie Servicestelle setzt sich für Passagierrechte ein

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz apf) ist seit 28. Mai 2015 die zentrale Servicestelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. Sie kümmert sich um Ansprüche die Passagieren gemäß der jeweiligen EU-Verordnung zustehen bzw. im Bahnverkehr zusätzlich um alle Probleme die im Zusammenhang mit einer Beförderung entstehen. Das heißt, die apf fordert alle Kosten, die Passagieren durch eine Verspätung, Annullierung usw. entstanden sind zurück. Das betrifft neben der Entschädigungszahlung oft auch die Ticketerstattung bei Annullierung bzw. die Rückzahlung der Kosten für Betreuungsleistungen (wie Getränke und Snacks sowie notwendige Hotelübernachtungen und den Transfer zwischen Hotel und Flughafen), wenn diese nicht vom Unternehmen zur Verfügung gestellt worden sind oder auch Straferlässe bei Fahrten ohne gültigen Fahrschein bzw. Inkassoforderungen. Das Service der apf ist für Passagiere immer kostenlos und provisionsfrei.

„Die Erfahrung zeigt deutlich, dass sich mit der Tätigkeit der apf die Bereitschaft der Unternehmen rasche und zufriedenstellende Lösungen zu finden und das Beschwerde-Management deutlich verbessert hat“, zieht Maria-Theresia Röhslar, Leiterin der apf, positives Resümee über die ersten drei Arbeitsjahre. „Diesbezüglich konnten wir das Know-how aus dem Bahnverkehr – in diesem Bereich bearbeiten wir Beschwerden seit 2007 – auch für die anderen Verkehrsbereiche nutzen“, so Röhslar weiter. Vor allem der Flugverkehr hat sich dadurch positiv entwickelt. Das ist auch am Rückgang der Strafanzeigen, die gegen Fluglinien bei den zuständigen Bezirksverwaltungsbehörden eingereicht werden mussten, zu erkennen. [Kann im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens keine Lösung gefunden werden, die den Verstoß gegen eine Fahr- bzw. Fluggastrechteverordnung beseitigt, bringt die apf im Rahmen ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen Strafbehörde ein. Gleiches gilt, wenn das Unternehmen nicht am Schlichtungsverfahren mitwirkt.] Waren es im Jahr 2016 noch 43 Anzeigen, um die Fluglinien zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen gemäß Luftfahrtgesetz anzuhalten, hat sich die Anzahl im Jahr 2017 auf drei Anzeigen reduziert. Die meisten Airlines reagierten nach Anzeigeeinbringung letztlich doch noch, wodurch auch in diesen Fällen Lösungen herbeigeführt wurden und die Zusammenarbeit mit der apf generell verbessert werden konnte.

### Zwtl.: 3 Jahre apf: 10.611 Beschwerden – 6.116 abgeschlossene Schlichtungsverfahren – 83 Prozent Erfolgsquote

Seit Gründung der apf mit Mai 2015 bis Mai 2018 sind insgesamt 10.611 Beschwerden eingegangen, davon 8.224 im Flugverkehr, 2.164 im Bahnverkehr, 193 im Busverkehr und 30 im Schiffsverkehr. 6.116 Schlichtungsverfahren schloss die apf bis Ende Mai 2018 ab. Der Großteil davon entfällt auf den Flugbereich mit 4.594 Verfahren, gefolgt vom Bahnbereich mit 1.449 Verfahren, dem Busbereich mit 71 Verfahren und dem Schiffsbereich mit 2 Verfahren. Im Bus- und Schiffsverkehr ist die Anzahl der Beschwerden im Verhältnis zum Bahn- und Flugverkehr sehr gering. Im Busverkehr hängt das

hauptsächlich damit zusammen, dass die meisten Bestimmungen der Verordnung für Busfahrgastrechte nur auf Strecken von mehr als 250 Kilometern gilt, also vor allem Fernbuslinien betroffen sind. Im Schiffsbereich liegt die geringe Beschwerdeanzahl hauptsächlich daran, dass der Markt bei einem Binnenland wie Österreich relativ klein ist und die Verordnung nur für Schiffe ab einer bestimmten Besatzungs- bzw. Passagieranzahl anwendbar ist. In Österreich gibt es nur sehr wenige derart große Schiffe.

In 83 Prozent der Verfahren konnte ein positives Ergebnis für Reisende erzielt werden. Die Reaktionszeit mit einer ersten inhaltlichen Antwort an die Passagiere betrug durchschnittlich einen Tag. Die durchschnittliche Dauer der Verfahren belief sich auf 31 Tage. Damit liegt die tatsächliche Verfahrensdauer der apf deutlich unter dem gesetzlich vorgegebenen Zeitrahmen von 90 Tagen für nicht komplexe Streitigkeiten. „Das war von Beginn an unser Ziel, eine gute Basis mit den Unternehmen zu finden, um Passagieren rasch helfen zu können. Denn, wenn auf einer Reise etwas schief läuft, ist das für die Betroffenen schlimm genug“, bekräftigt Röhler.

Insgesamt erwirkte die apf für Passagiere und Fahrgäste eine Entschädigungssumme in Höhe von 2.430.469 Euro. Der größte Anteil entfällt mit 2.310.002 Euro auf den Flugverkehr, gefolgt vom Bahnverkehr mit 115.676 Euro und dem Busbereich mit 4.791 Euro.

Als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen war myAustrian (Austrian Airlines) mit 41 Prozent der abgeschlossenen Verfahren innerhalb der ersten drei Jahre apf am stärksten betroffen. 19 Prozent der Verfahren führte die apf gegen NIKI. Auf airberlin entfiel ein Anteil von 6 Prozent, auf Eurowings, die Lufthansa sowie easyJet entfiel jeweils ein Anteil von vier Prozent.

Im Flugverkehr betraf mit rund 50 Prozent der höchste Anteil der abgeschlossenen Verfahren Flugannullierungen, gefolgt von Flugverspätungen mit 43 Prozent. Am dritten Platz landeten mit rund 6 Prozent Nichtbeförderungen.

Mit rund 96 Prozent der abgeschlossenen Verfahren betrafen die meisten Verfahren im Bahnbereich das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr. Auf die Verkehrsverbünde entfielen rund 2 Prozent der Verfahren und rund 2 Prozent auf sonstige Unternehmen (WESTbahn, ÖBB-Infrastruktur, usw.).

Mit rund 44 Prozent hat die apf die meisten Verfahren zum Thema Fahrpreiserstattung abgeschlossen. Auf Platz 2 liegen mit rund 24 Prozent Verfahren über Verspätungsentuschädigungen und Entschädigungen und auf Platz 3 Verfahren über Straf- und Inkassozahlungen mit rund 8 Prozent.

#### **Zwtl.: apf ist Gründungsmitglied von TRAVEL NET**

Als Gründungsmitglied von TRAVEL NET fokussiert die apf auch die Zusammenarbeit mit anderen europäischen AS-Stellen (Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung). Das Netzwerk wurde im Herbst 2017 gegründet. Ziel des neuen europäischen Netzwerks TRAVEL NET ist es, einen Erfahrungsaustausch zwischen den einzelnen Servicestellen zu ermöglichen, das Know-how zu bündeln und dadurch optimal angepasste Methoden und Vorgehensweisen rund um das Thema Reisen zu entwickeln.

**Zwtl.: [www.passagier.at](http://www.passagier.at) – Beschwerde mittels Online-Formular an die apf senden**

Beschwerden sind bei der apf immer schriftlich einzubringen, damit alle notwendigen Unterlagen vorliegen und rasch Kontakt mit dem Unternehmen aufgenommen werden kann. Das Online-Beschwerdeformular ist unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) abrufbar.

Für Rückfragen stehen die ExpertInnen der apf den Passagieren auch telefonisch unter +43 1 5050 707 Bahn - 710, Bus -720, Schiff - 730 und Flug -740 zur Verfügung.

Auf [www.passagier.at](http://www.passagier.at) finden Passagiere auch Musterbriefe auf Deutsch und Englisch zu Flugannullierung, Flugverspätung, Flugüberbuchung bzw. Nichtbeförderung und Herabstufung, wenn sie sich direkt bei einer Fluglinie beschweren möchten. Die Musterbriefe wurden auf Basis der EU-Fluggastrechteverordnung erstellt und weisen die Fluglinie auf die Ansprüche der Passagiere hin. Jeder Brief kann auf den individuellen Fall angepasst werden, indem relevante Textbausteine ausgewählt und mit den persönlichen Daten befüllt werden. Nimmt eine Fluglinie Beschwerden nur noch online an, können die einzelnen Textbausteine kopiert und in das jeweilige Online-Beschwerdeformular eingefügt werden.

**Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte**

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz apf) hilft Passagieren und Fahrgästen im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr immer kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Das bedeutet, Reisende erhalten immer den vollständigen Entschädigungsbetrag (ohne Abzug) zurück.

**Worüber kann man sich bei der apf beschweren?**

Die wichtigsten Fälle, in denen die apf in allen vier Verkehrsbereichen vermitteln kann, sind:

- Entschädigungen für Verspätungen
- Entschädigungen und Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen
- Entschädigungen bei Überbuchung bzw. Nichtbeförderung
- Fehlende Hilfeleistungen (Verpflegung, Unterkunft, Transport)
- mangelhafte oder fehlende Informationen über Fahr- und Fluggastrechte sowie
- Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderungen, z. B. bei fehlender Hilfeleistung.

Darüber hinaus hilft die apf im Flugverkehr auch bei Problemen hinsichtlich der Erstattung bei Herabstufung (Downgrade) in eine niedrigere Klasse als ursprünglich gebucht (z. B. von Business Class in die Economy Class).

Im Bahnverkehr vermittelt die apf zusätzlich auch etwa bei Problemen im Zusammenhang mit Buchungen, Strafzahlungen (z. B. für fehlende Tickets), Erstattungen von (z. B. nicht genutzten) Fahrkarten sowie beschädigtem oder verlorenem Gepäck.

S E R V I C E – Alle Informationen zur Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sowie die Rechte der Passagiere sind auf der Homepage der apf unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) abrufbar. Besuchen Sie den apf-Blog unter [www.apf.gv.at/de/blog.html](http://www.apf.gv.at/de/blog.html). Neben konkreten Beschwerdefällen finden Sie auch nützliche Informationen und Tipps über gesetzliche bzw. tarifliche Ansprüche und die Beschwerdeabwicklung sowie die Vermittlungsarbeit der apf zwischen den Passagieren und den betroffenen Unternehmen.

**Rückfragehinweis:**

Mag. (FH) Martina Galos

*Pressesprecherin Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte*

+43 1 5050707-140

[m.galos@apf.gv.at](mailto:m.galos@apf.gv.at)