

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte/Verbraucher/Österreich/Flug/Bahn/Bus/Schiff

PRESSEMITTEILUNG

Wien, 5. Juli 2016

## **Ein Jahr apf: Über 650.000 Euro an Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste erzielt**

**Utl.: 3.365 Beschwerden eingegangen – 1.752 Schlichtungsverfahren eingeleitet, hohe Erfolgsrate bei Schlichtungsverfahren – Mehr Rechte für Reisende im Bahn- und Flugverkehr**

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) sorgt seit Ende Mai 2015 dafür, dass Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugreisende bei den Unternehmen gehört werden und in einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren provisionsfrei zu ihrem Recht kommen. „Mit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte steht allen Reisenden ein zentraler und kompetenter Ansprechpartner zur Seite. Die Fahrgäste bekommen hier – kostenlos – Beratung und Hilfe bei Problemen auf ihrer Reise. Ich freue mich, dass dieses Angebot immer besser angenommen wird“, so Verkehrsminister Jörg Leichtfried.

**Zwtl.: Seit Gründung der apf 3.365 Beschwerden eingebracht – Hohe Erfolgsrate bei Schlichtungsverfahren**

Von Mai 2015 bis Mai 2016 wandten sich insgesamt 3.365<sup>1</sup> Personen mit Beschwerden an die apf. In 1.752 Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren eingeleitet. Der größte Anteil davon entfällt mit 1.428 Verfahren auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnverkehr mit 314 Verfahren, dem Busbereich mit neun Verfahren und dem Schiffsbereich mit einem Verfahren. „In 1.348 der 1.630 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf zwischen den Betroffenen und den Unternehmen vermitteln und eine zufriedenstellende Lösung erreichen. Das bedeutet eine Erfolgsquote von rund 83 Prozent im Durchschnitt für alle Verkehrsmittel; im Bahnverkehr konnten sogar rund 90 Prozent der Verfahren positiv abgeschlossen werden. Wir sind stolz darauf, ein derart erfolgreiches Resümee über das erste Arbeitsjahr der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ziehen zu können“, so Maria-Theresia Röhler, Leiterin der apf und Schlichterin.

Insgesamt erwirkte die apf Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste in der Höhe von 676.635 Euro. Der größte Anteil entfällt mit über 657.975 Euro auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnverkehr mit rund 18.151 Euro.

Die durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren liegt im Bahnverkehr bei 23 und im Flugverkehr bei 35 Tagen. Damit liegt die tatsächliche Verfahrensdauer der apf deutlich unter dem gesetzlich vorgegebenen Zeitrahmen von 90 Tagen für nicht komplexe Streitigkeiten.

**Zwtl.: Mehr Rechte im Flugverkehr – bis zu 600 Euro Ausgleichszahlung bei technischen Defekten**

Bei außergewöhnlichen Umständen, auf die sie keinen Einfluss haben, wie etwa Streiks oder Schlechtwetter, müssen Fluglinien keine Ausgleichszahlung leisten, wenn es zu Verspätungen und Flugausfällen kommt. Bei technischen Defekten haben Passagiere hingegen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung, da diese in der Regel keine außergewöhnlichen Umstände darstellen. Im Herbst 2015 hat der Europäische Gerichtshof in einem Urteil zusätzlich festgestellt, dass Passagieren auch bei unvorhersehbaren technischen Defekten eine Ausgleichszahlung zusteht. Die Höhe ist dabei von der

---

<sup>1</sup> Auswertungszeitraum Flug-, Bahn-, Bus- und Schiffsverkehr von 28. Mai 2015 bis 28. Mai 2016.

Entfernung abhängig und beträgt zwischen 250 und 600 Euro. Betreuungsleistungen wie Verpflegung, Hotelunterkunft und Transfer sind wenn nötig auch bei außergewöhnlichen Umständen von der Fluglinie zur Verfügung zu stellen.

#### **Zwtl.: Bahn – Verbesserungen für Fahrgäste bei Verspätungen**

Fahrgäste haben dank des Einsatzes der Schienen-Control Kommission nun auch Anspruch auf eine angemessene Verspätungsentschädigung für Pkw-, Fahrrad-, Wochen- und Monatsfahrkarten. Wer eine Wochen- oder Monatskarte besitzt hat nun ab einer Zugverspätung von 20 Minuten Anspruch auf eine Entschädigung in der Höhe von 1,50 Euro. Da eine Verspätungsentschädigung allerdings erst ab vier Euro ausbezahlt wird, empfiehlt die apf, Zugverspätungen immer bestätigen zu lassen. Seit Mitte Februar 2016 haben Reisende zudem bei einer Zugverspätung von mehr als 60 Minuten neben der Entschädigung der personenbezogenen Fahrkarte auch Anspruch auf eine Entschädigung für ihre Pkw- oder Fahrradfahrkarte.

#### **Zwtl.: Beschwerdeformular und Passagierrechte im Internet abrufbar**

Über das Web-Formular der apf können Reisende im Streitfall einfach und rasch ihre Beschwerden einbringen. Die apf prüft dann Sachverhalt und Zuständigkeit und leitet gegebenenfalls ein Schlichtungsverfahren ein. Damit wird sichergestellt, dass Passagier- und Fahrgastrechte gewahrt bleiben und Verkehrsunternehmen ihre Verpflichtungen einhalten. Auf der Homepage der apf unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) bzw. [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at) sind das Web-Beschwerdeformular sowie umfassende Informationen über Passagier- und Fahrgastrechte verfügbar.

#### **Zwtl.: Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte**

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) verhilft Passagieren und Fahrgästen kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Im Streitfall mit einem Bahn-, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen sorgt die apf für verbindliche Lösungen und Entschädigungen.

#### **Rückfragehinweis:**

Mag. (FH) Martina Galos

*Leitung Unternehmenskommunikation Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte*

+43 1 5050707-140

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