

PRESSEMITTEILUNG

Wien, 11. Februar 2021

COVID-Flugausfälle: apf erwirkt über 1,1 Millionen Euro an Rückerstattungen für Passagiere

- **Der Service der apf ist für Passagiere immer kostenlos und provisionsfrei**
- **Passagierrechte und Schlichtungsantrag unter www.passagier.at abrufbar**

Seit der ersten Annullierungswelle von Flügen aufgrund der COVID-19-Pandemie, hält die Einreichung von Schlichtungsanträgen zu Ticketerstattungen die Expertinnen und Experten der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) in Atem.

Maria-Theresia Röhler, Leiterin der apf, informiert: „Grundsätzlich gilt: Wird ein Flug durch das Flugunternehmen gecancelt, haben betroffene Passagiere gemäß EU-Fluggastrechteverordnung das Recht auf Erstattung des vollen Ticketpreises. Kommt das Unternehmen seiner Verpflichtung nicht nach, kann bei der apf – soweit der geplante Flug im Zuständigkeitsbereich liegt – ein Schlichtungsantrag eingereicht werden. Der Service der apf ist für Passagiere, unabhängig vom Ausgang des Verfahrens, immer kostenlos und provisionsfrei.“

1,1 Millionen Euro in über 1.800 Verfahren erwirkt

Bis Ende Jänner 2021 hat die apf insgesamt über 1.800 Schlichtungsverfahren mit COVID-19-Bezug abgeschlossen und im Zuge dessen insgesamt mehr als 1,1 Millionen Euro an Erstattungen für Betroffene erwirkt. In lediglich neun Verfahren weigerten sich Unternehmen weiterhin ihrer Verpflichtung nachzukommen. Hier prüft die apf weitere rechtliche Schritte.

Flugunternehmen haben eine gesetzliche Mitwirkungspflicht bei den Verfahren der apf und kommen dieser in den allermeisten Fällen auch nach. Die apf kann Verfahren jedoch nur direkt gegen eine Airline eröffnen – nicht etwa gegen Reisevermittler oder Online-Buchungsplattformen. Die Praxis zeigt, dass es immer wieder zu Problemen bei der Rückerstattung von Ticketkosten bei Buchung über einen Online-Vermittler kommt. Daher rät die apf Passagieren unbedingt dazu, direkt beim jeweiligen Flugunternehmen zu buchen.

Wie vorgehen, wenn man von einem Flugausfall betroffen ist?

Im ersten Schritt sollten Passagiere ihre Forderung schriftlich an das betroffene Flugunternehmen richten. Die apf hat hierfür einen Musterbrief bereitgestellt, welcher unter www.passagier.at abrufbar ist.

Sollte ein Unternehmen nach schriftlicher Forderung binnen sechs Wochen keine Erstattung anbieten bzw. nicht adäquat antworten, kann ein Schlichtungsantrag, online via www.passagier.at, bei der apf eingebracht werden - kostenlos und provisionsfrei.

Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) setzt sich für Reisende im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ein. Im Rahmen außergerichtlicher Schlichtungsverfahren verhilft die apf Passagieren kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Die Servicestelle des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) ist als Abteilung bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt.

Worüber kann man sich bei der apf beschweren?

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

- Entschädigungen und Erstattungen 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.

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.

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).

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 abrufbar.

Rückfragehinweis:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Sabrina Carina Köcher, BA

Pressesprecherin

+43 1 5050707-140

s.koecher@apf.gv.at