

PRESSEMITTEILUNG
Wien, 24. Juni 2015

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte nimmt noch vor der Hauptreisezeit die Arbeit auf

- **Neues Service des Verkehrsministeriums stärkt Rechte der Reisenden und hilft bei Streitfällen mit Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugunternehmen**
- **Unterstützung insbesondere bei größeren Verspätungen, Ausfällen, fehlender Information und Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderung: Website und Handy-APP informieren Passagiere und Fahrgäste über ihre Ansprüche**
- **Online-Beschwerdeformular ab sofort unter www.passagier.at abrufbar**

Die neue österreichische Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte – ein Service des Verkehrsministeriums – ist am Mittwoch offiziell vorgestellt worden. Rechtzeitig vor Beginn der Hauptreisezeit steht Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugreisenden für ihre Rechte und Ansprüche nun unter <http://www.passagier.at> eine zentrale Servicestelle zur Verfügung. „Wir wollen zufriedene Kunden. Auch dann, wenn der Verkehr einmal nicht so rollt, wie er soll“, betont Verkehrsminister Alois Stöger bei der Vorstellung des neuen Service-Angebots.

Jedes Jahr nutzen bald drei Milliarden Passagiere und Fahrgäste Bahn, Bus, Schiff, Flugzeug oder die lokalen Verkehrsbetriebe. Mit diesem Aufkommen zählt Österreich zu den Top 3-Nationen in Europa. „Öffentlicher Verkehr wird dann genutzt, wenn er komfortabel, sicher und leistungsfähig ist. Unser Erfolgsrezept dafür, sind attraktive Intervalle, pünktliche Verkehrsmittel und Spitzenqualität im Service. Dazu gehören die schrittweise Umsetzung des integrierten Taktfahrplans, neue ÖBB-Züge für bis zu 2 Mrd. Euro oder die Investitionen in neue Infrastruktur und barrierefreie Bahnhöfe. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wird sicherstellen, dass all diese Maßnahmen den Anforderungen der Kunden gerecht werden“, so Verkehrsminister Stöger.

BM Stöger: Kunden der Öffentlichen Verkehrsmittel erhalten durchsetzungsstarke Stimme

Die neue Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz: apf) informiert ab sofort umfassend über Entschädigungsansprüche, vermittelt direkt die richtigen Ansprechpartner und sorgt für rasche, verbindliche Lösungen im Streitfall. Damit fördert die apf das Bestreben von Bahn, Bus, Schiff und Flug laufend noch besser zu werden. „Egal ob bei Verspätungen, bei Ausfällen oder bei Erstattungen von Tickets. Kunden haben ein Recht auf Information, Antwort und Entschädigung. Mit der apf erhalten Passagiere und Fahrgäste eine durchsetzungsstarke Stimme“, betont der Verkehrsminister.

Eine Reise beginnt bereits beim Ticket-Kauf. Die österreichischen und europäischen Gesetze stellen sicher, dass Kunden bei der Buchung transparent über die Kosten informiert werden. Kommt es in weiterer Folge zu Verspätungen oder Ausfällen oder läuft sonst etwas schief, haben die Fahrgäste und Passagiere unter gesetzlich definierten Kriterien auch Anspruch auf Entschädigung bzw. Kostenerstattung. Erste Anlaufstelle für Beschwerden ist das jeweilige Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugunternehmen bzw. Infrastrukturunternehmen (z. B. Bahnhof, Flughafen). Wenn das Verkehrsunternehmen darauf nicht zufriedenstellend oder überhaupt nicht geantwortet hat, kann sich der Kunde im Anschluss künftig an die apf wenden. Die Agentur sorgt dann in zweiter Instanz

einfach, unabhängig und kostenlos für rasche Lösungen und Entschädigungen – ohne Prozess- und Kostenrisiko.

Etwa 3.000 Beschwerdeverfahren pro Jahr erwartet – Bisher über 90 Prozent Erfolgsrate

Die neue Servicestelle des bmvit wurde als Abteilung bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt, die schon bisher die Schlichtungsstelle der Bahn beheimatet hat. Ebenfalls in die neue Agentur eingebracht wurde die bisher direkt im bmvit angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden von Fluggastrechten. Neu hinzukommen die Schlichtungsstellen für den Bus- und Schiffsverkehr. Insgesamt werden sich zum Start fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um die Anliegen der Beschwerdeführenden im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr kümmern. Das bmvit rechnet aufgrund von Erfahrungswerten aus anderen europäischen Ländern sowie der Erfahrung im Schienen- und Flugverkehr mit etwas mehr als 3.000 Beschwerdeverfahren pro Jahr.

„Die Erfahrung bei der Bahn hat gezeigt, dass sich mit der Tätigkeit einer unabhängigen Schlichtungsstelle auch das bahninterne Beschwerde-Management in den vergangenen Jahren deutlich verbessert hat und viele Fälle deshalb gar nicht mehr zu uns weitergetragen werden müssen. Mit der neu geschaffenen zentralen Servicestelle für alle Verkehrsträger können wir uns nun für alle Passagiere und Fahrgäste einsetzen und ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens zu ihrem Recht verhelfen. Das über die Jahre angeeignete Know-How im Bahn- und Flugbereich kommt damit künftig auch den Passagieren im Bus- und Schiffsverkehr zugute“, erklärt Maria-Theresia Röhlsler, Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH.

Die wichtigsten Tätigkeitsbereiche der apf im Überblick

Zu den wichtigsten verkehrsträgerübergreifenden Themenbereichen der apf zählen:

- Entschädigungen für Verspätungen,
- Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen
- fehlende Informationen über Fahr- und Fluggastrechte sowie
- die Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderung z.B. bei fehlender Hilfeleistung.

Darüber hinaus vermittelt die apf im Bahnverkehr auch etwa bei Strafzahlungen (z.B. für fehlende Tickets), Erstattungen von (z.B. nicht genutzten) Fahrkarten sowie beschädigtem oder verlorenem Gepäck.

Wie bringen Passagiere und Fahrgäste eine Beschwerde ein?

Auf ihrer Internet-Website – einfach erreichbar via <http://www.passagier.at> oder direkt unter <http://www.apf.gv.at> – hat die apf alle Informationen über die jeweiligen Passagier- und Fahrgastrechte zusammengetragen. Durch Ausfüllen eines übersichtlich gestalteten Web-Formulars können Kunden ihre Beschwerden im Streitfall einfach und rasch an die apf weiterleiten. Die Agentur prüft dann den Sachverhalt. Wenn die Beschwerde des Kunden berechtigt und die apf zuständig ist, leitet die apf ein Schlichtungsverfahren ein, um das Verkehrsunternehmen zur Einhaltung seiner Verpflichtungen zu bewegen. Damit soll sichergestellt werden, dass die Passagier- und Fahrgastrechte gewahrt bleiben.

Für Rückfragen stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf den Passagieren und Fahrgästen auch telefonisch zur Seite, unter der Nummer +43 1 5050707 und der Durchwahl 710 für Bahn, DW 720 für Bus, DW 730 für Schiff und DW 740 für den Flugbereich.

S E R V I C E – Alle Informationen zur neuen Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, ein kurzes Informationsvideo sowie einen Link zur Handy-APP mit allen Informationen über die gesetzlichen Ansprüche der europäischen Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugreisenden finden Sie auf der Internet-Website der apf unter <http://www.passagier.at> oder <http://www.apf.gv.at>.

G R A F I K – Passagier- und Fahrgastrechte bei Bahn, Bus, Schiff und Flug im Überblick.
(Format 150 x 110 mm)

Rückfragehinweis:

Mag. Andrea Heigl

Pressesprecherin von Bundesminister Alois Stöger

+43 1 711 62 - 65 8014

andrea.heigl@bmvit.gv.at

Mag. (FH) Martina Prettenhofer

Kommunikationsverantwortliche Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

+43 1 5050707-140

m.prettenhofer@apf.gv.at