

PRESSEMITTEILUNG
Wien, 14. Jänner 2016

Sechs Monate Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte: Knapp 300.000 Euro Entschädigung für Reisende

- **Mehr als 2.000 Beschwerden bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte in den vergangenen sechs Monaten eingebracht**
- **Kostenloses Service des Verkehrsministeriums bei Streitfällen mit Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugunternehmen**
- **Unterstützung bei größeren Verspätungen, Ausfällen, fehlender Information und Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderung**

Seit einem halben Jahr verhilft die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte – ein kostenloses Service des Verkehrsministeriums – Reisenden im Streitfall mit einem Bahn-, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen zu ihrem Recht. Insgesamt 2.069 Beschwerden wurden seit der Einrichtung der apf registriert. Mit Erfolgsraten von rund 95 Prozent im Bahnbereich und rund 86 Prozent im Flugverkehr konnte die neue, zentrale Servicestelle für Fahrgäste alle Erwartungen bestätigen – insgesamt 293.949 Euro an finanziellen Entschädigungen erzielte die apf für die Beschwerdeführenden im Bahn-, Bus- und Flugverkehr. Verkehrsminister Alois Stöger: „Für mich ist die apf eine wertvolle Ergänzung zu unserem Angebot im öffentlichen Verkehr: Wenn beim Reisen etwas schief geht, ist das ärgerlich genug. Die apf verhilft Reisenden rasch und unkompliziert zu einer finanziellen Entschädigung.“ Maria-Theresia Röhler, Leiterin der apf, betont: „Das Service der apf ist, anders als bei kommerziellen Anbietern, kostenlos und provisionsfrei. Das bedeutet, dass Passagiere immer den vollständigen Entschädigungsbetrag erhalten und auch im Erfolgsfall keine Provision zahlen müssen.“

2.069 Beschwerden eingebracht – Hohe Erfolgsrate bei Schlichtungsverfahren

Insgesamt 2.069 Passagiere haben sich seit ihrer Einrichtung¹ an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte gewandt. Mit 1.722 Beschwerden sind die meisten Beschwerden im Flugverkehr eingegangen, gefolgt vom Bahnverkehr mit 324 Beschwerden. Im Busverkehr verzeichnete die apf 17 Beschwerden und im Schiffsverkehr sechs Beschwerden.

Im Flugverkehr wurde in 855 Fällen ein Schlichtungsverfahren eingeleitet; in 502 Verfahren konnte die apf bereits eine positive Einigung erzielen. Das bedeutet eine Erfolgsrate von rund 86 Prozent. Insgesamt erzielte die apf im Flugverkehr 285.184 Euro an finanziellen Entschädigungen für die Beschwerdeführenden. Mit einer durchschnittlichen Verfahrensdauer von knapp 28 Tagen liegt der Flugverkehr leicht über dem Bahnverkehr (25 Tage). „Die Dauer eines Schlichtungsverfahrens hängt einerseits von der Komplexität der Beschwerdefälle und andererseits von der Mitarbeit des Unternehmens ab. In Beschwerdefällen mit gesetzlichen oder tariflichen Ansprüchen, klarer Sachlage sowie mit kunden- und serviceorientierten Unternehmen können meistens rasche Lösungen erzielt werden. Fälle, deren Rechtslage nicht eindeutig festzulegen ist, können manchmal mehr Zeit in Anspruch nehmen“, erklärt Maria-Theresia Röhler.

¹ Auswertungszeitraum 28. Mai 2015 bis 18. Dezember 2015

Im Bahnverkehr sind im vergangenen halben Jahr 157 Schlichtungsverfahren eingeleitet worden. In 130 Fällen konnte bereits positiv zwischen dem Fahrgast und dem Unternehmen vermittelt werden. Im Bahnverkehr bedeutet das eine Erfolgsrate von rund 95 Prozent. Insgesamt konnten finanzielle Entschädigungen in der Höhe von 8.510 Euro für Bahnreisende erwirkt werden. In Summe ist die Zahl der Beschwerden im Bahnbereich von 2014 auf 2015² eklatant um rund 32 Prozent gesunken.

Für Stöger belegt diese Zahl, „dass die kontinuierliche Zusammenarbeit von Verkehrsunternehmen mit einer staatlichen Schlichtungsstelle für die Reisenden enorme Verbesserungen mit sich bringt. Ich freue mich, dass das im Bahnverkehr, wo die Schienen Control bereits länger aktiv ist, so gut funktioniert. Mein klarer Auftrag für die apf ist, auch das Service der Flugunternehmen nachhaltig zu verbessern.“

„Durch unsere langjährige Zusammenarbeit mit den Bahnunternehmen hat sich deren Beschwerdemanagement gegenüber den Kundinnen und Kunden deutlich verbessert. Das ist auch unser strategisches Ziel für die anderen Verkehrsträger: Das Know-How aus dem Bahnbereich zu nutzen und gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen kundenorientierte Lösungen zu erarbeiten“, so Maria-Theresia Röhler. „Im Flugverkehr ist unsere erste Priorität, Passagiere über ihre Rechte aufzuklären und ihnen im Streitfall mit der Fluglinie zu ihrem Recht zu verhelfen. Dieses Ziel haben wir mit einer Steigerung der Beschwerden von über 86 Prozent im Vergleich mit dem Vorjahr klar erreicht“, ergänzt Röhler.

Die wichtigsten Beschwerdegründe

Im Flugverkehr bezog sich der höchste Anteil der Beschwerden mit 57 Prozent auf Annullierungen, gefolgt von Beschwerden wegen Verspätungen mit 33 Prozent. Auf dem dritten Platz landeten Beschwerden über Nichtbeförderung mit neun Prozent.

Im Bahnverkehr bezogen sich mit 48 Prozent die meisten Beschwerden auf Fahrpreiserstattungen, gefolgt von der Kategorie Entschädigungen (z.B. für Verspätungen, alternative Beförderungen, Unterkunft) mit 19 Prozent. Auf dem dritten Platz landete die Kategorie Strafen und Inkassoforderungen mit neun Prozent.

Wie bringen Passagiere und Fahrgäste eine Beschwerde ein?

Erste Anlaufstelle bei Beschwerden ist das jeweilige Verkehrsunternehmen. Wenn dieses nicht zufriedenstellend oder überhaupt nicht antwortet, können sich Passagiere an die apf wenden. Die apf sorgt dann kostenlos und provisionsfrei für rasche Lösungen und Entschädigungen.

Auf der Homepage der apf unter www.passagier.at oder direkt unter www.apf.gv.at sind umfassende Informationen über Passagier- und Fahrgastrechte abrufbar.

Durch Ausfüllen des übersichtlich gestalteten Web-Formulars können Kundinnen bzw. Kunden ihre Beschwerden im Streitfall einfach und rasch an die apf richten. Die Agentur prüft dann den Sachverhalt. Wenn die Beschwerde 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.

Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf als „staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ für den österreichischen Verkehrssektor notifiziert.

² Auswertungszeitraum 1. Jänner 2015 bis 18. Dezember 2015

S E R V I C E – Auf der apf-Homepage unter www.passagier.at oder www.apf.gv.at stehen Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugreisenden alle Informationen über ihre Rechte und Ansprüche zur Verfügung. Gerne versendet die apf die neuen Passagierrecht folder für Bahn und Flug auch per Post. Die wichtigsten Fälle, in denen die apf vermitteln kann, sind:

- 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.

Rückfragehinweis:

Mag. Nikolai Moser

Pressesprecher von Bundesminister Alois Stöger

+43 1 711 62 - 65 8014

nikolai.moser@bmvit.gv.at

Mag. (FH) Martina Prettenhofer

*Leitung Unternehmenskommunikation Agentur für Passagier-
und Fahrgastrechte*

+43 1 5050707-140

m.prettenhofer@apf.gv.at