

PRESSEMITTEILUNG
Wien, 9. Dezember 2021

Winter, Schnee und Flug- / Zugausfall

Schlichtungsstelle hilft kostenlos und provisionsfrei

Das Winterwetter und Schneefall sorgen immer wieder für Verspätungen und Ausfällen von Zügen und Flügen. Wird man sich dann als Passagier mit dem Verkehrsunternehmen über Ausgleichzahlung oder Erstattung nicht einig, kann die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) den Fall prüfen und ggf. ein Schlichtungsverfahren eröffnen. Aber der Reihe nach....

Wie geht man genau vor, wenn die Reise nicht wie geplant stattgefunden hat?

Im ersten Schritt muss die Forderung schriftlich direkt beim betroffenen Unternehmen eingebracht werden. Für den Flugbereich hat die apf Musterbriefe bereitgestellt, die unter www.passagier.at abrufbar sind.

Antwortet das Unternehmen ab Einbringung der Forderung in angemessener Zeit nicht adäquat (Flug: sechs Wochen, Bahn/Bus/Schiff: vier Wochen) oder gar nicht, kann bei der apf online via www.passagier.at ein Schlichtungsantrag eingebracht werden.

Bei welchen Problemen kann die apf konkret vermitteln?

- 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 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 bei Problemen hinsichtlich der Erstattung bei Herabstufung (Downgrade) in eine niedrigere Klasse als ursprünglich gebucht (z. B. von Business Class in die Economy Class).

Was kostet Passagiere der Service der apf?

Das ist das Beste daran: Der Service der apf ist für Passagiere immer kostenlos und provisionsfrei – unabhängig vom Ausgang des Schlichtungsverfahrens. Das bedeutet konkret, es wird der gesamte Betrag, der im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erwirkt wird, an die Reisenden – ohne Abzug – ausbezahlt.

Und wenn ich noch Fragen habe?

Dann sind die Expert*innen der apf auch telefonisch von Montag bis Freitag immer von 10 bis 12 Uhr unter den jeweiligen Durchwahlen erreichbar:

Bahn: +43 1 5050707 – 710

Bus: +43 1 5050707 – 720

Schiff: +43 1 5050707 – 730

Flug: +43 1 5050707 – 740

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.

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