

PRESSEMITTEILUNG
Wien, 28. Juni 2016

Jahresbericht 2015 der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte¹

Servicestelle für Bahn-, Bus-, Schiffs und Flugreisende erwirkte über 337.000 Euro an Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste – Hohe Erfolgsquote bei Schlichtungsverfahren

- **2.394 Beschwerden eingegangen – 1.212 Schlichtungsverfahren eingeleitet – 88 Prozent positiv erledigt**
- **Hohe Pünktlichkeit im Bahnverkehr mit 96,3 Prozent weitgehend gehalten**
- **Bahn: Verspätungsentschädigungen auch für Pkw-, Fahrrad-, Wochen- und Monatsfahrkarten**
- **Flug: Technische Probleme stellen keine außergewöhnlichen Umstände dar**

Als zentrale Schlichtungsstelle sorgt die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) seit Ende Mai 2015 dafür, dass Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugreisende bei den Verkehrsunternehmen gehört werden und in einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren zu ihrem Recht kommen. Der apf-Jahresbericht 2015 folgt dem Fahrgastbericht der ehemaligen, nur für den Bahnverkehr zuständigen, Schlichtungsstelle der Schienen-Control. Diese Schlichtungsstelle wurde um Bus-, Schiffs- und Flugverkehr erweitert und ist als apf für alle vier Verkehrsbereiche weiterhin als Abteilung bei der Schienen-Control angesiedelt.

2.394 Beschwerden – 1.212 eröffnete Schlichtungsverfahren – 88 Prozent Erfolgsquote

Im ersten apf-Jahresbericht zeigt sich, dass die Beschwerdezahlen aufgrund des erweiterten Aufgabenbereiches auf alle vier Verkehrsträger stark gestiegen sind – vor allem im Flugverkehr. 2015 sind insgesamt 2.394 Beschwerden eingegangen, davon 1.812 im Flugverkehr, 559 im Bahnverkehr, 17 im Busverkehr und sechs im Schiffsverkehr. Insgesamt sind 1.212 Schlichtungsverfahren eröffnet worden. Der Großteil davon entfällt auf den Flugbereich mit 915 Verfahren, gefolgt vom Bahnbereich mit 291 Verfahren, dem Busbereich mit fünf Verfahren und dem Schiffsbereich mit einem Verfahren. Im Bus- und Schiffsverkehr ist die Anzahl der Beschwerden im Verhältnis zum Bahn- und Flugverkehr sehr gering. Im Busverkehr hängt das hauptsächlich damit zusammen, dass die Verordnung für Busfahrgastrechte nur auf Strecken von mehr als 250 Kilometern gilt, also vor allem Fernbuslinien betroffen sind. Obwohl das Angebot an Fernbuslinien auch in Österreich wächst, ist es bisher nach wie vor überschaubar. Im Schiffsbereich liegt die geringe Beschwerdeanzahl hauptsächlich daran, dass der Markt bei einem Binnenland wie Österreich relativ klein ist und die Verordnung nur für Schiffe ab einer bestimmten Größe bzw. Passagieranzahl anwendbar ist. In Österreich gibt es nur sehr wenige derart große Schiffe.

¹ Sämtliche Zahlen im Flug-, Bus- und Schiffsverkehr: Auswertungszeitraum 28. Mai bis 31. Dezember 2015; Bahnverkehr: Auswertungszeitraum 1. Jänner bis 31. Dezember 2015.

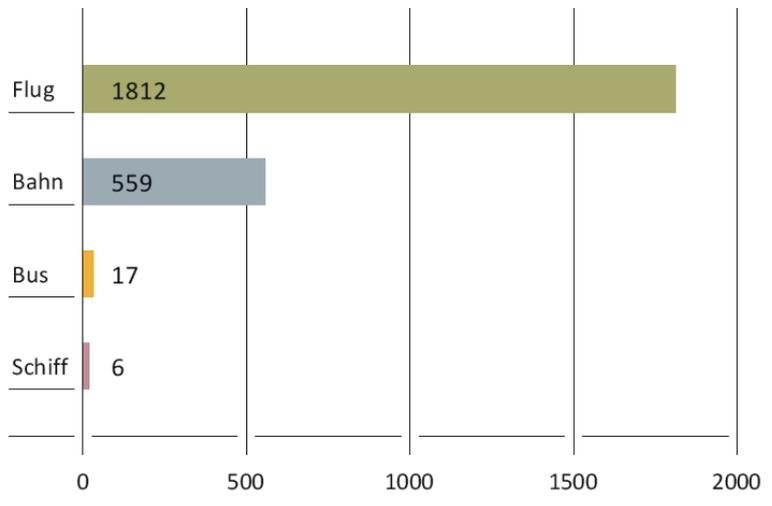


Abb.1: Anzahl der eingelangten Beschwerden (Flug, Bus und Schiff: Seit Gründung der apf Ende Mai 2015; Bahn: gesamtes Jahr 2015).
Quelle: apf.

■ Flug ■ Bahn ■ Bus ■ Schiff

Insgesamt erwirkte die apf Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste in der Höhe von 337.405 Euro. Der größte Anteil entfällt mit 316.346 Euro auf den Flugsektor. Im Bahnverkehr konnte ein Betrag von 20.804 Euro erwirtschaftet werden, im Busbereich 255 Euro.

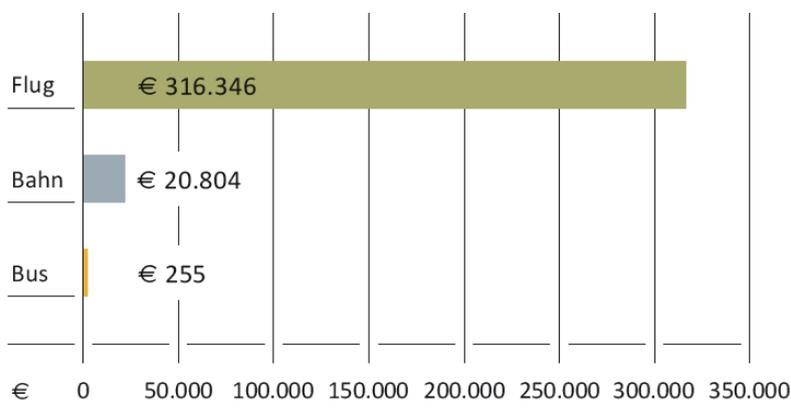


Abb.2: Erwirtschaftete Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe (Flug und Bus: Seit Gründung der apf Ende Mai 2015. Bahn: gesamtes Jahr 2015).
Quelle: apf.

■ Flug ■ Bahn ■ Bus

Mehr als drei Viertel aller eingeleiteten Verfahren im Bahnverkehr und mehr als zwei Drittel im Flugverkehr wurden innerhalb eines Monats abgeschlossen. Die durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren liegt im Bahnverkehr bei 25,5 im Flugverkehr bei 29 Tagen. Damit liegt die tatsächliche Verfahrensdauer der apf deutlich unter dem gesetzlich vorgegebenen Zeitrahmen von 90 Tagen für nicht komplexe Streitigkeiten.

Jahresbilanz Bahn: 559 Beschwerden, 291 eröffnete Schlichtungsverfahren

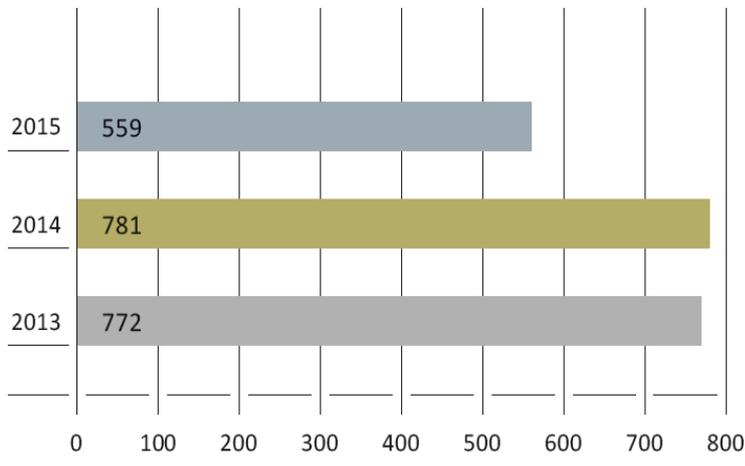


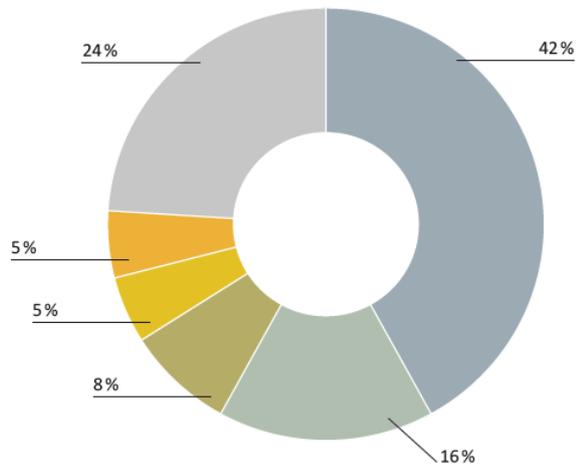
Abb. 3: Eingelangte Beschwerden im Bahnverkehr 2013 – 2015.
 Quelle: apf.

Im Jahr 2015 wandten sich im Bahnverkehr 559 Fahrgäste an die apf. Das ist im Vergleich zum Vorjahr (2014: 781 Beschwerden) ein deutlicher Rückgang von über 28 Prozent. Gründe dafür sind einerseits die sinkenden Beschwerdezahlen beim größten österreichischen Bahnunternehmen ÖBB-Personenverkehr und andererseits die verbesserte interne Beschwerdeabwicklung der Bahnen. Dadurch ist es für Fahrgäste oft nicht notwendig, die Unterstützung der apf zu suchen. Im Jahr 2015 wurden 291 Verfahren im Bahnverkehr eröffnet und 287 beendet. In rund 92 Prozent bzw. 263 der abgeschlossenen Fälle konnte die apf erfolgreich zwischen den Betroffenen und dem Bahnunternehmen vermitteln.

In 240 Fällen erzielte die apf 2015 im Bahnbereich eine finanzielle Entschädigung bzw. einen Strafnachlass für Fahrgäste von österreichischen Bahnunternehmen, meist in bar oder in Form von Gutscheinen. Insgesamt wurden dabei 20.804 Euro (2014: 19.901 Euro) ausbezahlt. Im Vergleich mit dem Vorjahr bedeutet das einen Anstieg der Entschädigungssumme um 4,5 Prozent. In 19 Verfahren war keine Einigung möglich. Dabei lehnten in sieben Fällen die Beschwerdeführenden, in 12 Fällen das betroffene Bahnunternehmen die von der apf vorgeschlagene Lösung ab.

Wichtigste Verfahrensgründe und Verteilung auf die Bahnunternehmen

Der mit 42 Prozent höchste Anteil der eröffneten Verfahren betraf 2015 Fahrpreiserstattungen, gefolgt von Verfahren wegen Verspätungsentschädigungen und sonstigen Entschädigungen (z. B. für Taxi oder Hotel) mit 16 Prozent. Am dritten Platz landeten Verfahren über Strafen und Inkassoforderungen mit acht Prozent.



- Fahrpreiserstattung
- Verspätungsentschädigung, Entschädigung
- Strafe, Inkassoforderung
- Verträge und Kaufabschlüsse, unlautere Geschäftspraktiken
- Tarife/ Preise/ Produkte
- Weitere Gründe:

Weitere Gründe:

- 4% Personal /Kundenkontakt
- 4% Information
- 4% Vertriebskanäle
- 4% Qualität der Waren und Dienstleistungen
- 3% Verspätungen (Lieferung von Waren/Erbringung von Dienstleistung)
- 2% Bahnhof/Infrastruktur
- 1% Sonstige Aspekte
- 1% Rechnungstellung und Einziehung von Forderungen
- 1% Schäden/Delikte, Sicherheit von Waren und Dienstleistungen

Abb. 4: Verfahrensgründe im Bahnverkehr 2015. Quelle: apf.

95 Prozent (2014: 91 Prozent) der eröffneten Verfahren betrafen den ÖBB-Konzern: 94 Prozent entfielen auf die ÖBB-Personenverkehr, ein Prozent auf die ÖBB-Infrastruktur. Auf die Verkehrsverbünde entfielen drei Prozent der Verfahren. Beschwerden betreffend die WESTbahn, den CAT und die Graz-Köflacher Bahn machten insgesamt zwei Prozent aus.

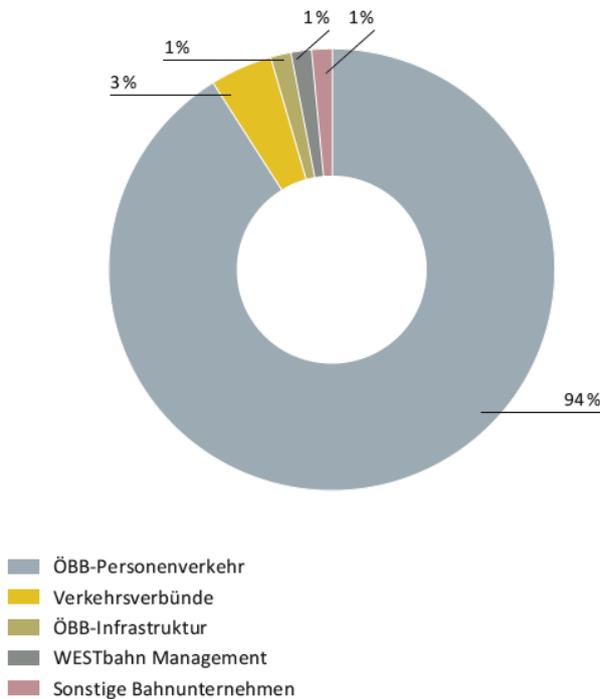


Abb. 5: Verteilung der Verfahren im Bahnverkehr auf die Unternehmen. Basis: Abschlussjahr 2015
 Quelle: apf

Jahresbilanz Flug: 1.812 Beschwerden, 915 eröffnete Schlichtungsverfahren

Seit Gründung der apf wandten sich im Flugbereich 1.812 Passagiere an die apf. 646 von 915 eröffneten Verfahren im Flugverkehr wurden im selben Jahr beendet. In 86 Prozent bzw. 555 der abgeschlossenen Fälle konnte die apf erfolgreich zwischen den Passagieren und der Fluglinie vermitteln.

Im Flugverkehr erzielte die apf finanzielle Entschädigungen für Passagiere in Höhe von 316.346 Euro. In 24 der angeführten 646 Verfahren war keine Einigung möglich. In sechs Fällen lehnten die Beschwerdeführenden, in 18 Fällen die betroffene Fluglinie die vorgeschlagene Lösung ab.

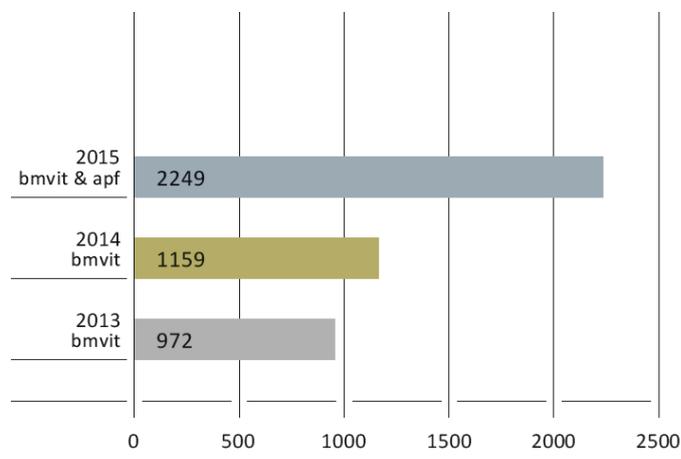


Abb. 6: Anzahl der eingelangten Beschwerden im Flugverkehr 2013 – 2015.
 Quelle: apf/bmvit.

Wichtigste Verfahrensgründe und Verteilung auf die Fluglinien

Im Flugverkehr betraf der mit 57,4 Prozent höchste Anteil der eröffneten Verfahren Flugannullierungen, gefolgt von Flugverspätungen mit 33,3 Prozent. Am dritten Platz landeten mit 9,3 Prozent Nichtbeförderungen.

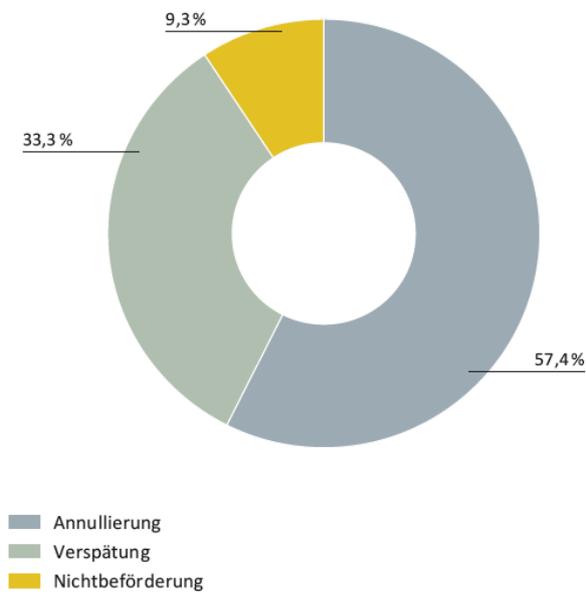


Abb. 7: Verfahrensgründe im Flugverkehr seit Gründung der apf 2015.
 Quelle: apf.

Als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen waren mit 45 Prozent der abgeschlossenen Verfahren die Austrian Airlines am stärksten betroffen. Auf NIKI entfielen 18 Prozent der Verfahren, gefolgt von Vueling mit sechs Prozent. Ein Anteil von je fünf Prozent der Verfahren entfiel auf easyJet und airberlin.

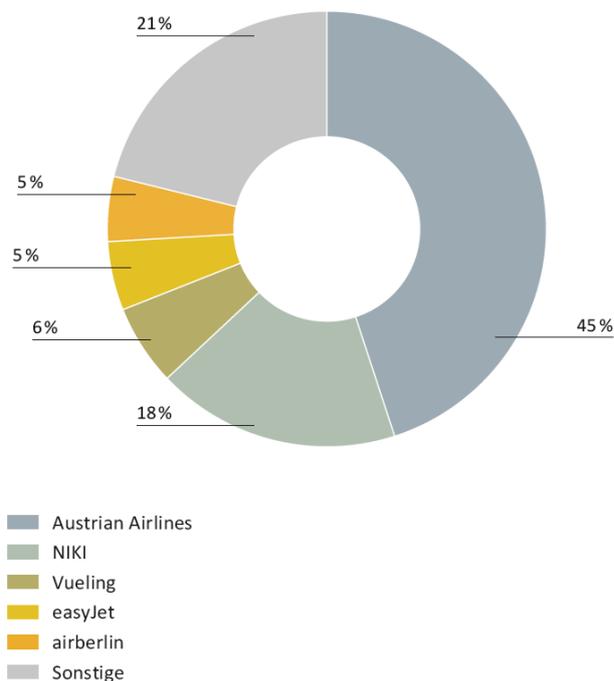


Abb. 8: Verteilung der Verfahren im Flugverkehr auf die Unternehmen seit Gründung der apf 2015.
 Basis: Abschlussjahr 2015
 Quelle: apf.

Bahn: Erneut hohe Pünktlichkeit im Personenverkehr, weitere Verspätungsentschädigungen

Trotz Herausforderungen wie der Flüchtlingssituation im Sommer konnte 2015 die hohe Pünktlichkeit der Züge mit 96,3 Prozent weitgehend gehalten werden. Sie lag nur knapp unter dem Wert des Vorjahres mit 96,7 Prozent. Im Nahverkehr lag die durchschnittliche Verspätung je Zug mit 1,1 Minuten gleichauf wie im Vorjahr. Im Fernverkehr verbesserte sich die Pünktlichkeit 2015 abermals und liegt nun bei 88 Prozent (2014: 87,6 Prozent).

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. Für Tages-, Wochen- und Monatskarten der ÖBB oder eines Verkehrsverbundes ist das bei allen ÖBB Ticketschaltern bis 60 Minuten nach Zugankunft möglich. Danach können sich Fahrgäste die Verspätungsbestätigung beim ÖBB-Kundenservice unter 05-1717 oder unter <http://fahrplan.oebb.at/bin/trainsearch.exe/dn> bis zwei Tage nach der Fahrt einholen.

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.

Weitere Verbesserungen, die 2015 für Fahrgäste der ÖBB-Personenverkehr erzielt werden konnten, sind unter anderen: Fahrgäste erhalten bei Kündigung ihrer Österreichcard (Jahresnetzkarte) ab dem siebenten Monat auch das Geld für den nicht genutzten Zeitraum zurück, Erstattungen müssen generell innerhalb von zwei Monaten ausbezahlt werden und Mahnspesen dürfen nur noch mit höchstens 15 Euro und nicht wie bisher mit bis zu 25 Euro berechnet werden.

Flug: Technische Probleme sind keine außergewöhnlichen Umstände

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. Anders ist das bei technischen Defekten: Mit einem im Herbst 2015 veröffentlichten Urteil (C-257/15) zum Thema „Technische Defekte stellen keine außergewöhnlichen Umstände dar“ stärkt der Europäische Gerichtshof die Rechte der Passagiere deutlich. Im Gegensatz zu früher sind Fluglinien nun verpflichtet, auch dann eine Ausgleichszahlung zu leisten, wenn es aufgrund eines unvorhersehbaren technischen Defektes zu einer Verspätung oder Annullierung des Flugs kommt. Die Höhe der Ausgleichszahlung hängt dabei von der Entfernung ab und beträgt zwischen 250 und 600 Euro. Sogenannte Betreuungsleistungen wie etwa Verpflegung, Hotelunterkunft sowie der Transfer zwischen Flughafen und Hotel sind, wenn nötig, auch bei außergewöhnlichen Umständen von der Fluglinie zur Verfügung zu stellen.

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
- Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderung z.B. bei fehlender Hilfeleistung

Darüber hinaus vermittelt die apf im Bahnverkehr auch 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 der Homepage der apf unter www.passagier.at bzw. www.apf.gv.at sind alle Informationen über die jeweiligen Passagier- und Fahrgastrechte abrufbar. Über das Web-Formular der apf können Reisende im Streitfall einfach und rasch ihre Beschwerde einbringen. Die Agentur prüft dann Sachverhalt und Zuständigkeit und leitet gegebenenfalls ein Schlichtungsverfahren ein. Damit wird sichergestellt, dass die Passagier- und Fahrgastrechte gewahrt bleiben und Verkehrsunternehmen ihre Verpflichtungen einhalten.

Für Rückfragen stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf unter der Nummer +43 1 5050707 auch telefonisch zur Seite. Die direkten Durchwahlen der Verkehrsträger sind: 710 für Bahn, 720 für Bus, 730 für Schiff und 740 für den Flugbereich.

S E R V I C E – Alle Informationen zur Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sowie der apf-Jahresbericht 2015 sind auf der Homepage der apf unter www.passagier.at oder www.apf.gv.at verfügbar.

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