

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte/Verbraucher/Österreich/Flug/Bahn/Bus/Schiff  
PRESSEMITTEILUNG  
Wien, 25. Juni 2020

## **apf-Rekord 2019: Über 1,3 Millionen Euro an Entschädigung für Reisende**

**Utl.: apf-Jahresbericht 2019: Anzahl an Schlichtungsanträgen und -verfahren weiterhin hoch – gute Erfolgsquote**

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) setzt sich für Reisende im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ein. Im Rahmen außergerichtlicher Schlichtungsverfahren hilft die apf Passagieren kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. *„In außergerichtlichen Schlichtungsverfahren konnte die apf insgesamt über 1,3 Millionen Euro für Reisende nach Problemen mit Flug, Bahn oder Bus erwirken. Die apf ist eine wichtige Einrichtung, um über die Rechte der Fahrgäste aufzuklären und diese kostenlos und risikolos geltend zu machen. So hilft die apf mit, Mobilität sicher und bequem zu machen“*, resümiert Klimaschutzministerin Leonore Gewessler.

Insgesamt konnte die apf 1.301.094 Euro für Reisende erwirken. Der größte Anteil entfällt mit 1.251.532 Euro auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnbereich mit 48.054 Euro und dem Busbereich mit 1.508 Euro. Auch Staatssekretär Magnus Brunner freut sich über das starke Ergebnis der apf: *„Bei 71 Prozent der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren im Flugbereich konnte die apf ein positives Ergebnis für die Passagiere in Form einer Zahlung erreichen. Das heißt, dass alleine Flugreisende über 1,25 Millionen Euro durch die Schlichtungsstelle erhielten – das sind elf Prozent mehr als im Vorjahr“*.

Die Leiterin der apf, Maria-Theresia Röhlsler, verweist auf das intensive Schlichtungsjahr. *„2019 hatten wir mehr zu tun denn je – die Zahl an eingereichten Schlichtungsanträgen lag bei 6.395. Im Bahnbereich verzeichneten wir einen starken Anstieg um über 53 Prozent und haben damit erstmals die 1.000er-Marke überschritten. Die Schlichtungsanträge im Flugbereich blieben auf einem hohen Niveau“*, so Röhlsler.

**Zwtl.: Erwirtschaftung von über 1,3 Millionen Euro – massiver Anstieg an Schlichtungsanträgen im Bahnverkehr**

Im Jahr 2019 brachten Reisende insgesamt 6.395 Schlichtungsanträge bei der apf ein. Die apf schloss in Summe 4.139 Verfahren ab, dies bedeutet einen Anstieg um rund 26 Prozent im Vergleich zum Jahr 2018. Mit 3.397 abgeschlossenen Verfahren, einer Steigerung von rund 23 Prozent zu 2018, entfiel der größte Anteil auf den Flugverkehr. Einen massiven Anstieg von rund 49 Prozent gegenüber dem Vorjahr konnte der Bahnbereich mit 704 abgeschlossenen Schlichtungsverfahren verzeichnen, gefolgt vom Busbereich mit abermals 37 Verfahren. In 73 Prozent der abgeschlossenen Verfahren erzielte die apf ein positives Ergebnis für Reisende.

Der Hauptgrund für Verfahren im Flugverkehr waren 2019 mit 51,5 Prozent Verspätungen, gefolgt von Annullierungen mit 43 Prozent und Nichtbeförderung – z. B. durch Flugüberbuchung – mit 4,7 Prozent.

Mit 36,5 Prozent waren im Bahnverkehr Strafzahlungen bzw. Inkassoforderungen der Hauptgrund der abgeschlossenen Verfahren, gefolgt von Fahrpreiserstattungen mit 33,5 Prozent. Auf Platz drei lagen mit 19,2 Prozent Verspätungsentschädigungen (für Ticketkosten) und Entschädigungen (für andere Folgekosten).

### **Zwtl.: Bahn – apf erreicht jedes Jahr wesentliche Verbesserungen für Fahrgäste**

Die apf setzt sich seit Jahren für kundenfreundliche Verbesserungen in den Tarifbestimmungen der österreichischen Bahnen ein. Im Jahr 2019 erreichte sie u. a. eine Verbesserung bei der Auszahlung von Ansprüchen von Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzern, indem die ÖBB-Personenverkehr nach Intervention der apf die bereitgestellte Information verbesserte. Überdies konnte eine Anwendung des Pünktlichkeitsmodells für unterjährig stornierte Jahreskarten als Erfolg für Passagiere verbucht werden, was eine aliquote Entschädigungsauszahlung möglich macht.

2019 führte die apf im Bahnbereich erstmals ein Audit durch: Sie überprüfte in der Steiermark die Verfügbarkeit von Fahrgastrechte-Informationen an Bahnhöfen und besuchte die Bahnunternehmen und den Verkehrsverbund. Die apf hat entsprechende Empfehlungen im Sinne der Fahrgäste an die Unternehmen abgegeben und wird die Umsetzung zeitnah prüfen. Zukünftig plant die apf jährlich ein derartiges Bahn-Audit zur Überprüfung wieweit Bahnunternehmen die Anforderungen der Fahrgastrechte in der Praxis erfüllen.

Der vollständige Jahresbericht 2019 ist unter <https://www.apf.gv.at/de/pressemappen.html> abrufbar.

### **Zwtl.: [www.passagier.at](http://www.passagier.at) – Schlichtungsantrag mittels Online-Formular an die apf senden**

Schlichtungsanträge sind bei der apf immer schriftlich einzubringen, damit alle notwendigen Unterlagen vorliegen und rasch Kontakt mit dem Unternehmen aufgenommen werden kann. Der Online-Schlichtungsantrag ist unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) abrufbar. Für Rückfragen stehen die Expertinnen und Experten der apf den Passagieren auch telefonisch unter +43 1 5050707 Bahn – 710, Bus – 720, Schiff – 730 und Flug – 740 zur Verfügung.

Auf [www.passagier.at](http://www.passagier.at) finden Passagiere auch Musterbriefe auf Deutsch und Englisch zu Flugannullierung, Flugverspätung, Flugüberbuchung bzw. Nichtbeförderung und Herabstufung, wenn sie sich direkt bei einer Fluglinie beschweren möchten. Die Musterbriefe wurden auf Basis der EU-Fluggastrechteverordnung erstellt und weisen die Fluglinie auf die Ansprüche der Passagiere hin. Jeder Brief kann auf den individuellen Fall angepasst werden, indem relevante Textbausteine ausgewählt und mit den persönlichen Daten befüllt werden. Nimmt eine Fluglinie Beschwerden nur noch online an, können die einzelnen Textbausteine kopiert und in das jeweilige Online-Beschwerdeformular eingefügt werden.

### **Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte**

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz apf) hilft Passagieren und Fahrgästen im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr immer kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Das bedeutet, Reisende erhalten immer den vollständigen Entschädigungsbetrag (ohne Abzug durch die apf) zurück.

### **Zu welchen Sachverhalten kann man einen Schlichtungsantrag stellen?**

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

- Entschädigungen 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.

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 der Business Class in die Economy Class).

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.

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](http://www.passagier.at) abrufbar. Besuchen Sie den apf-Blog unter [www.apf.gv.at/de/blog.html](http://www.apf.gv.at/de/blog.html) . Neben konkreten Beschwerdefällen finden Sie auch nützliche Informationen und Tipps über gesetzliche bzw. tarifliche Ansprüche und die Abwicklung von Schlichtungsanträgen sowie die Vermittlungsarbeit der apf zwischen den Passagieren und den betroffenen Unternehmen.

**Rückfragehinweis:**

Sabrina Carina Köcher, BA

*Pressesprecherin Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte*

+43 1 5050707- 140

[s.koecher@apf.gv.at](mailto:s.koecher@apf.gv.at)