

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte/Verbraucher/Österreich/Flug/Bahn/Bus/Schiff
PRESSEMITTEILUNG
Wien, 21.06.2021

apf-Rekord 2020: Über 1,7 Millionen Euro an Entschädigung für Reisende Jahresbericht der Schlichtungsstelle: Hohe Anzahl an COVID-Ticketerstattungsanträgen

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.

„Die weltweite Corona-Pandemie hat insbesondere im letzten Jahr bei vielen Reisenden für ungewollte Reiseabbrüche und herausfordernde Situationen gesorgt. Gerade in diesen Zeiten der Krise hat sich die apf als äußerst verlässliche und kostenfreie Anlaufstelle für Passagiere hervorgetan. Alleine im Zusammenhang mit Streitfällen im Zusammenhang mit Corona konnte die Agentur über 985.000 Euro Entschädigung für Reisende erwirken. Besonders erfreulich ist, dass insgesamt 4.593 Schlichtungsfälle abgeschlossen werden konnten und eine beachtliche Rekordsumme von über 1,7 Millionen Euro an Reiseentschädigung zurückgeholt wurden. Das hat bestimmt in vielen Familien und Haushalten für Erleichterung gesorgt“, sagt Klimaschutzministerin Leonore Gewessler.

Die apf konnte im Jahr 2020 insgesamt 1.738.599 Euro für Reisende erreichen. Mit 1.647.594 Euro entfällt der größte Anteil auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnbereich mit 88.378 Euro und dem Busbereich mit 2.628 Euro.

Maria-Theresia Röhler, Leiterin der apf, zieht ebenfalls Bilanz: *„Besonders der Flugsektor wurde durch die COVID-Pandemie und damit einhergehende strikte Reisebeschränkungen hart getroffen – unzählige Flüge mussten annulliert werden. Zwei Drittel der eingelangten Schlichtungsanträge bzw. Anfragen im Bereich Flug betrafen pandemiebedingte Annullierungen. Über 930.000 Euro konnten die Expertinnen und Experten der apf für Reisende mit COVID-Streitfällen im Flugbereich erzielen. Die Pandemie und ihre Auswirkungen auf den Reisesektor haben damit abermals verdeutlicht – die apf ist als außergerichtliche Anlaufstelle im Streitfall mit Unternehmen nicht mehr aus der Schlichtungslandschaft wegzudenken.“*

Hohe Anzahl an Schlichtungsanträgen auch im Jahr der Pandemie

Im Jahr 2020 gingen insgesamt 5.977 schriftliche Schlichtungsanträge bei der apf ein, wobei die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung an die Antragstellenden weniger als vier Tage betrug. Mehr als die Hälfte, 3.531, dieser knapp 6.000 Anträge und Anfragen weisen einen Bezug zur COVID-19-Pandemie auf. In Summe bedeutet dies ein anhaltend hohes Niveau an Anträgen trotz stark verminderter Reisetätigkeit.

Insgesamt wurden 4.593 Verfahren abgeschlossen, was einen Anstieg von rund zehn Prozent zum Vorjahr bedeutet (4.139).

3.869 abgeschlossene Verfahren betrafen den Flugverkehr, was einen Anstieg von 14 Prozentpunkten ergibt (2019: 3.397). Der Bahnbereich bleibt auf fast unverändertem Niveau zum Vorjahr mit insgesamt 695 abgeschlossenen Verfahren (2019: 704), gefolgt vom Busbereich mit 29 Verfahren.

Auswirkungen der Pandemie auf Schlichtungsanträge

Hat sich in den vergangenen Jahren die Verfahrenszahl im Flugbereich bei Annullierungen und Verspätungen in etwa die Waage gehalten, war das Jahr 2020 von Schlichtungen aufgrund pandemiebedingter Flugstreichungen geprägt. Flugunternehmen waren durch die mit der COVID-19-Pandemie einhergehenden starken und lang andauernden Reisebeschränkungen gezwungen, eine Vielzahl an Flügen abzusagen. Insgesamt wurden rund 70 Prozent der Verfahren bei der apf aufgrund von Annullierungen geführt (2019: 43 Prozent). Nur etwa ein Viertel der Verfahren betrafen verspätete Flüge, im Jahr davor waren es noch rund 52 Prozent. 2,7 Prozent der abgeschlossenen Verfahren betrafen Nichtbeförderungen (2019: 4,7 Prozent) und 0,3 Prozent hatten anderweitige Gründe.

Aufgrund der zahlreichen Annullierungen forderten Passagiere im Jahr 2020 neben Ausgleichszahlungen hauptsächlich die Erstattung von Ticketkosten bzw. Mehrkosten für Alternativbeförderungen aufgrund abgesagter Flüge. Etwa zwei Drittel (63 Prozent) der Erwirtschaftung ergaben sich 2020 aus Erstattungen bzw. Refundierungen (2019: sechs Prozent).

Auch im Bahnbereich belegte die Fahrpreiserstattung mit rund 43,4 Prozent den ersten Platz bei den Verfahrensgründen (2019: 33,5 Prozent). Im Detail drehten sich diese Verfahren um die ausgeschlossene Erstattung von bereits als PDF bezogenen Online-Tickets (gilt auch für grundsätzlich erstattbare Standardpreistickets und generell beim Aktionsangebot der Sparschiene-Tickets). Des Weiteren ging es bei den Verfahren um die Erstattung von COVID-19-bedingten Reiseabbrüchen (z. B. Ablehnung der Erstattung, nur Gutscheine). 34,2 Prozent der Verfahren betrafen Strafzahlungen bzw. Inkassoforderungen (2019: 36,5 Prozent) aufgrund der weiterhin strengen Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr AG. Das Bahnunternehmen zeigte oft nur bei dezidiertem Rechtsanspruch Entgegenkommen für Schlichtungslösungen. Darüber hinaus schlichtete die apf viele Strafen, weil Fahrgäste im Glauben waren, direkt in ÖBB-Regionalzügen ein Ticket kaufen zu können bzw. weil sie für das mitgenommene Fahrrad kein Ticket erworben hatten. COVID-19-bedingt kamen auch einige Fälle betreffend MNS-Maskenpflicht (MNS, Mund-Nasen-Schutz) hinzu.

Der vollständige Jahresbericht 2020 ist unter <https://www.apf.gv.at/de/pressemappen.html> abrufbar.

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 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.

Außerdem finden Passagiere auf der Website 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 (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.

Worüber kann man sich bei der apf beschweren?

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

- 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 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.

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 Business Class in Economy Class).

S E R V I C E – Alle Informationen zur Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sowie die Rechte der Passagiere sind auf der Website 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