

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte/Verbraucher/Österreich/Flug/Bahn/Bus/Schiff
PRESSEMITTEILUNG
Wien, 26. April 2022

apf Jahresbericht 2021: Reisende erhalten über 1,1 Millionen Euro

Schlichtungsstelle hilft kostenlos und provisionsfrei

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.

„Gerade in unsicheren Zeiten der Pandemie, war es für Reisende besonders wichtig eine kompetente und kostenfreie Anlaufstelle zur Verfügung zu haben. Das genau erfüllt die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) hervorragend. Im zweiten Jahr der Pandemie ist es zwar zu rückläufigen Schlichtungsanträgen gekommen. Mit ihrer tollen Arbeit hat die apf dennoch rund 2.700 Antragsteller:innen weitergeholfen und die beachtliche Summe von über 1,1 Millionen Euro an Reiseentschädigungen erwirkt“, sagt Klimaschutzministerin Leonore Gewessler.

Im Jahr 2021 konnte die apf trotz pandemiebedingt rückläufigen Schlichtungsanträgen insgesamt 1.142.939 Euro für Reisende mittels Schlichtungsverfahren erzielen. Der größte Anteil entfällt auf den Flugsektor mit 1.087.232 Euro, gefolgt vom Bahnbereich mit 54.429 Euro und dem Busbereich mit 1.278 Euro.

„Angesichts des starken Rückgangs an Verfahren, ist dieses Ergebnis mehr als zufriedenstellend“, zieht Maria-Theresia Röhler, Leiterin der apf, Bilanz. *„Ein Großteil des erwirtschafteten Betrags für Reisende kommt aus Verfahren mit COVID-Bezug, die wir unbürokratisch, außergerichtlich und absolut kostenlos und provisionsfrei für Passagiere lösen konnten. Das zeigt einmal mehr, dass die apf auch in Krisenzeiten als Anlaufstelle im Streitfall mit Unternehmen nicht mehr aus der Schlichtungslandschaft wegzudenken ist.“*

Zahlenüberblick apf 2021

Im Jahr 2021 gingen insgesamt 2.896 schriftliche Schlichtungsanträge bei der apf ein, wobei die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste inhaltliche Rückmeldung an die Antragstellenden lediglich eineinhalb Tage betrug. 1.189 der 2.896 Anträge und Anfragen weisen einen Bezug zur COVID-19-Pandemie auf.

Insgesamt 2.702 abgeschlossene Schlichtungsverfahren verzeichnete die apf im Jahr 2021, wobei 2.176 auf den Flug-, 509 auf den Bahn-, 16 auf den Bus- und ein Verfahren auf den Schiffsbereich fallen. 1.298 der insgesamt 2.702 abgeschlossenen Verfahren hatten COVID-19 zum Thema, davon 1.231 im Flugbereich, 65 im Bahnbereich und zwei im Busbereich.

Entwicklung 2021 im Flugbereich

Auch im Jahr 2021 betraf der Hauptgrund für Verfahren im Flugbereich wieder Annullierungen mit 76,6 Prozent, gefolgt von Verspätungen mit 17,1 Prozent, 4,8 Prozent Nichtbeförderungen.

Der Großteil der Erwirtschaftung an Passagiere entfiel im Flugbereich auf die Erstattung von Ticketkosten bzw. Mehrkosten für Alternativbeförderungen mit 77 Prozent, lediglich 22 Prozent des Erlöses waren Entschädigungen.

Lediglich vier Prozent der Verfahren im Flugbereich mussten mangels Einigung geschlossen werden.

Mit Novelle des Luftfahrtgesetzes im Jahr 2021 wurde für den Flugbereich der apf durch die Einführung des § 139a Abs 4 LFG erfreulicherweise die Parteistellung in Verwaltungsstrafverfahren vorgesehen. Mit der neu erhaltenen Parteistellung konnte die apf 2021 bereits zu einigen zur Anzeige gebrachten Verfahren Stellung nehmen und Rechtsmittel – z.B. bei nach Ansicht der apf bei zu niedrigen Verwaltungsstrafen für Verstöße - erheben.

Entwicklung 2021 im Bahnbereich

Im letzten Jahr noch an zweiter Stelle, waren im Jahr 2021 Verfahren mit Bezug zu einer verhängten Strafe auf Platz eins mit 47,8 Prozent. Maßgeblich dafür sind meist fehlende oder nicht korrekte Tickets. Auf Platz zwei sind Verfahren zu Ticketerstattungen mit 32,5 Prozent. Gründe hierfür waren unter anderem die ausgeschlossene Erstattung von Aktionstickets bzw. von bereits als PDF bezogenen Online-Tickets und Probleme bei der Erstattung im Zusammenhang mit COVID-19-bedingten Reiseabbrüchen.

Die Mehrheit der Verfahren mit knapp 94 Prozent bezog sich wie gewohnt auf das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr, gefolgt von den Wiener Lokalbahnen (Badner Bahn) mit ca. 3 Prozent.

Von den erzielten monetären Entschädigungen im Bahnbereich betrafen rund 57 Prozent Erstattungen bzw. Refundierungen.

Rund 94 Prozent der Schlichtungsverfahren im Bahnbereich konnten positiv gelöst werden. Erfreulicherweise verweigerte im Bahnbereich kein Unternehmen die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren.

Der vollständige Jahresbericht 2021 ist unter <https://www.apf.gv.at/de/publikationen.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 Expert*innen der apf den Passagieren auch telefonisch unter +43 1 5050707 Bahn – 710, Bus – 720, Schiff – 730 und Flug – 740 zur Verfügung.

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.

Zu welchen Sachverhalten kann man einen Schlichtungsantrag stellen?

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