

PRESSEMITTEILUNG

Wien, 28. Juni 2016

## **apf-Jahresbericht 2015: Über 337.000 Euro Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste erzielt**

**Utl.: Zahl der Beschwerden stark gestiegen, hohe Erfolgsrate bei Schlichtungsverfahren –Mehr Rechte für Reisende im Bahn- und Flugverkehr**

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) sorgt seit Ende Mai 2015 dafür, dass Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugreisende bei den Unternehmen gehört werden und in einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren zu ihrem Recht kommen. Im ersten apf-Jahresbericht zeigt sich, dass die Beschwerdezahlen aufgrund des erweiterten Aufgabenbereiches auf alle vier Verkehrsträger stark angestiegen sind – vor allem im Flugverkehr.

### **Zwtl.: 2.394 Beschwerden eingebracht – Hohe Erfolgsrate bei Schlichtungsverfahren**

2015 wandten sich insgesamt 2.394<sup>1</sup> Personen mit Beschwerden an die apf. In 1.212 Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren eingeleitet. Der größte Anteil davon entfällt mit 915 Verfahren auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnverkehr mit 291 Verfahren, dem Busbereich mit fünf Verfahren und dem Schiffsbereich mit einem Verfahren. „In 824 der 939 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf zwischen den Betroffenen und den Unternehmen vermitteln und eine zufriedenstellende Lösung erreichen. Das bedeutet eine Erfolgsquote von rund 88 Prozent. Wir sind stolz darauf, ein derart positives Resümee über den Start der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte im Jahr 2015 ziehen zu können“, so Maria-Theresia Röhler, Leiterin und Schlichterin der apf.

Insgesamt erwirkte die apf Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste in der Höhe von 337.405 Euro. Der größte Anteil entfällt mit über 316.000 Euro auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnverkehr mit rund 21.000 Euro.

Im Flugverkehr wurde in 915 Fällen ein Schlichtungsverfahren eingeleitet, davon konnten 646 noch 2015 abgeschlossen werden. In 555 Verfahren konnte die apf ein positives Ergebnis erzielen, was einer Erfolgsrate von rund 86 Prozent entspricht. Mit rund 60 Prozent bezog sich der höchste Anteil der Verfahren auf Flugannullierungen, gefolgt von Verspätungen mit rund 30 Prozent und Nichtbeförderungen mit rund 10 Prozent.

Im Bahnverkehr ist die Anzahl der eingelangten Beschwerden im Jahresvergleich um 28 Prozent gesunken, von 781 im Jahr 2014 auf 559 im Jahr 2015. „Der Beschwerderückgang im Bahnbereich zeigt deutlich, wie wichtig eine gute Zusammenarbeit mit den Unternehmen ist. Durch den regelmäßigen Austausch ist unter anderem das interne Beschwerdemanagement der Bahnunternehmen kontinuierlich verbessert worden, sodass die Unterstützung der apf in vielen Fällen nicht mehr nötig ist. Das stärkt unser strategisches Ziel, das Schlichtungs-Know-How aus dem Bahnverkehr auch für die anderen Verkehrsträger zu nutzen und kundenorientierte Lösungen zu entwickeln“, erklärt Röhler. Im Bahnverkehr konnte die apf in 263 Verfahren, positive Ergebnisse erzielen, das bedeutet eine Erfolgsrate von 92 Prozent. Der mit 42 Prozent höchste Anteil der Verfahren bezog sich im Bahnverkehr auf Fahrpreiserstattungen, gefolgt von Verspätungsentschädigungen und sonstigen Entschädigungen (z. B.

<sup>1</sup> Auswertungszeitraum Flug-, Bus- und Schiffsverkehr 28. Mai 2015 bis 31. Dezember 2015. Auswertungszeitraum Bahnverkehr: 1. Jänner 2015 bis 31. Dezember 2015.

für Taxi oder Hotel) mit 16 Prozent und Verfahren über Strafen und Inkassoforderungen mit acht Prozent.

### **Zwttl.: Mehr Rechte im Flugverkehr – bis zu 600 Euro Ausgleichszahlung bei technischen Defekten**

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. Bei technischen Defekten haben Passagiere hingegen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung, da diese in der Regel keine außergewöhnlichen Umstände darstellen. Im Herbst 2015 hat der Europäische Gerichtshof in einem Urteil zusätzlich festgestellt, dass Passagieren auch bei unvorhersehbaren technischen Defekten eine Ausgleichszahlung zusteht. Die Höhe ist dabei von der Entfernung abhängig und beträgt zwischen 250 und 600 Euro. Betreuungsleistungen wie Verpflegung, Hotelunterkunft und Transfer sind wenn nötig auch bei außergewöhnlichen Umständen von der Fluglinie zur Verfügung zu stellen.

### **Zwttl.: Bahn – erneut hohe Pünktlichkeit, weitere Verspätungsentschädigungen**

Trotz Herausforderungen wie die Flüchtlingsströme 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 im Jahr 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. 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.

### **Zwttl.: Beschwerdeformular und Passagierrechte im Internet abrufbar**

Über das Web-Formular der apf können Reisende im Streitfall einfach und rasch ihre Beschwerden einbringen. Die apf prüft dann Sachverhalt und Zuständigkeit und leitet gegebenenfalls ein Schlichtungsverfahren ein. Damit wird sichergestellt, dass Passagier- und Fahrgastrechte gewahrt bleiben und Verkehrsunternehmen ihre Verpflichtungen einhalten. Auf der Homepage der apf unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) bzw. [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at) sind das Web-Beschwerdeformular sowie umfassende Informationen über Passagier- und Fahrgastrechte verfügbar.

### **Zwttl.: 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](mailto:m.galos@apf.gv.at)