

## apf-Rekord 2017: Über 1 Million Euro an Entschädigung für Passagiere

Norbert Hofer, Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie  
Maria-Theresia Röhler, Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Pressegespräch, am 17. Mai 2018

- zentrale Servicestelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr
- für Passagiere immer kostenlos und provisionsfrei
- apf fordert alle Kosten die durch Verspätung, Annullierung etc. entstehen und nicht nur die Entschädigungszahlung



## Über eine Million Euro für Reisende 2017

Insgesamt 1,032.915 Euro für Flug-, Bahn-, Bus- und Schiffsreisende im Jahr 2017 erwirkt.

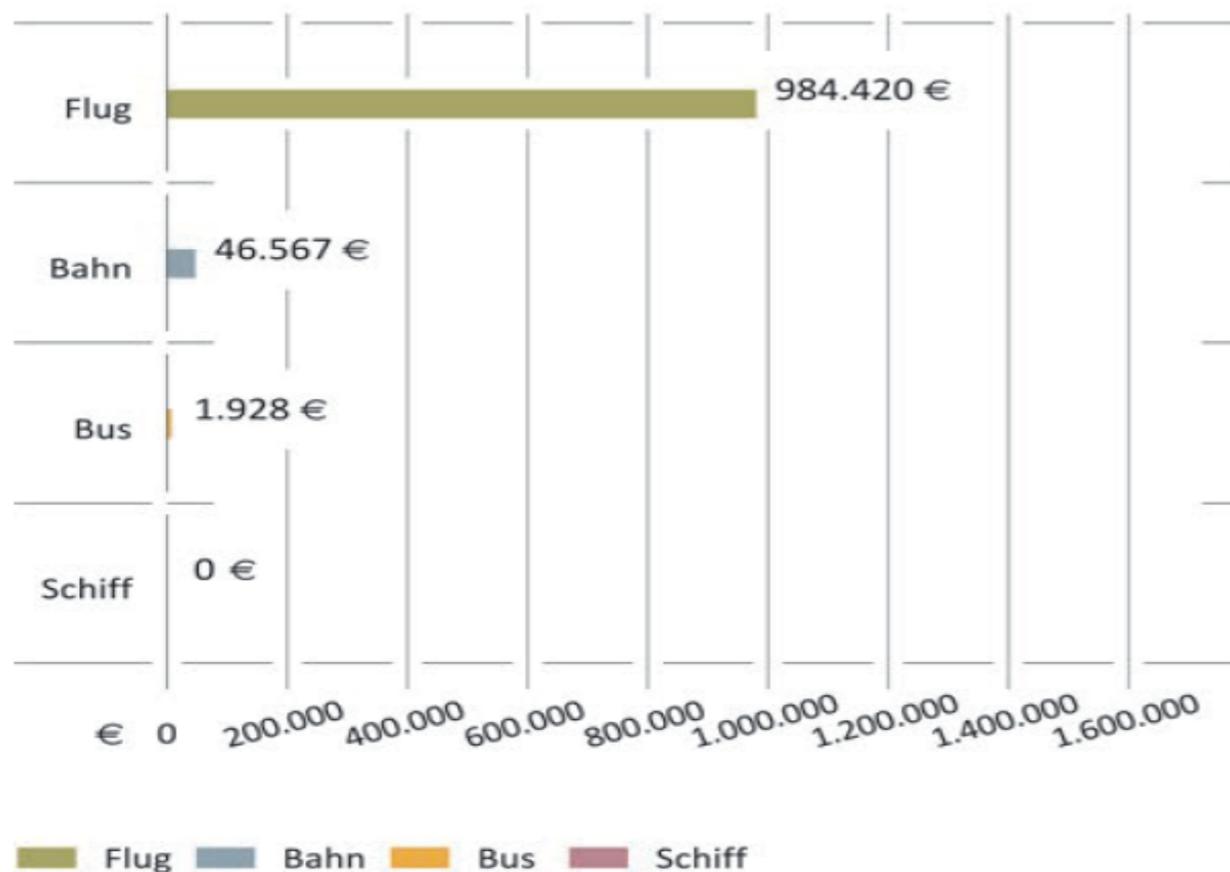


Abb.: Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste im Jahr 2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.



## Beschwerden und Verfahren 2017

- 3.870 Beschwerden insgesamt eingelangt
- 2.342 Verfahren geführt, ↑ um 16 Prozent im Vergleich zum Vorjahr

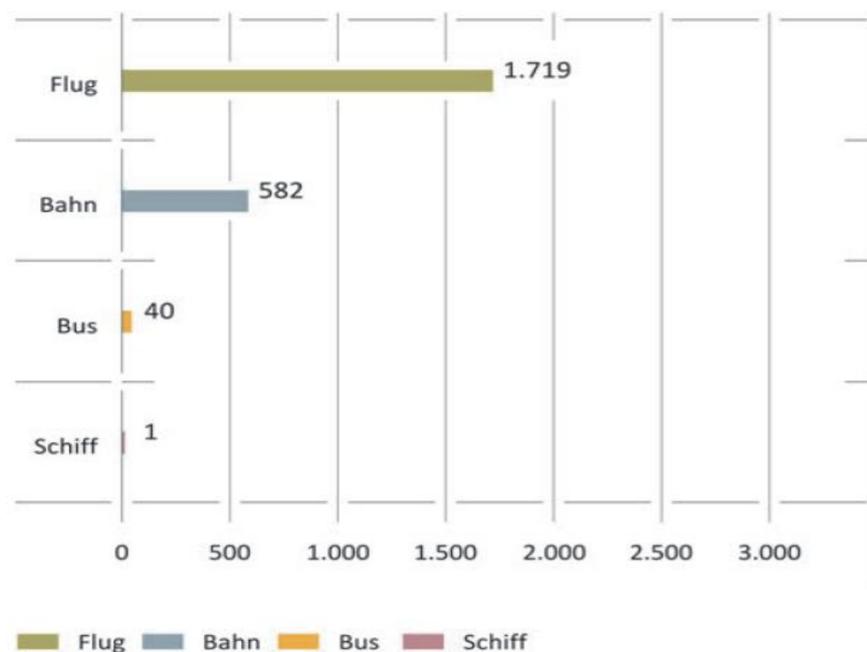


Abb.: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2017. Basis: Verfahrensbeginn 2017. Quelle: apf.



## Erfolgsquote, Reaktionszeit und Verfahrensdauer 2017

---

- in 86 Prozent der Verfahren positiv vermittelt
- erste Rückmeldung der apf an Beschwerdeführende nach durchschnittlich 27 Stunden
- durchschnittliche Verfahrensdauer 26 Tage, 43 Prozent der Verfahren bereits innerhalb von zwei Wochen erfolgreich für Reisende abgeschlossen
- Telefonberatungen:
  - 1.357 Flug
  - 288 Bahn
  - 64 Bus
  - 12 Schiff



## Jahresbilanz Flug 2017

- 1.719 abgeschlossene Verfahren, 83 Prozent Erfolgsquote
- 984.420 Euro für Flugreisende erwirkt

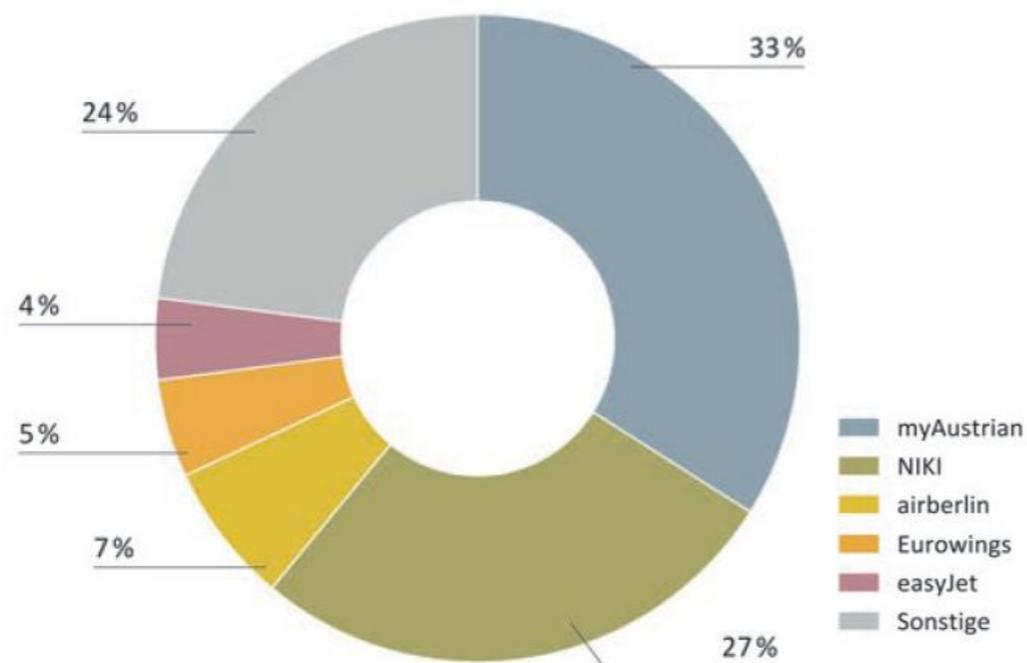
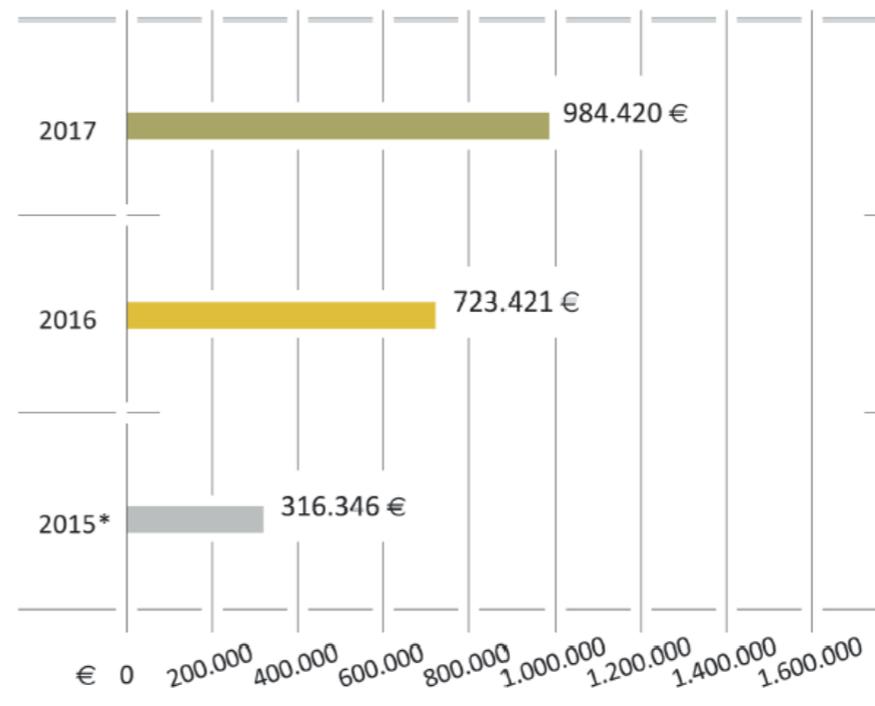


Abb.: Verteilung der Verfahren 2017 auf Fluglinien.  
Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

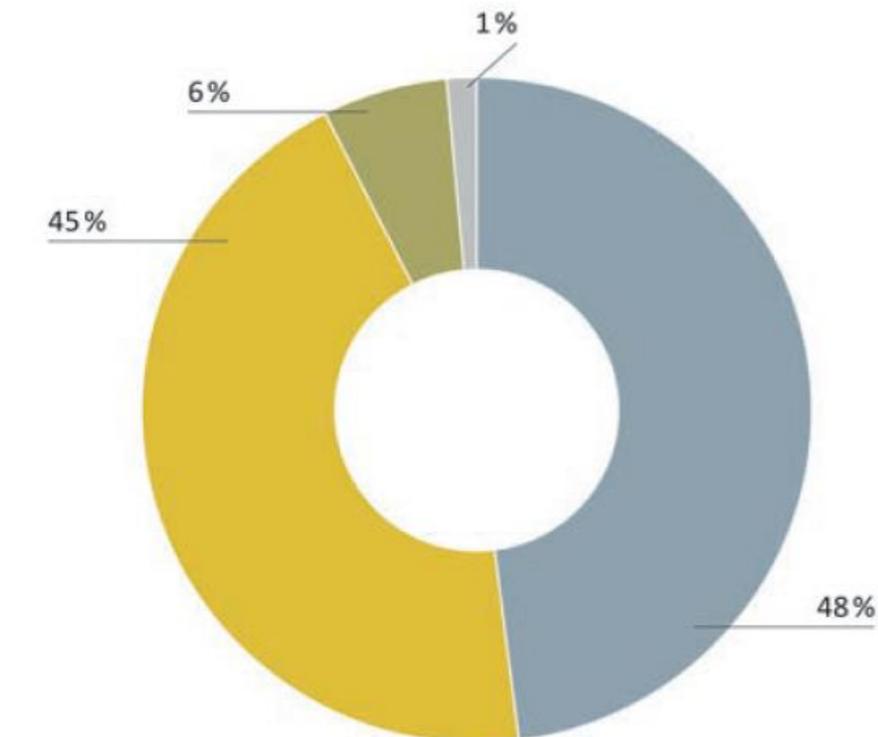


\* 28.5.–31.12.2015/Zeitraum: Gründung apf bis Jahresende.

Abb.: Vergleich Entschädigungen und Erstattungen.  
Halbjahr 2015, Ganzjahr 2016, 2017.  
Basis: Abschlussjahr Quelle: apf.



# Flug: Verfahrensgründe und Herkunft der Beschwerdeführenden 2017

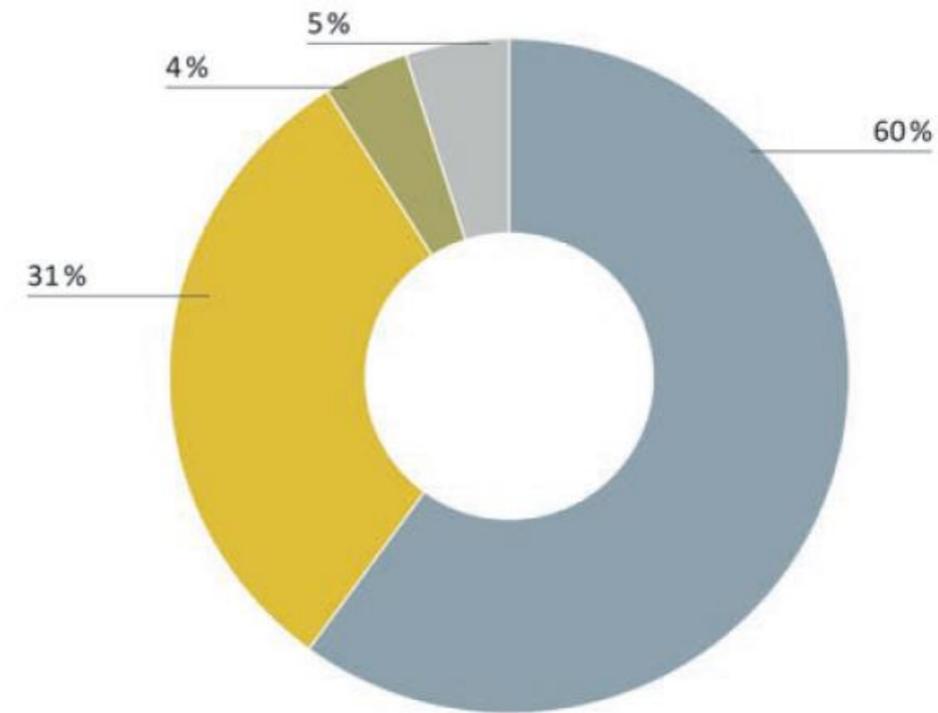


- Verspätung
- Annullierung
- Nichtbeförderung
- Weitere Gründe (PRM\*, Höher-/Herabstufung, ...)

\*Person with reduced mobility / Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität.

Abb.: Verfahrensgründe 2017.

Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.



- Österreich
- Andere EU-Mitgliedsstaaten inkl. Island, Norwegen und Schweiz
- Drittstaaten
- Keine Angabe

Abb.: Herkunft der Beschwerdeführenden 2017.

Aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.



## Jahresbilanz Bahn 2017

- 582 abgeschlossene Verfahren, 94 Prozent Erfolgsquote
- 46.567 Euro für Fahrgäste erwirkt

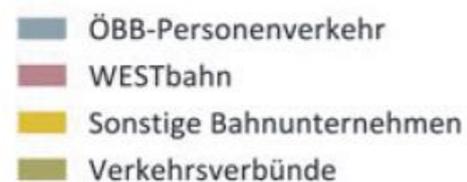
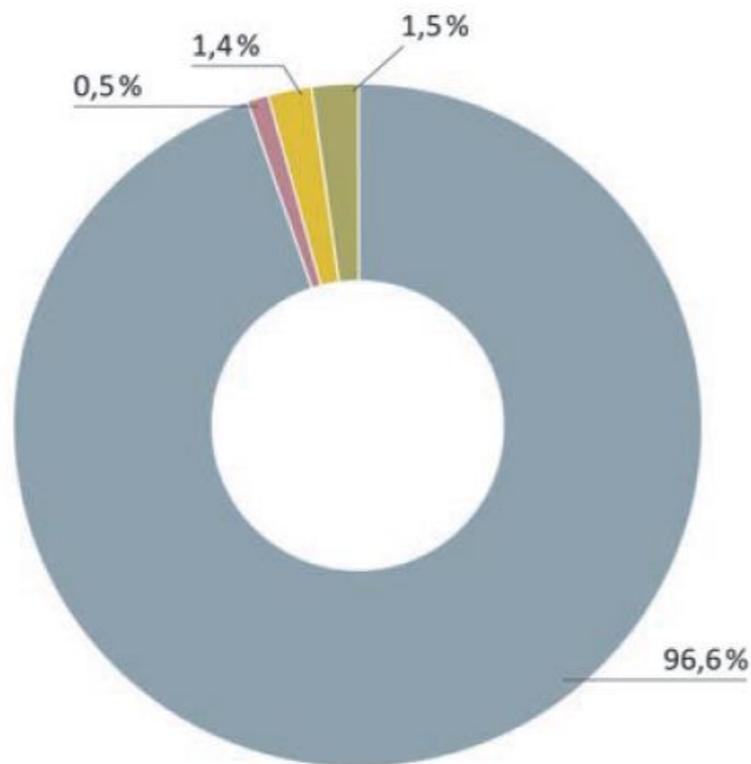


Abb.: Verteilung der Verfahren 2017 auf Unternehmen.  
Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

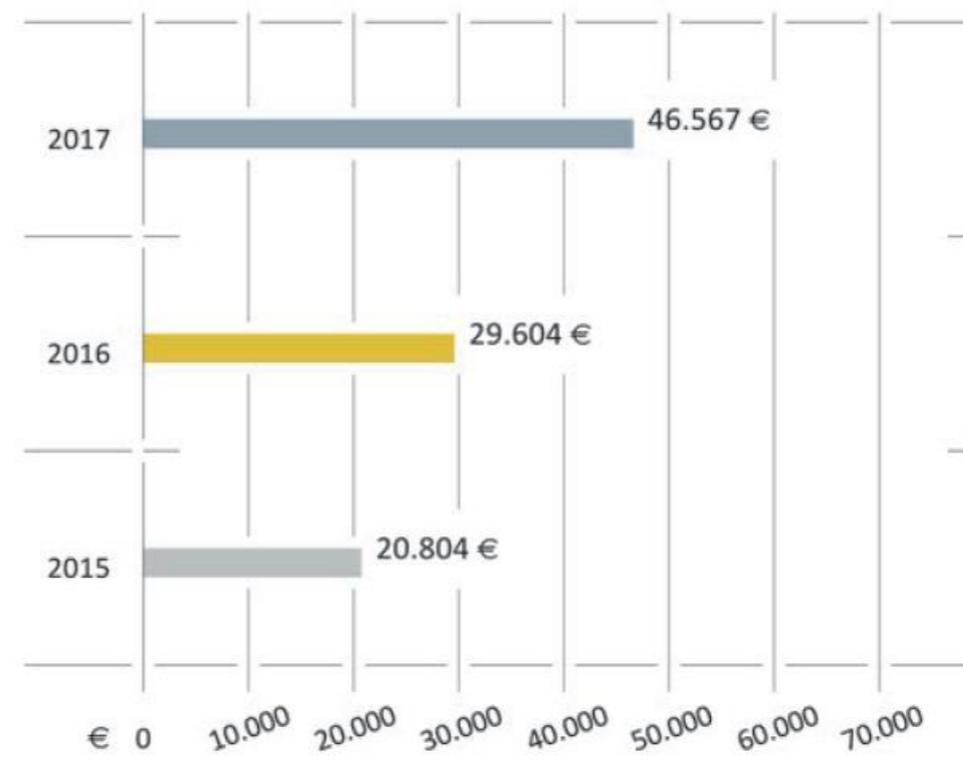
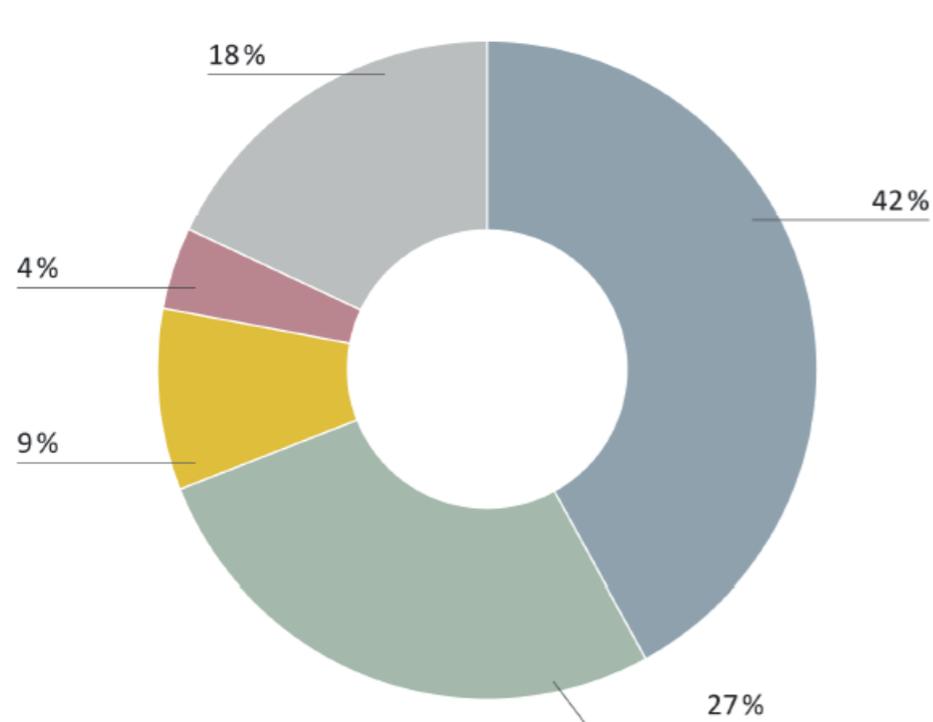


Abb.: Vergleich Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe 2015 - 2017.

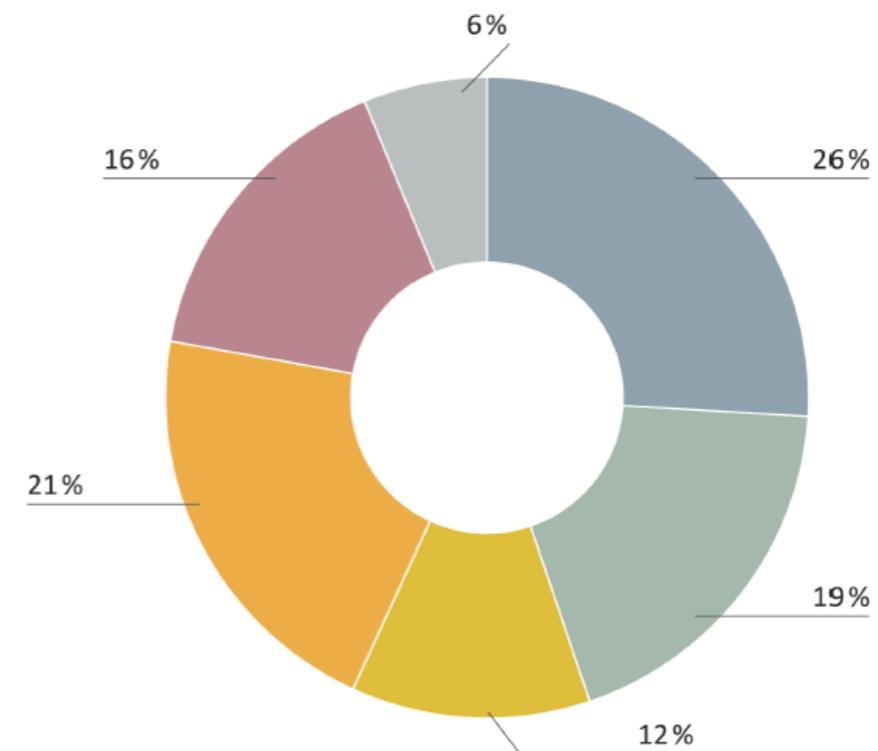
Basis: Abschlussjahr Quelle: apf.

# Bahn: Verfahrensgründe und Herkunft der Beschwerdeführenden 2017



- Fahrpreiserstattung
- Verspätungsentschädigung, Entschädigung
- Strafe, Inkassoforderung
- Vertriebskanäle
- Weitere Gründe

Abb.: Verfahrensgründe 2017.  
Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.



- Wien
- Niederösterreich
- Oberösterreich
- Restliche Bundesländer
- Ausland
- Keine Angabe

Abb.: Herkunft der Beschwerdeführenden 2017.  
Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

## Wesentliches aus den Verkehrsbereichen

---

### Flugverkehr

- Stärkung der Passagierrechte durch trinationale Zusammenarbeit der apf unter dem Namen „D-A-CH“

### Bahnverkehr

- Aufnahme der apf-Empfehlungen in die Entschädigungs- und Erstattungsformulare der ÖBB-PV vereinfacht Antragsprozess für Fahrgäste deutlich
- Bessere Information über gebuchte Leistungen auf Online-Buchungsplattform und in Foldern
- Verbesserungen für ÖBB-Österreichcard

### Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr

- apf setzt sich für Reisende mit Behinderung ein

## Beschwerde einbringen, Anfragen und Informationen

---

Homepage der apf [www.passagier.at](http://www.passagier.at)

- Online-Beschwerdeformular und Informationen über Passagier- und Fahrgastrechte abrufbar
- Beschwerden sind schriftlich einzubringen, Rückfragen auch telefonisch möglich  
+43 1 5050707 Bahn - 710/ Bus - 720/ Schiff – 730/ Flug -740

Blog der apf [www.apf.gv.at/de/blog](http://www.apf.gv.at/de/blog)

- wöchentlich ein Beitrag
- konkrete Beschwerdefälle
- hilfreiche Informationen und Tipps



