

---

**apf-Rekord 2018: 61 Prozent mehr eingebrachte Beschwerden bei der Servicestelle für Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugreisende - über 1,1 Millionen Euro für Passagiere und Fahrgäste**

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

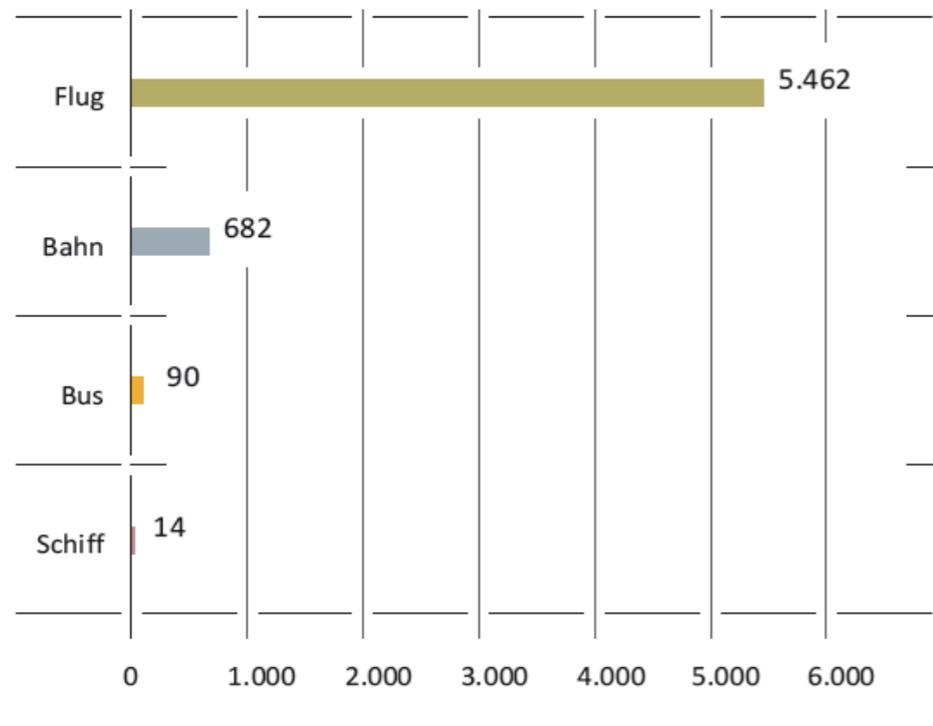
Pressegespräch, am 15. Mai 2019

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



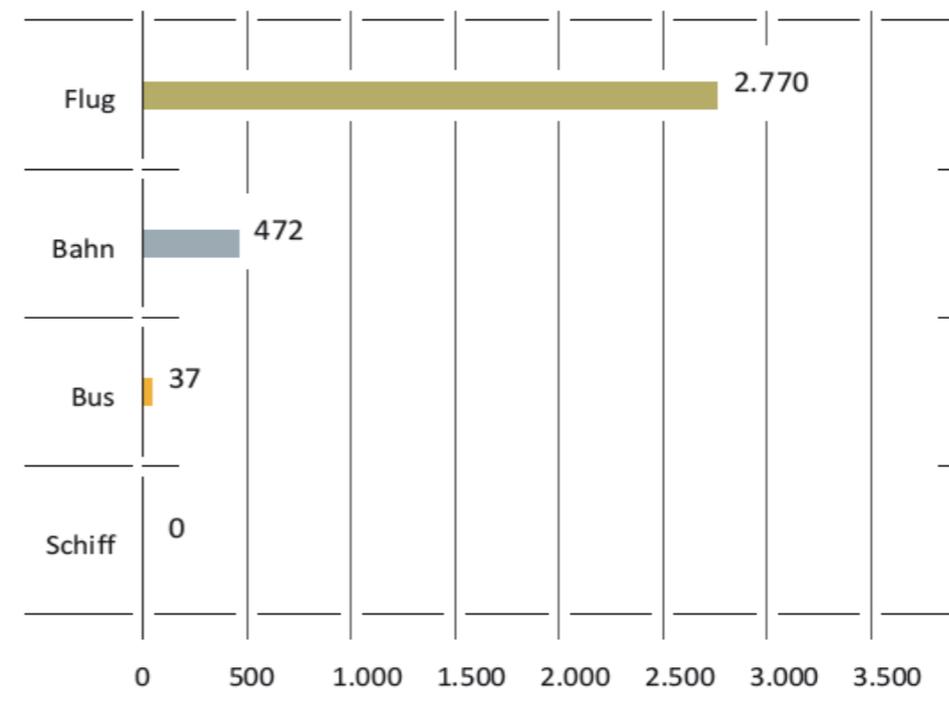
## Beschwerden und Verfahren 2018

- 6.248 Beschwerden eingelangt, ↑ um 61 Prozent im Vorjahresvergleich
- 3.279 Verfahren abgeschlossen, ↑ um 40 Prozent im Vorjahresvergleich



Flug Bahn Bus Schiff

Abb.: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2018. Quelle: apf.



Flug Bahn Bus Schiff

Abb.: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.



## Über 1,1 Millionen für Passagiere erzielt

- 1.177.017 Euro für Flug-, Bahn-, Bus- und Schiffsreisende erwirkt
- ↑ um rund 14 Prozent im Vorjahresvergleich (2017: 1.032.915)

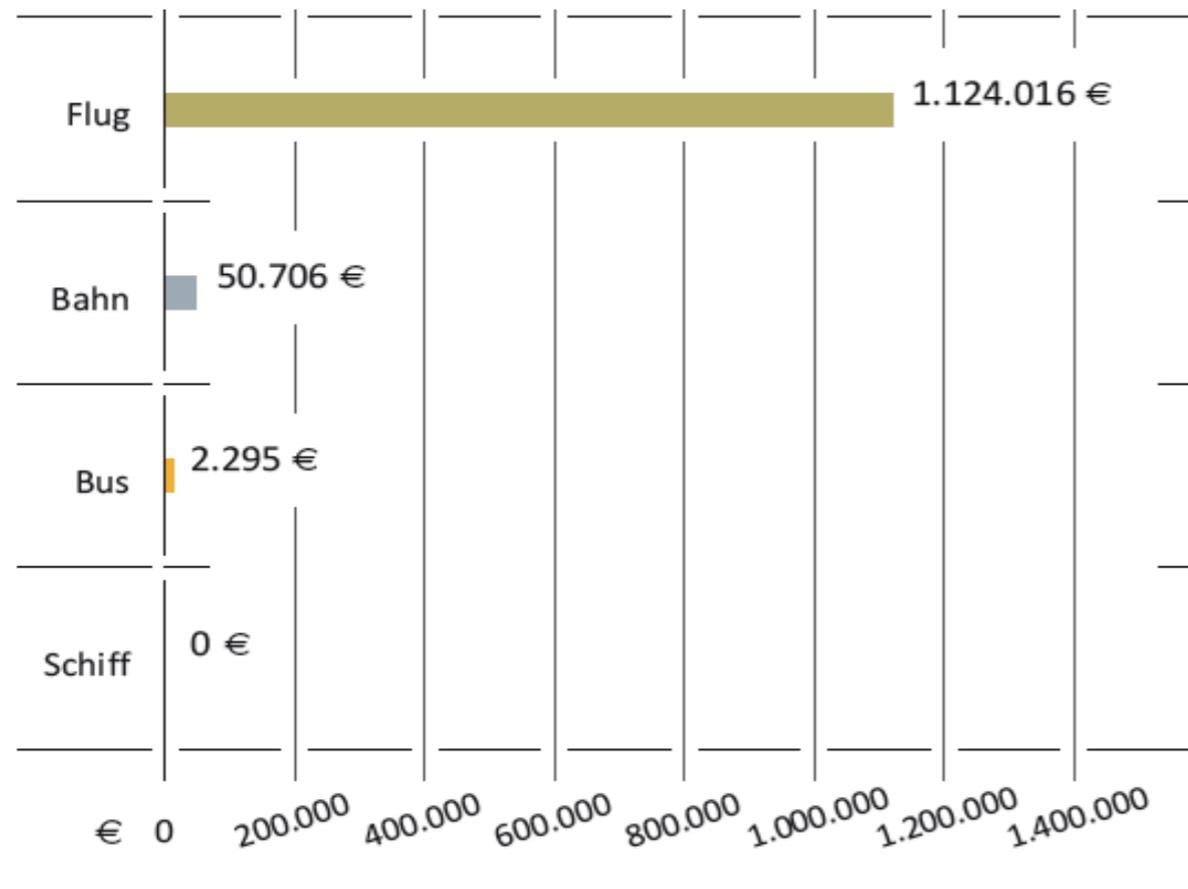


Abb.: Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2018.

Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Flug Bahn Bus Schiff



# Erfolgsquote, Verfahrensdauer und Telefonberatungen 2018

- in 81 Prozent der abgeschlossenen Verfahren positiv vermittelt
- durchschnittliche Verfahrensdauer: 35 Tage
- 2.468 Telefonberatungen (2017: 1.721)
  - 2.199 Flug (2017: 1.357)
  - 203 Bahn (2017: 288)
  - 47 Bus (2017: 64)
  - 19 Schiff (2017: 12)



## Jahresbilanz Flug 2018: Beschwerden & Verfahren

- 5.462 schriftlich eingelangte Beschwerden und Anfragen
- 2.770 abgeschlossene Verfahren
- 79 Prozent Erfolgsquote

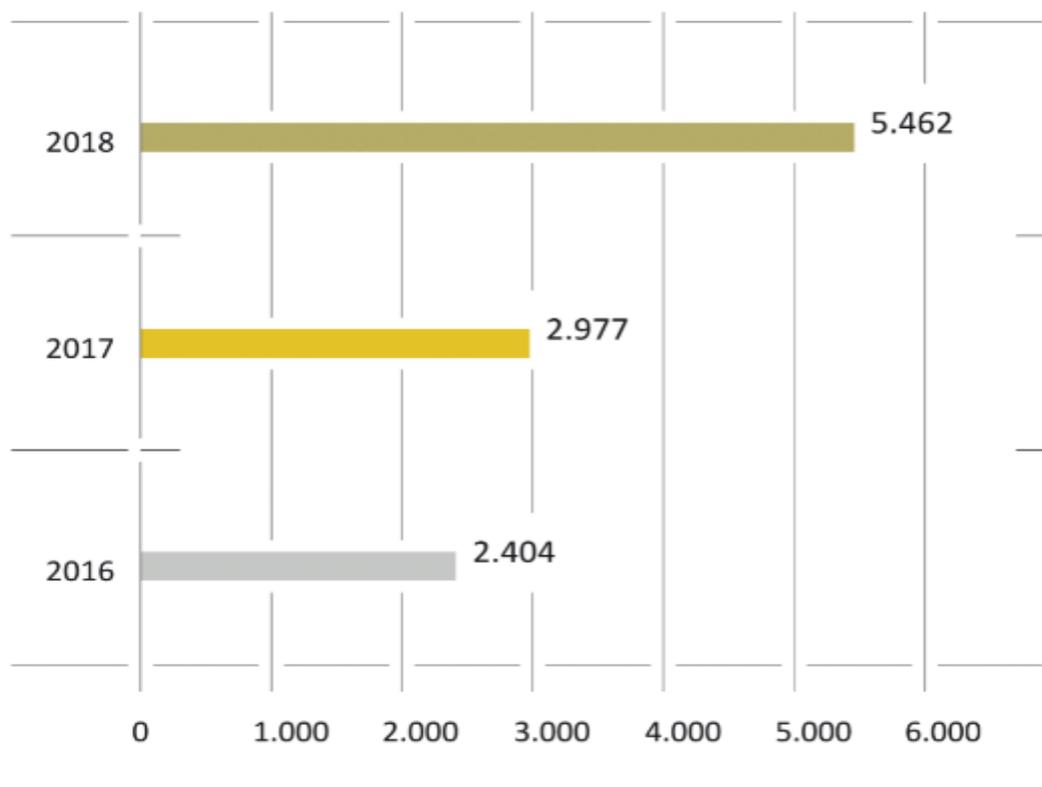


Abb.: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2016-2018. Quelle: apf.

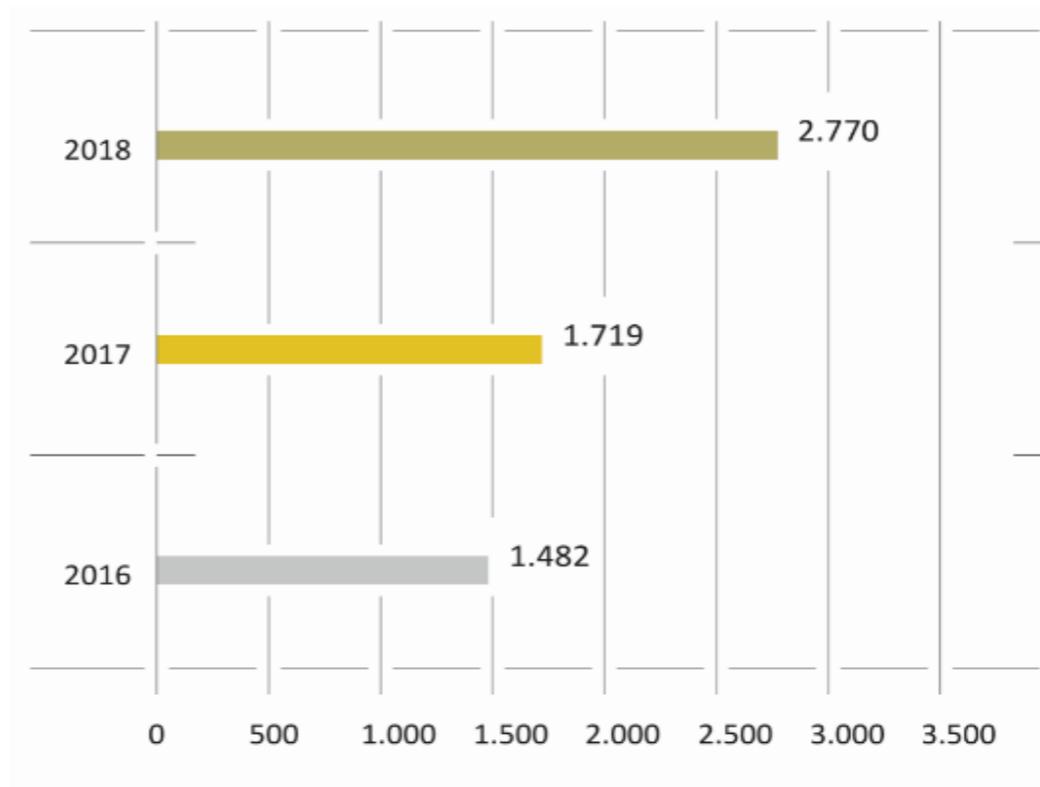
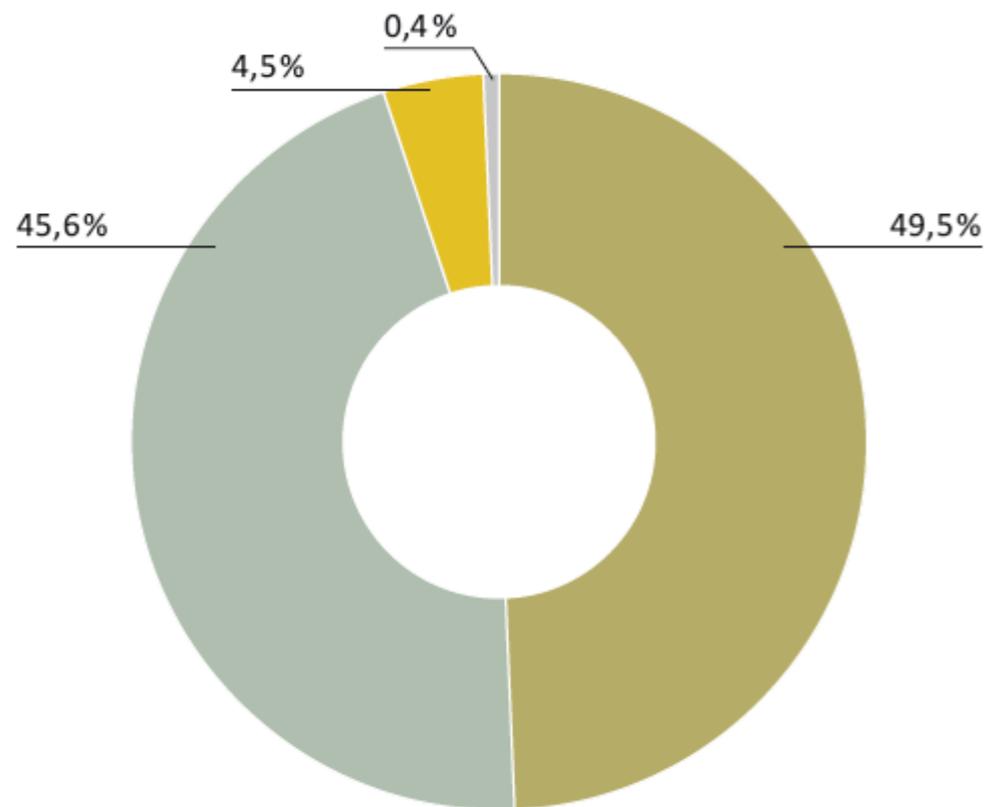


Abb.: Anzahl der Abgeschlossenen Verfahren 2016-2018. Basis: Abschlussjahr 2016-2018. Quelle: apf.



# Jahresbilanz Flug 2018: Verfahrensgründe & Erwirtschaftung

- Hauptgrund für Verfahren: Annullierungen
- 1.124.016 Euro für Flugreisende erwirkt



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

Abb.: Verfahrensgründe 2018. Basis: Abschlussjahr 2018.  
Quelle: apf.

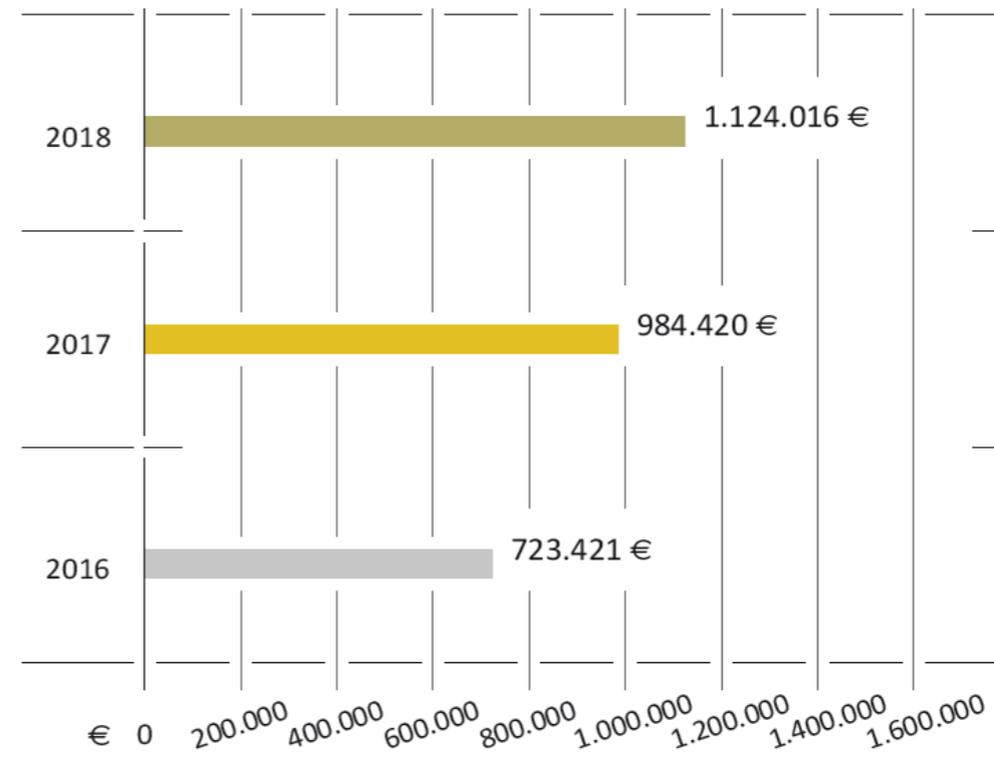


Abb.: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an  
Entschädigungen und Erstattungen 2016-2018. Basis:  
Abschlussjahre 2016-2018. Quelle: apf.



# Jahresbilanz Flug 2018: Betroffene Unternehmen 2017-2018

2017

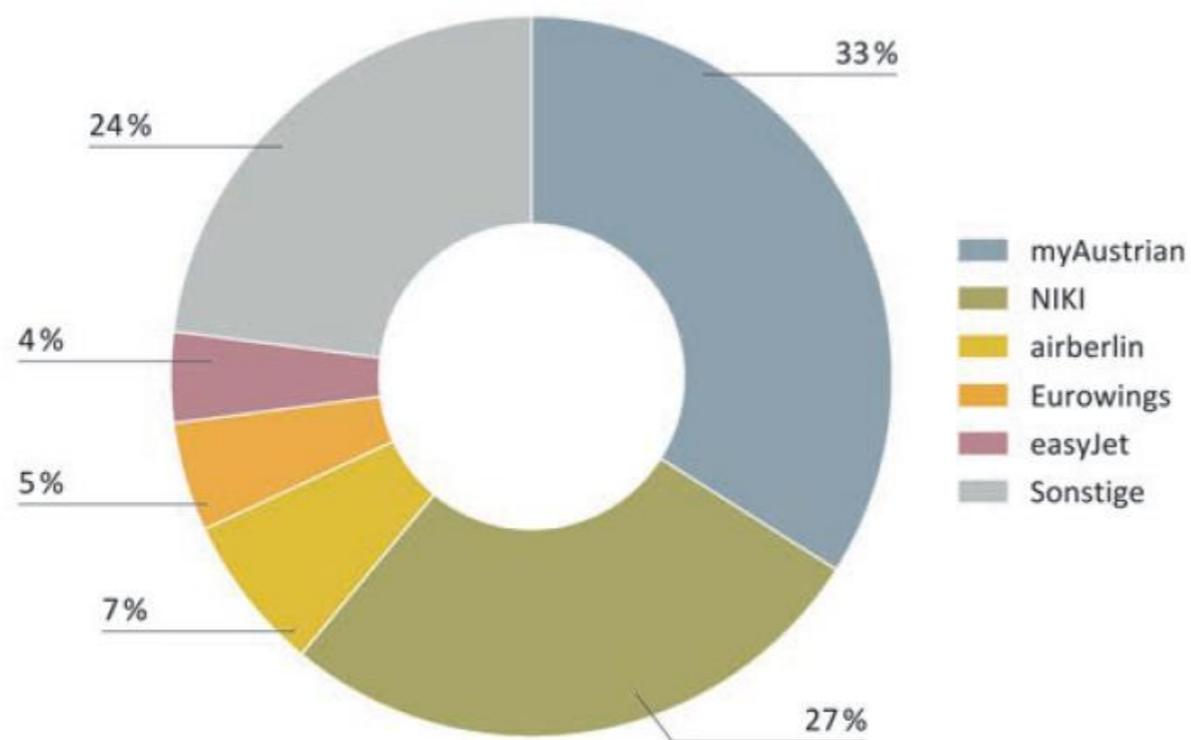


Abb.: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2017.  
Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

2018

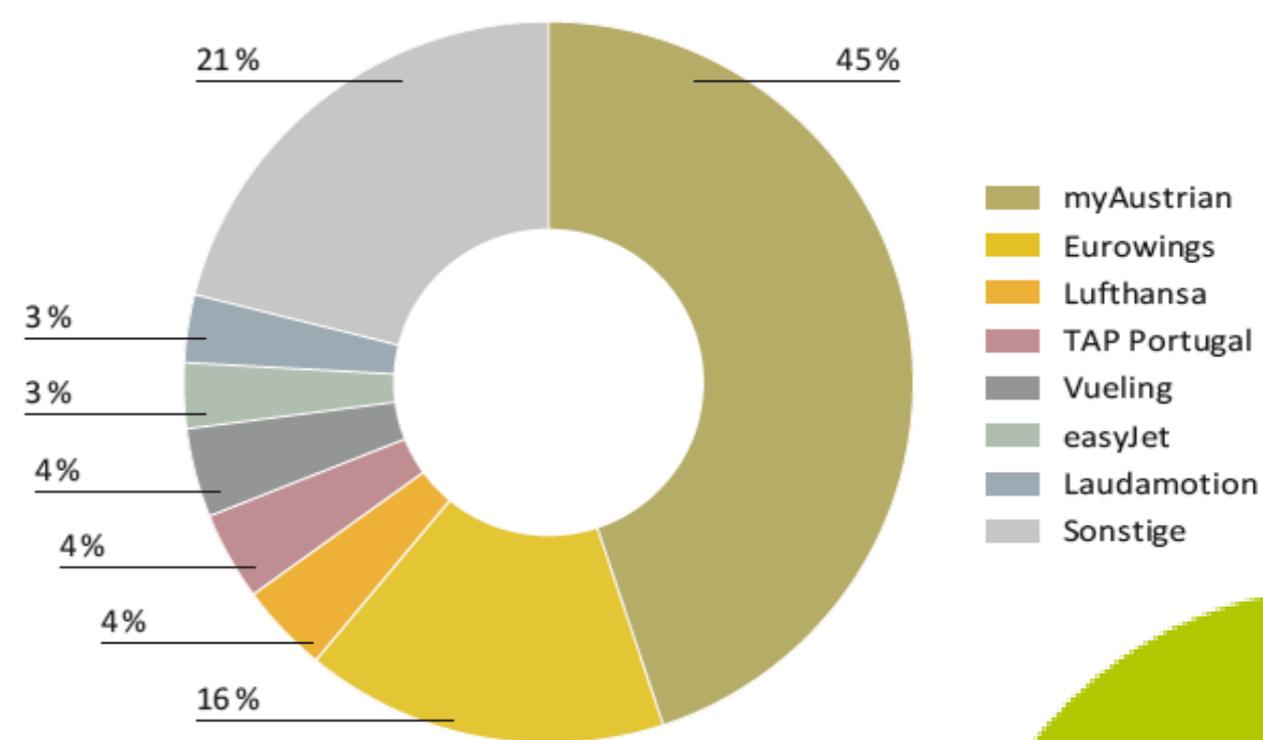


Abb.: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2018.  
Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.



## Jahresbilanz Bahn 2018: Beschwerden & Verfahren

- 682 schriftlich eingelangte Beschwerden und Anfragen
- 472 abgeschlossene Verfahren
- rund 95 Prozent Erfolgsquote

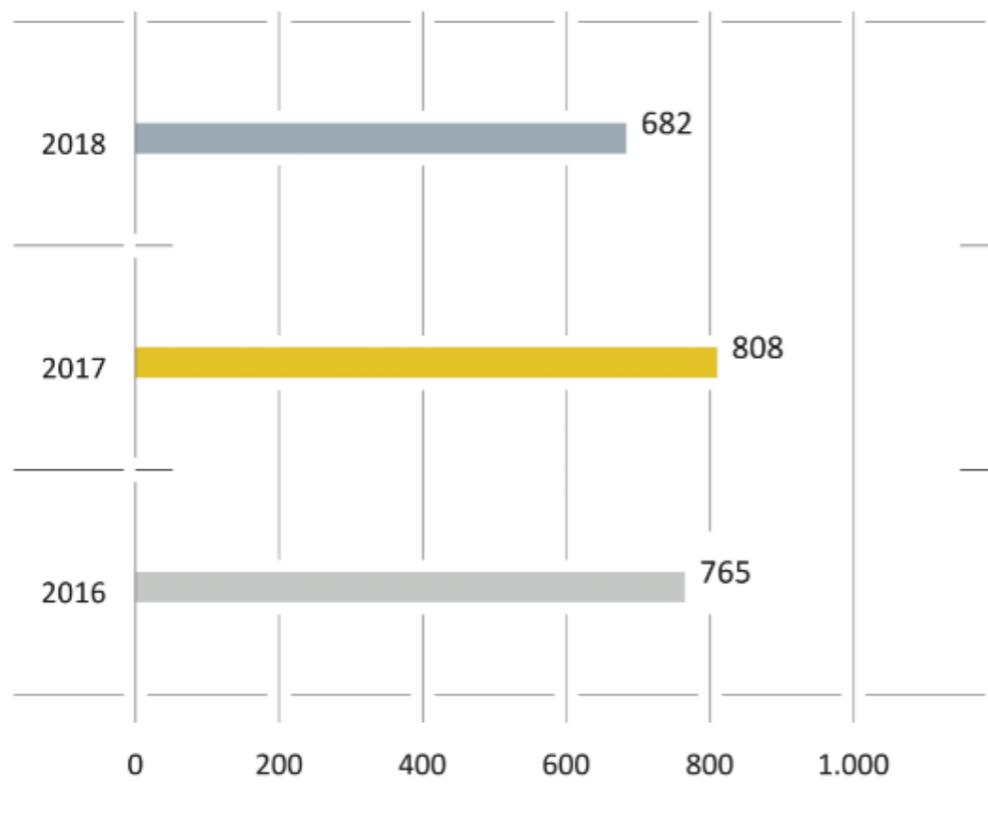


Abb.: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2016-2018. Quelle: apf.

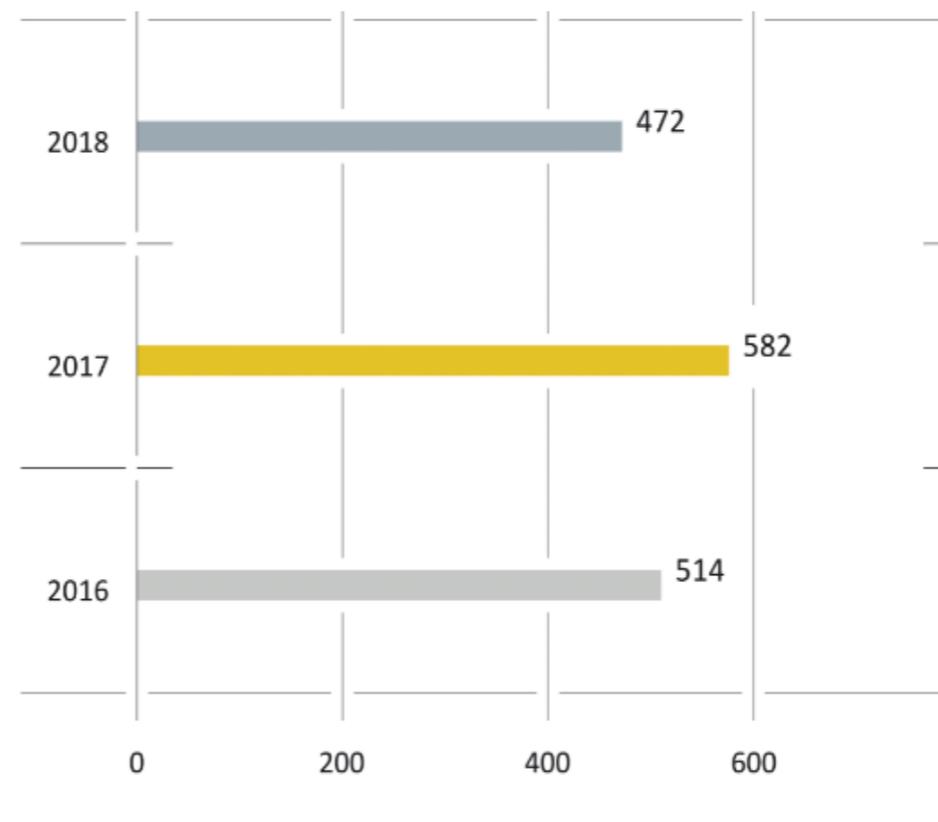


Abb.: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2016-2018. Basis: Abschlussjahre 2016-2018. Quelle: apf.

## Jahresbilanz Bahn 2018: Erwirtschaftung

- 50.706 Euro für Fahrgäste erwirkt
- höchste Entschädigungssumme im Bahnbereich bisher!

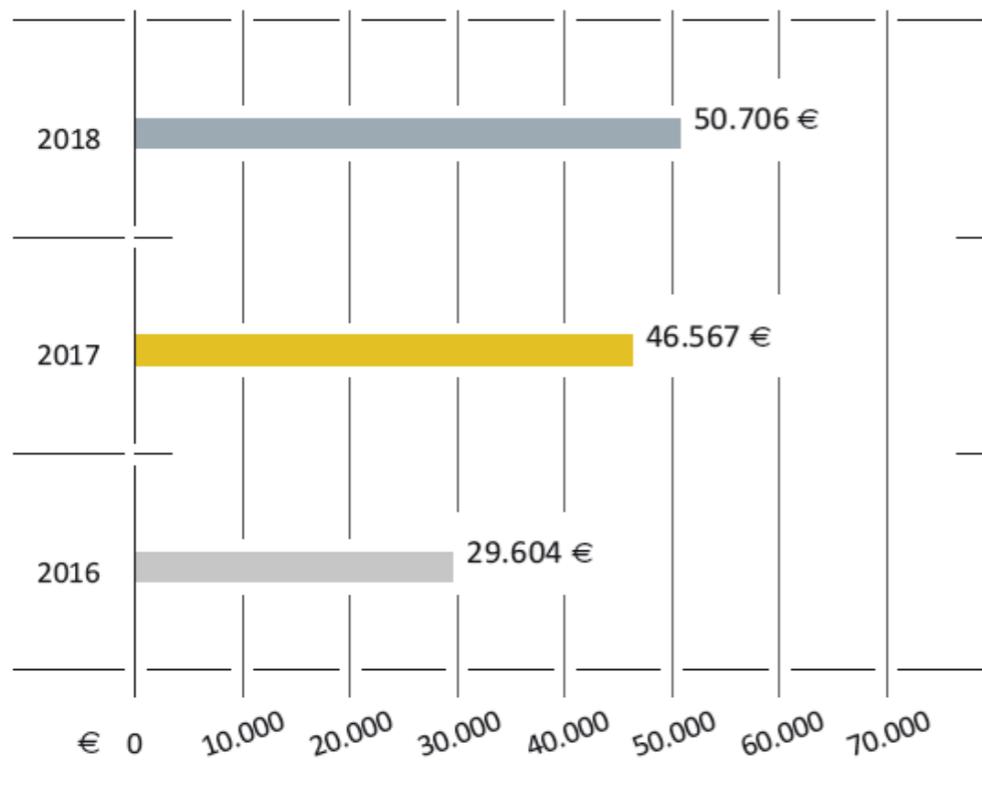


Abb.: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2016-2018. Basis: Abschlussjahre 2016-2018. Quelle: apf.

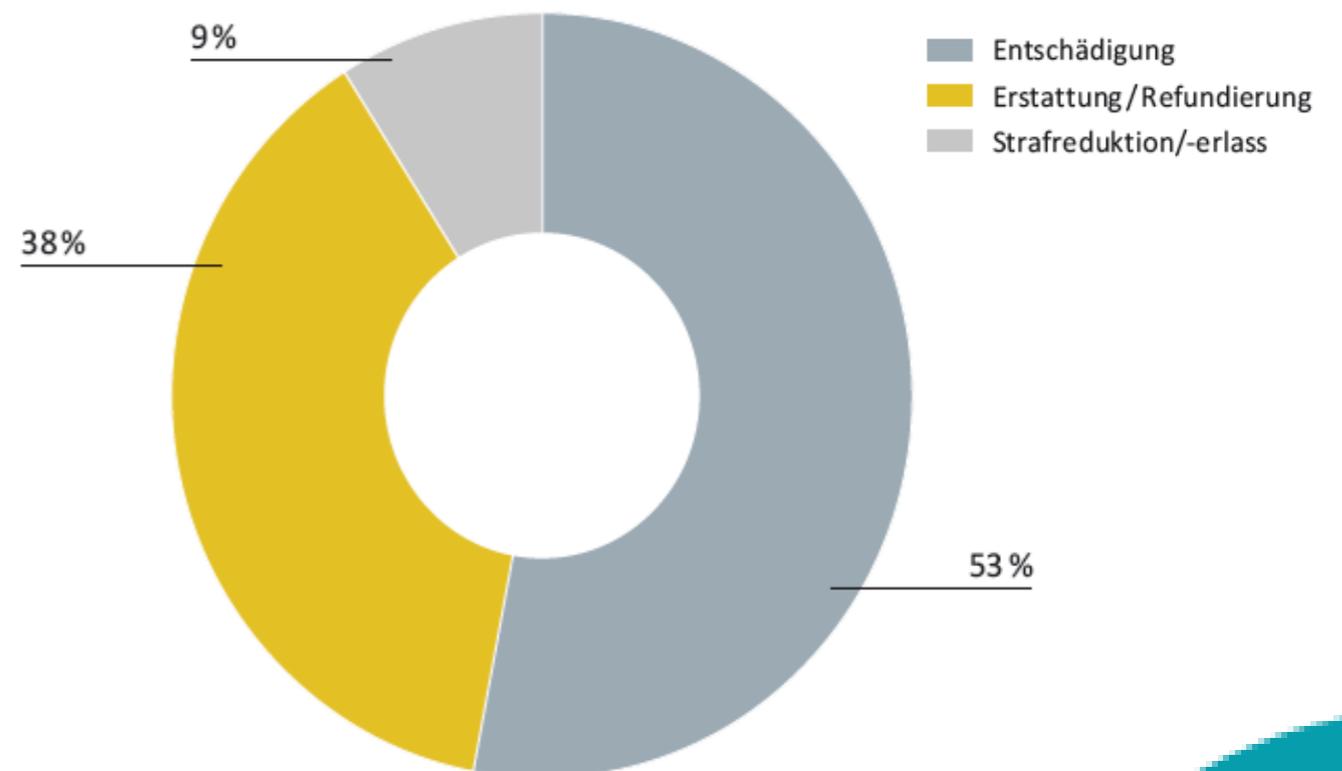


Abb.: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

# Jahresbilanz Bahn 2018: Verfahrensgründe und betroffene Unternehmen

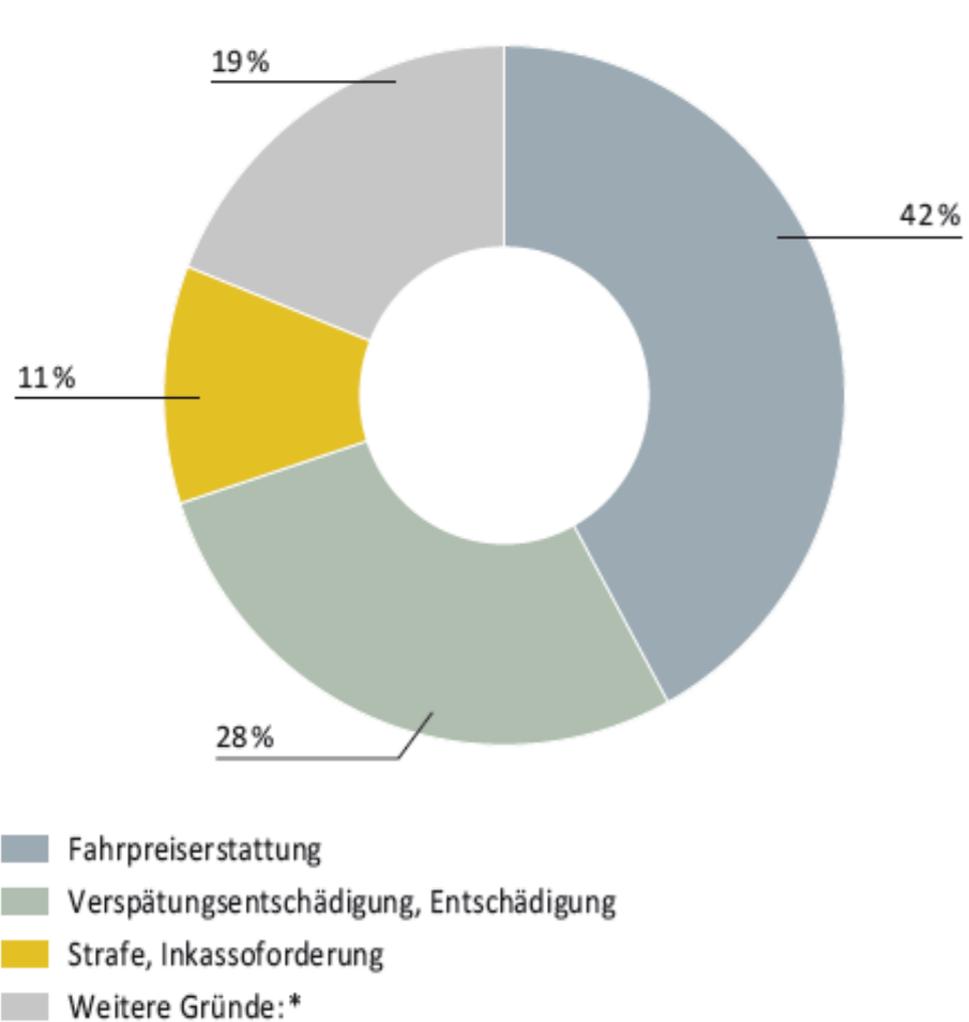


Abb.: Verfahrensgründe 2018. Basis: Abschlussjahr 2018.  
Quelle: apf.

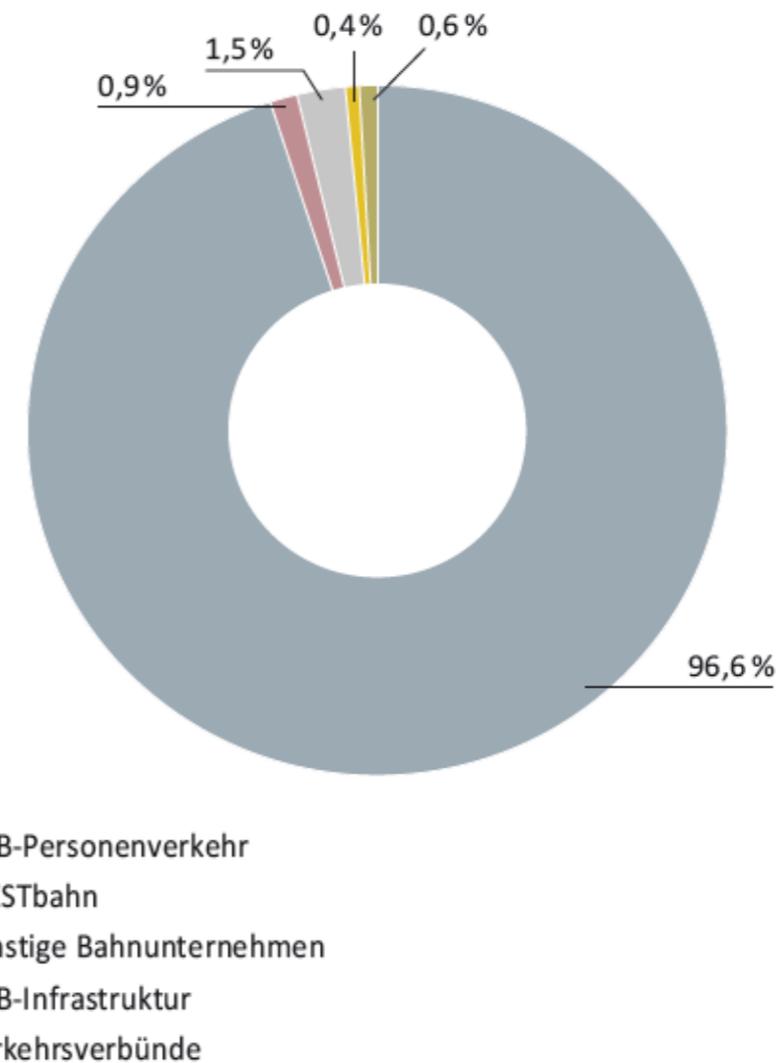


Abb.: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2018  
Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.



# Jahresbilanz Bahn 2018: Erzielte Verbesserungen für Fahrgäste

---

Die apf setzt sich seit Jahren für kundenfreundliche Verbesserungen in den Tarifbestimmungen der österreichischen Bahnen ein - 2018 gelang dies unter anderem zu folgenden Thematiken:

- Leichtere Beantragung von Entschädigungen und Erstattungen
- Längere Geltungsdauer von Gutscheinen
- Hilfeleistung in Zügen und Bahnhöfen



## 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)

- konkrete Beschwerdefälle
- hilfreiche Informationen und Tipps



