

apf Jahresbericht 2022:

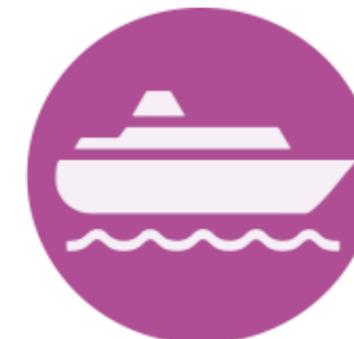
1,6 Millionen Euro für Reisende und Rekord-Verfahrenszahl im Bahn-Bereich

Maria-Theresia Röhler Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Pressegespräch am 29. 03. 2022

Über die apf

- zentrale Servicestelle für Passagierrechte im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr
- fordert alle Kosten die durch Verspätung, Annullierung etc. entstehen und nicht nur die Entschädigungszahlung
- für Reisende immer kostenlos und provisionsfrei – unabhängig vom Ausgang des Verfahrens



apf: Schlichtungsanträge und Verfahren 2022

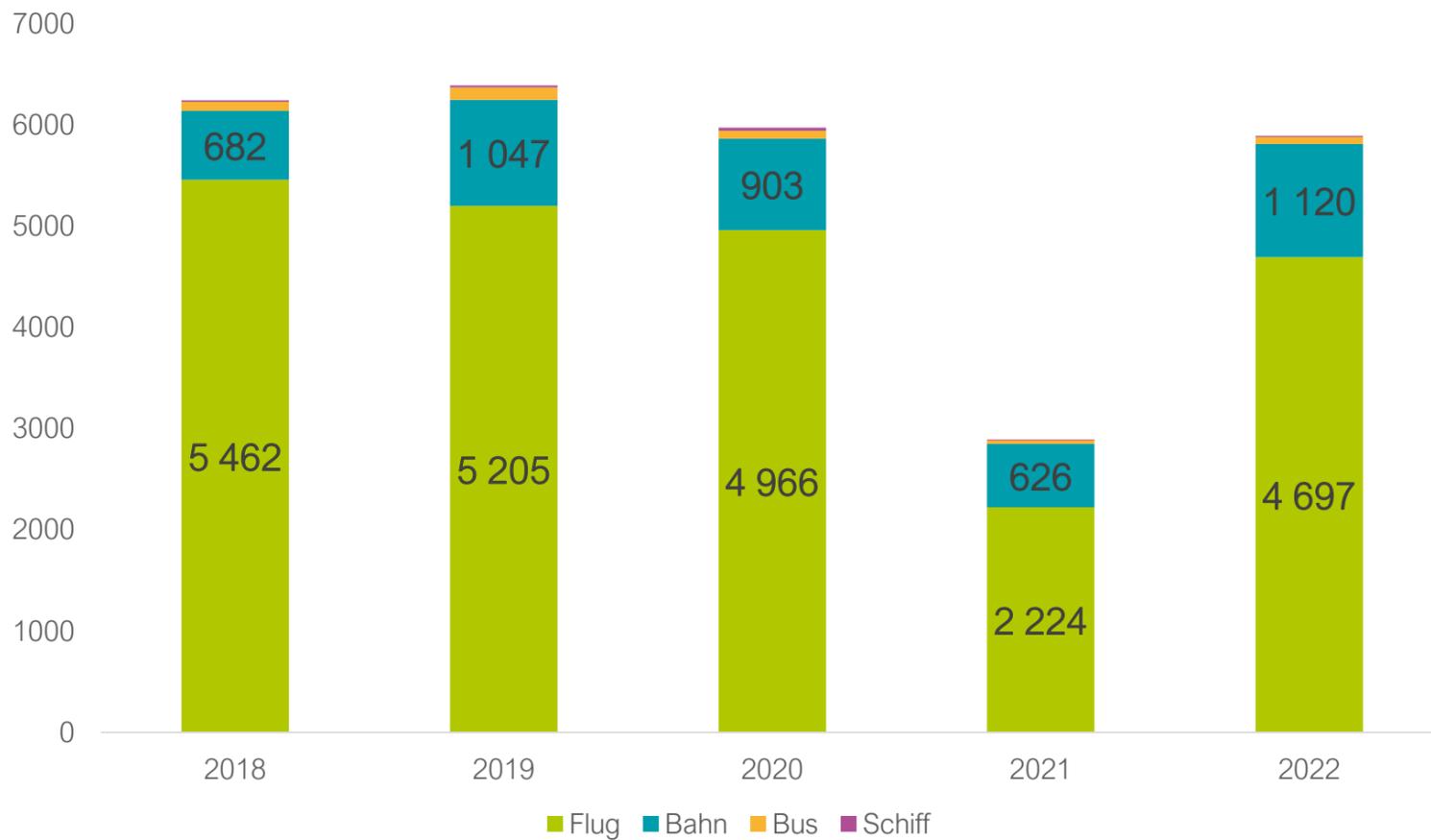


Abb.: Anzahl der Schlichtungsanträge 2018 - 2022.

Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

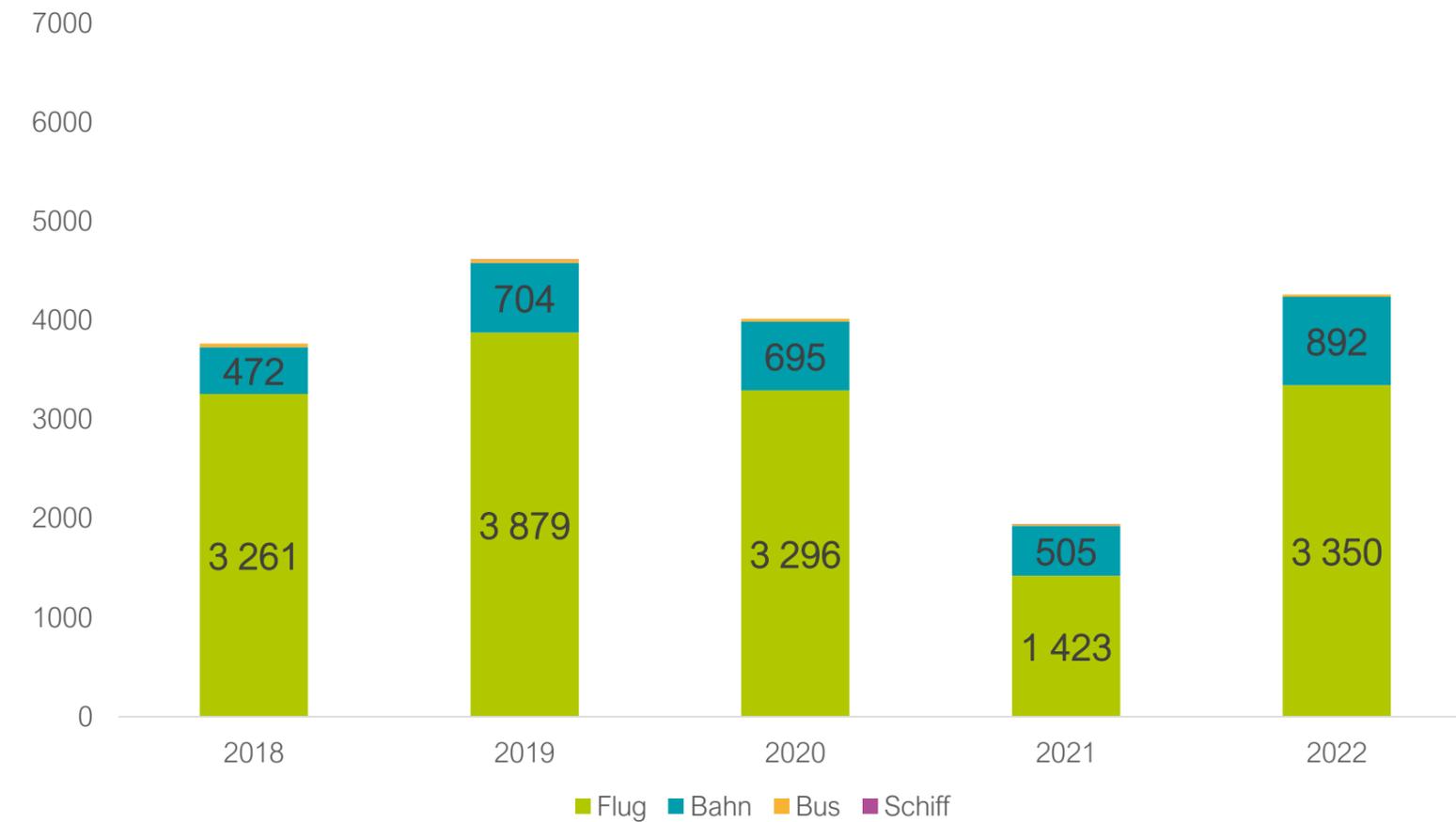


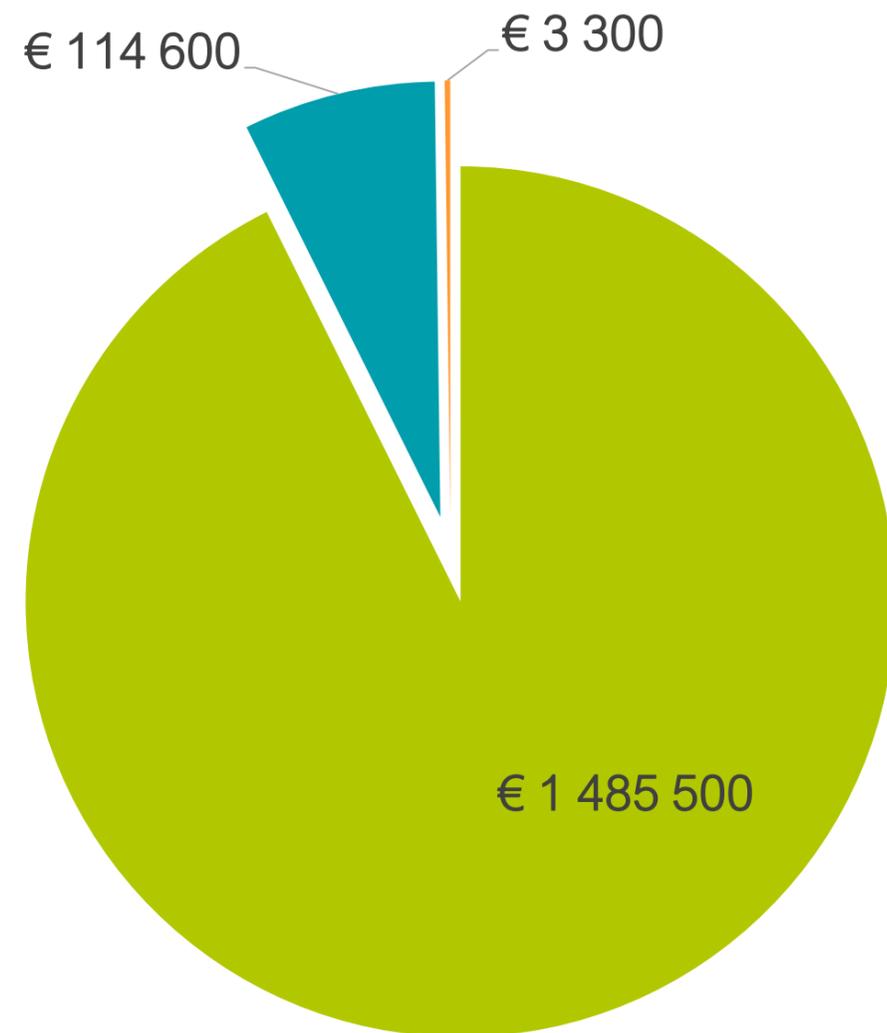
Abb.: Anzahl Schlichtungsverfahren 2018 - 2022.

Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

- **5.896 Schlichtungsanträge eingelangt**
- **4.264 Verfahren eröffnet**
- **Rund 16 Anträge / 12 Verfahren pro Tag**



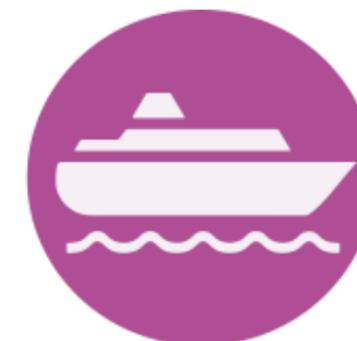
apf: Über 1,6 Millionen Euro für Passagiere im Jahr 2022 erwirkt



■ Flug ■ Bahn ■ Bus ■ Schiff

Abb.: Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen,
Erstattungen und Strafnachlässen 2022.
Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

- **Insgesamt: 1,6 Millionen Euro für Reisende erwirkt! (448 Euro/Abschluss)**
- **Flug: 1.485.500 Euro (+37% zu 2021; 556 Euro/Abschluss)**
- **Bahn: 114.600 Euro (+110% zu 2021; 129 Euro/Abschluss)**



Jahresbilanz Flug 2022: Schlichtungsanträge & Verfahren

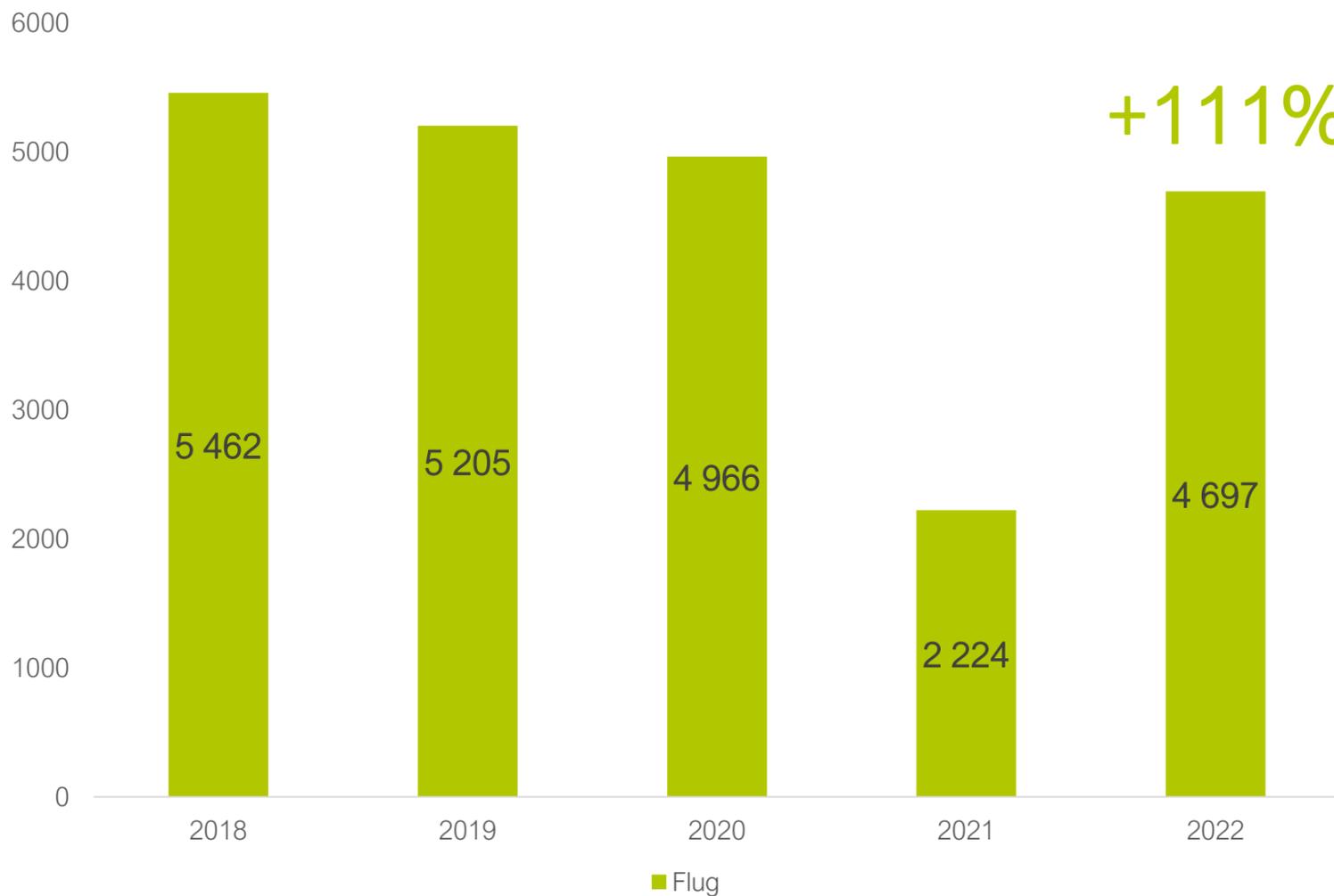


Abb.: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2018-2022.
Quelle: apf.

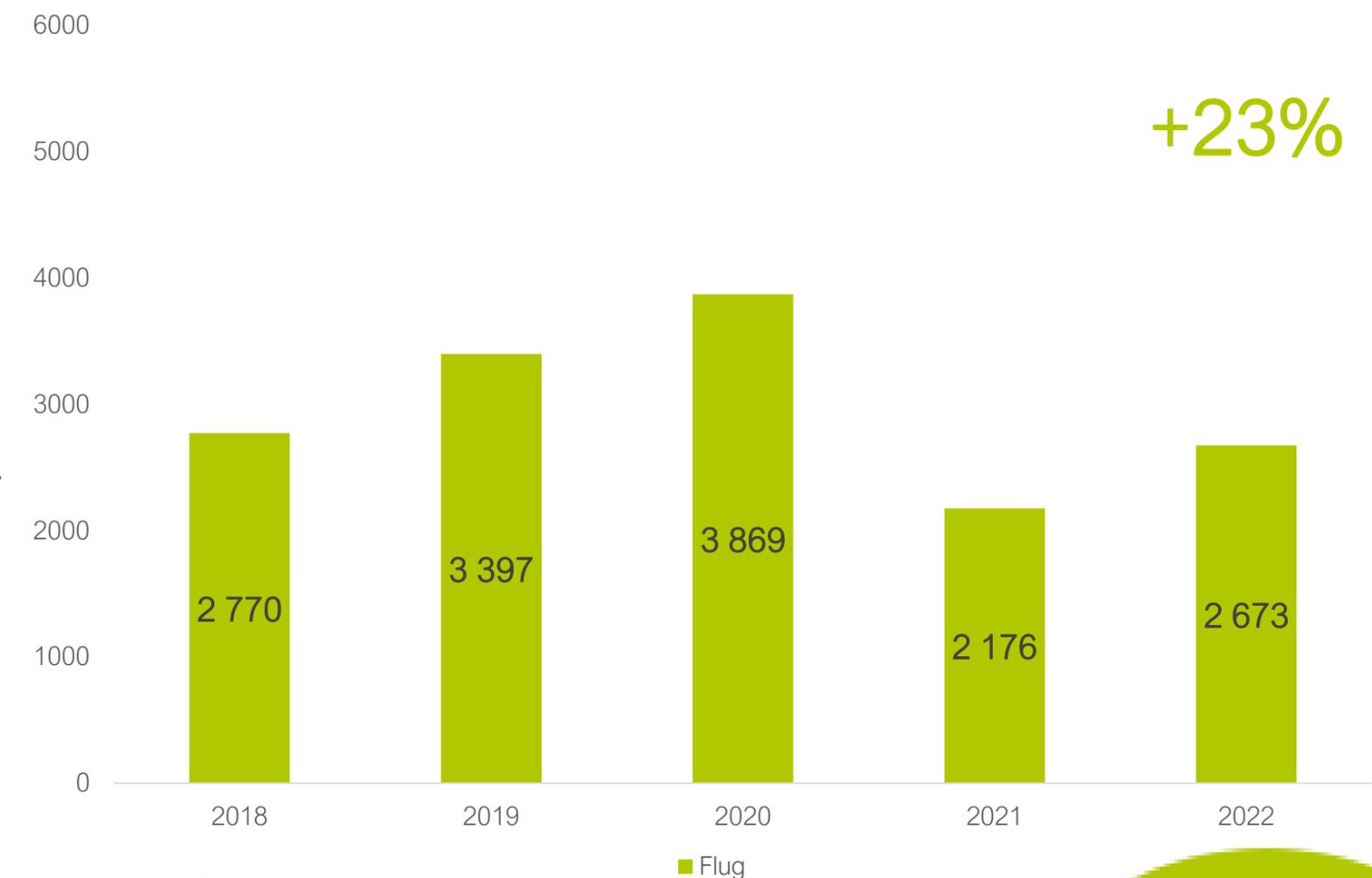


Abb.: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2018-2022. Basis: Abschlussjahre
2018-2022.
Quelle: apf.

- 4.697 schriftlich eingelangte Schlichtungsanträge und Anfragen
- 2.673 abgeschlossene Verfahren



Jahresbilanz Flug 2022: Verfahrenserledigung

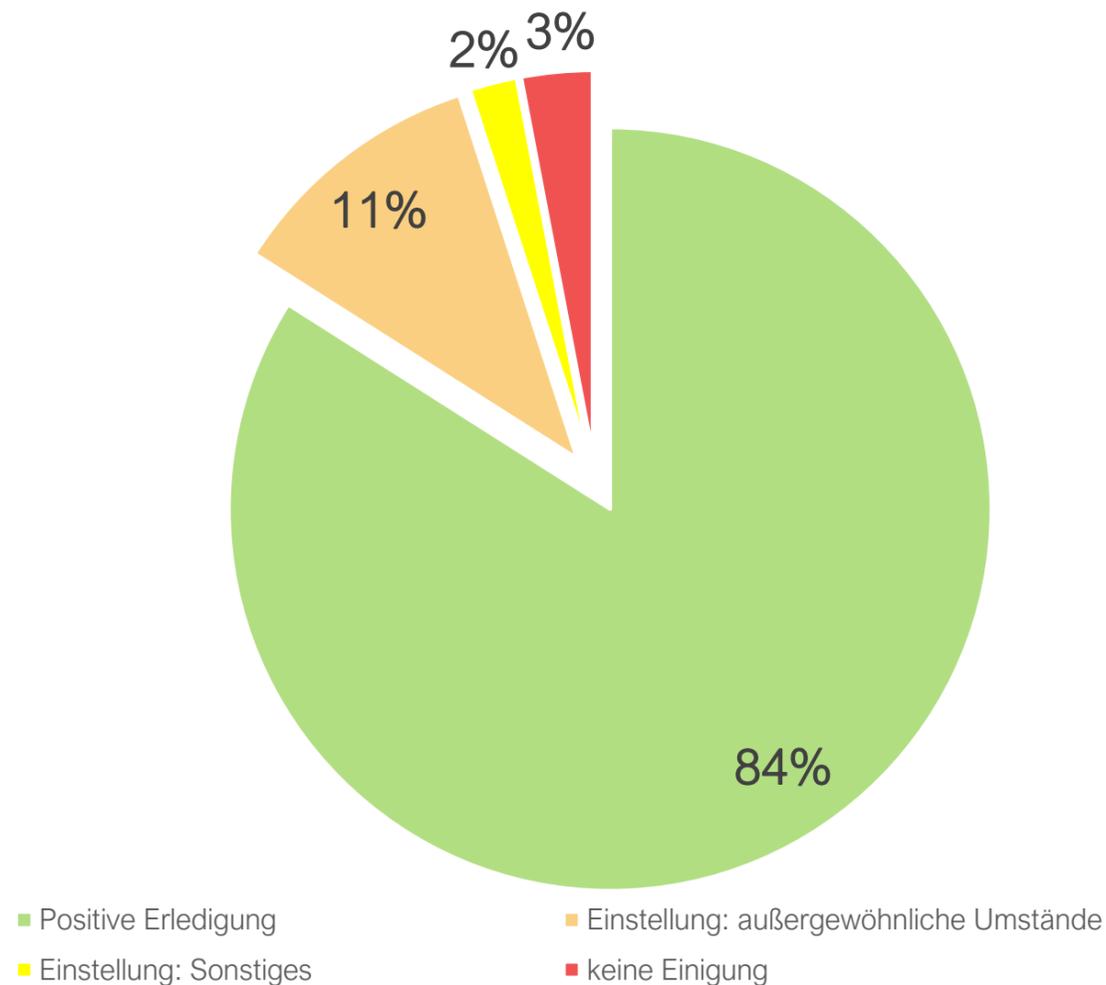


Abb.: Beendete Verfahren nach Art der Erledigung.
Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

- **Gute Kooperation der Flugunternehmen bei apf-Schlichtungsverfahren**
- **Lediglich 3 Prozent ohne Einigung zwischen Passagieren und Unternehmen**



Jahresbilanz Flug 2022: Verfahrensgründe

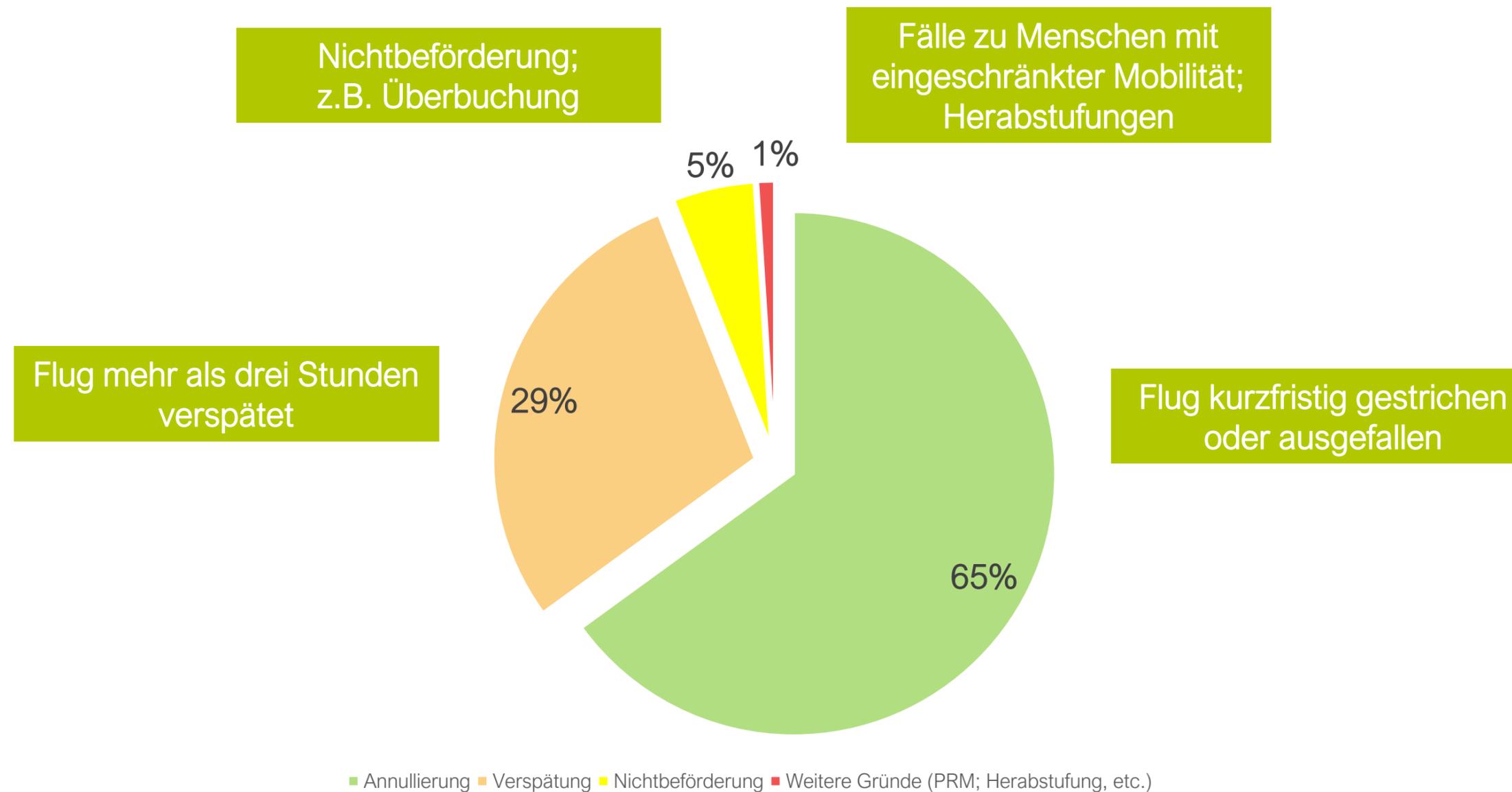


Abb.: Beendete Verfahren nach Art der Erledigung.

Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.



Jahresbilanz Flug 2022: Verfahrensparteien

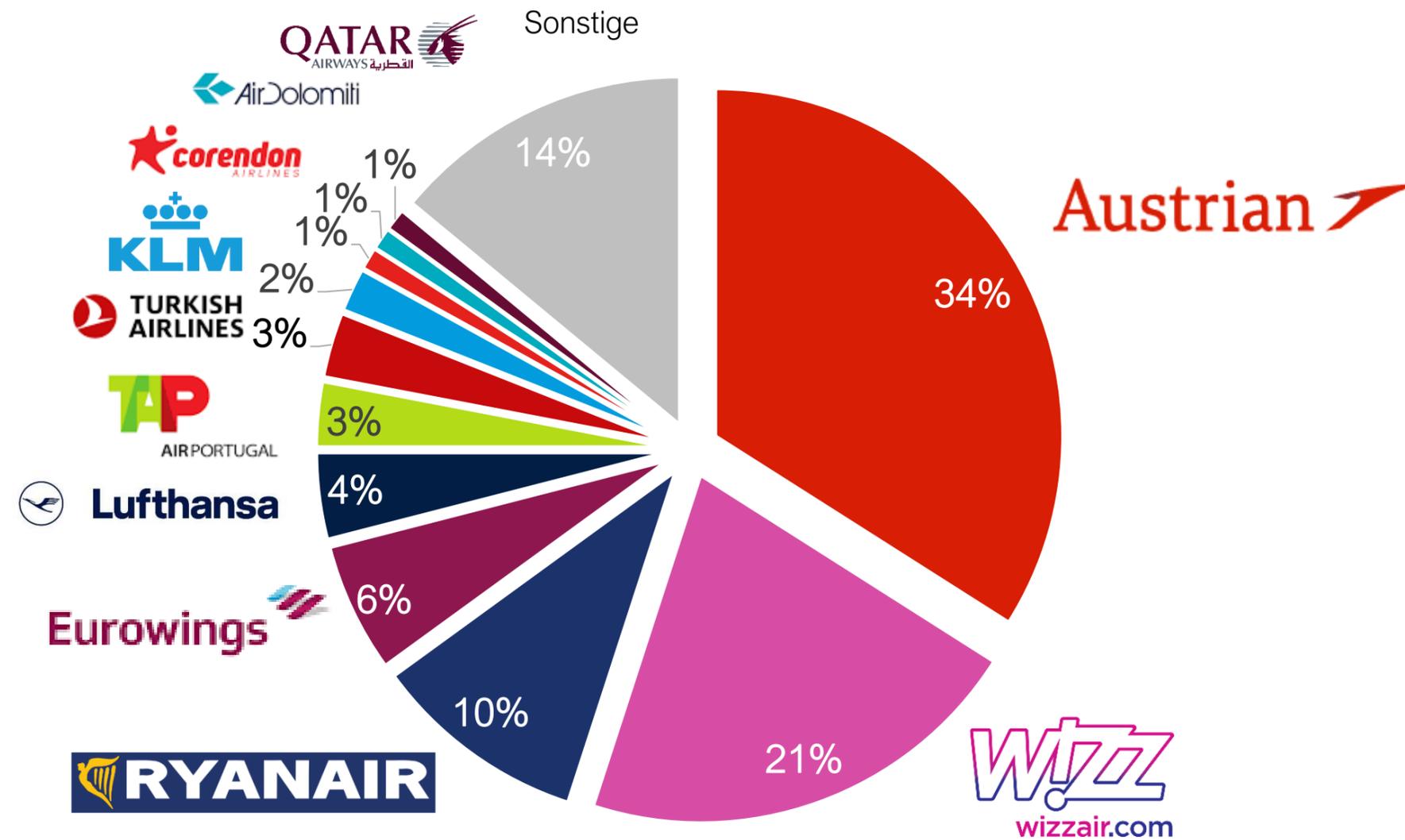


Abb.: Beendete Verfahren nach Verfahrensparteien.
 Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.



Jahresbilanz Flug 2022: Gesamterwirtschaftung

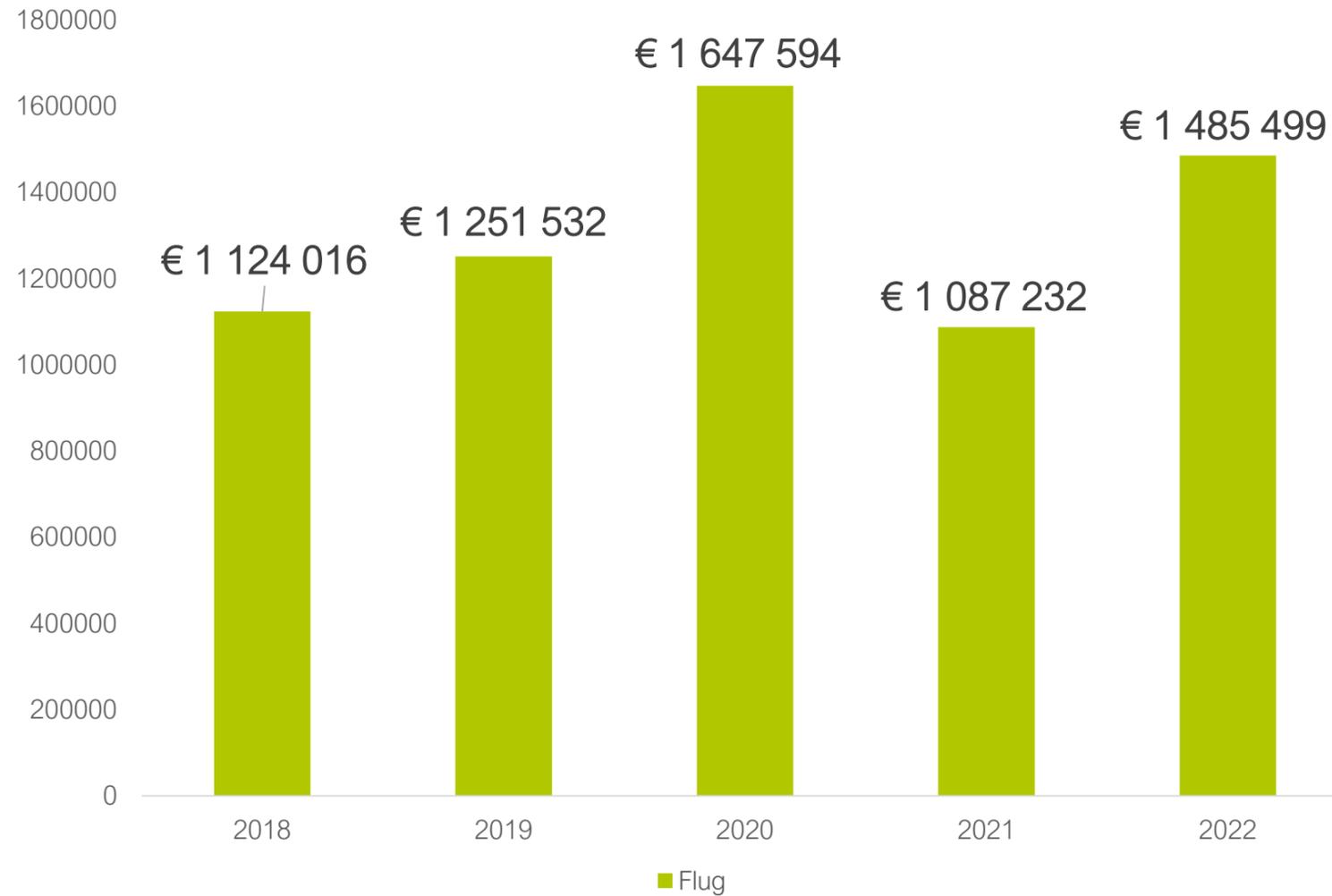


Abb.: Gesamterwirtschaftung Flug 2018 - 2022
Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

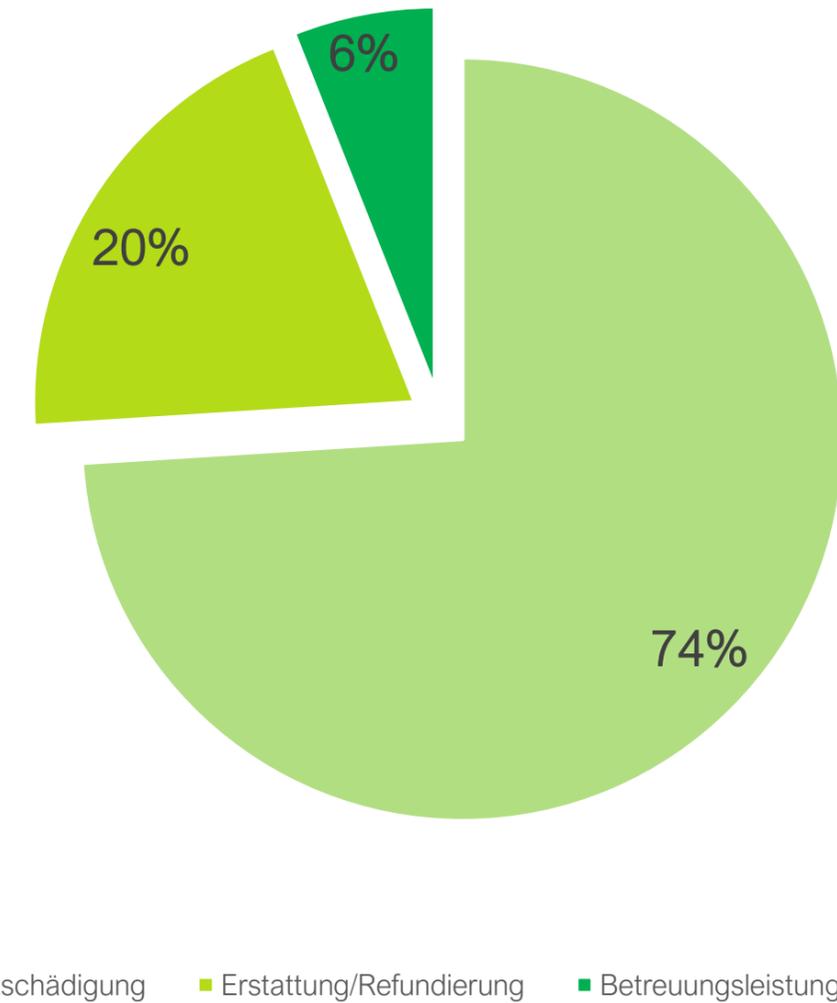
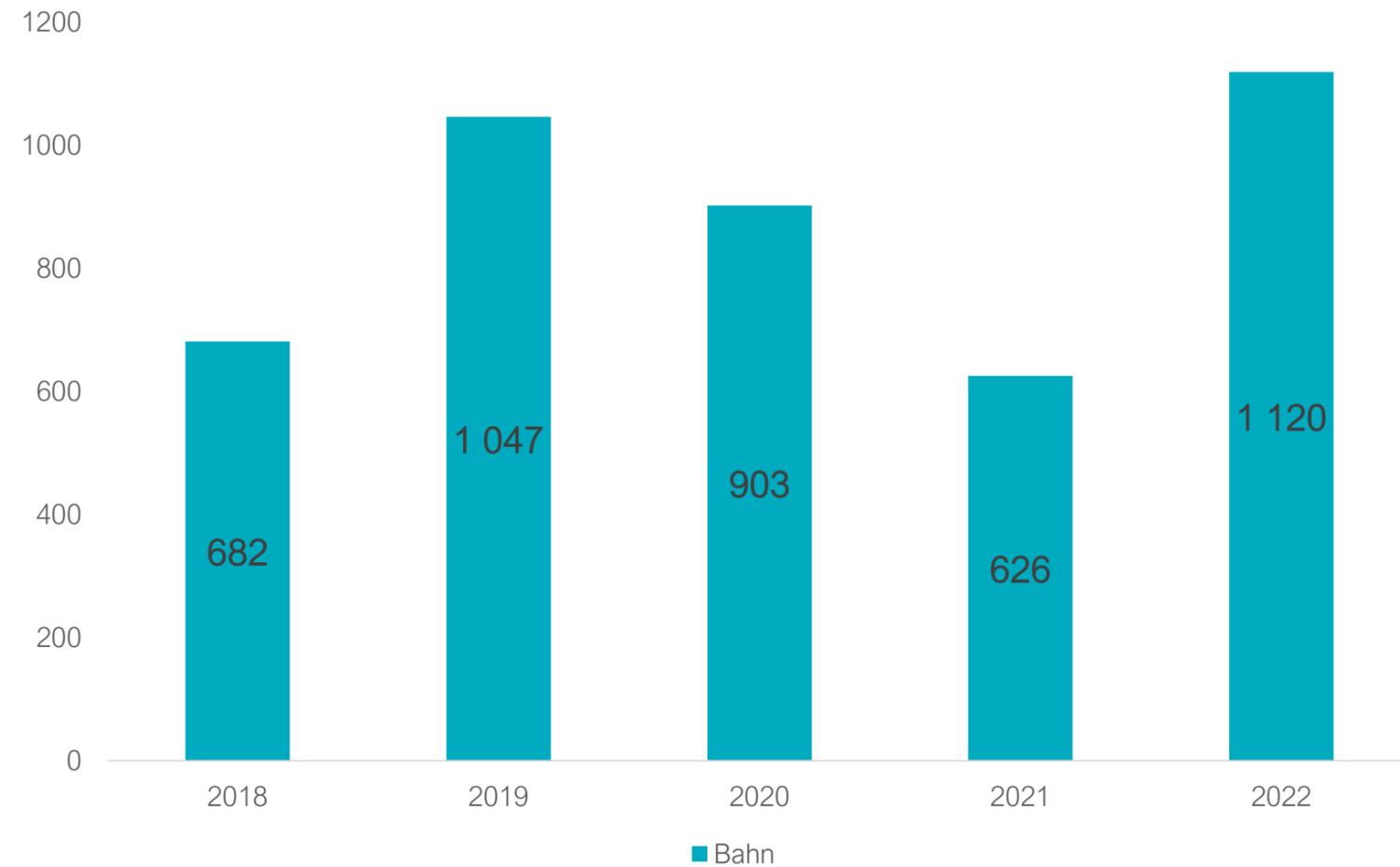


Abb.: Gesamterwirtschaftung nach Verfahren
Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.



Jahresbilanz Bahn 2022: Schlichtungsanträge & Verfahren

Schlichtungsanträge 2018 - 2022



Schlichtungsverfahren 2018 - 2022

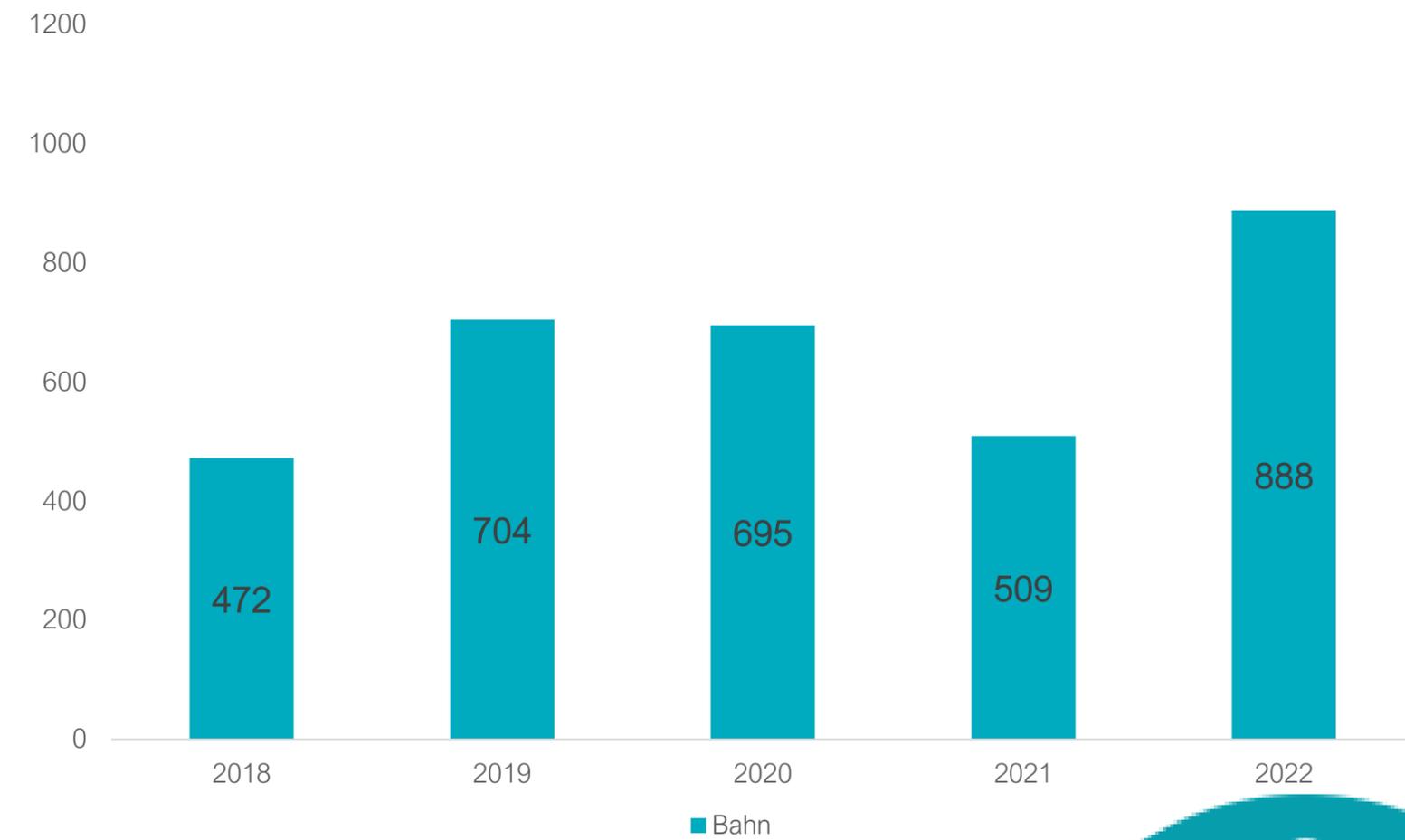


Abb.: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2018-2022.

Quelle: apf.

Abb.: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2018-2022. Basis: Abschlussjahre

2018-2022.

Quelle: apf.

- **1.120** schriftlich eingelangte Schlichtungsanträge und Anfragen
- **888** abgeschlossene Verfahren
- **rund 98 Prozent** Erfolgsquote!



Jahresbilanz Bahn 2022: Verfahrensgründe und betroffene Unternehmen

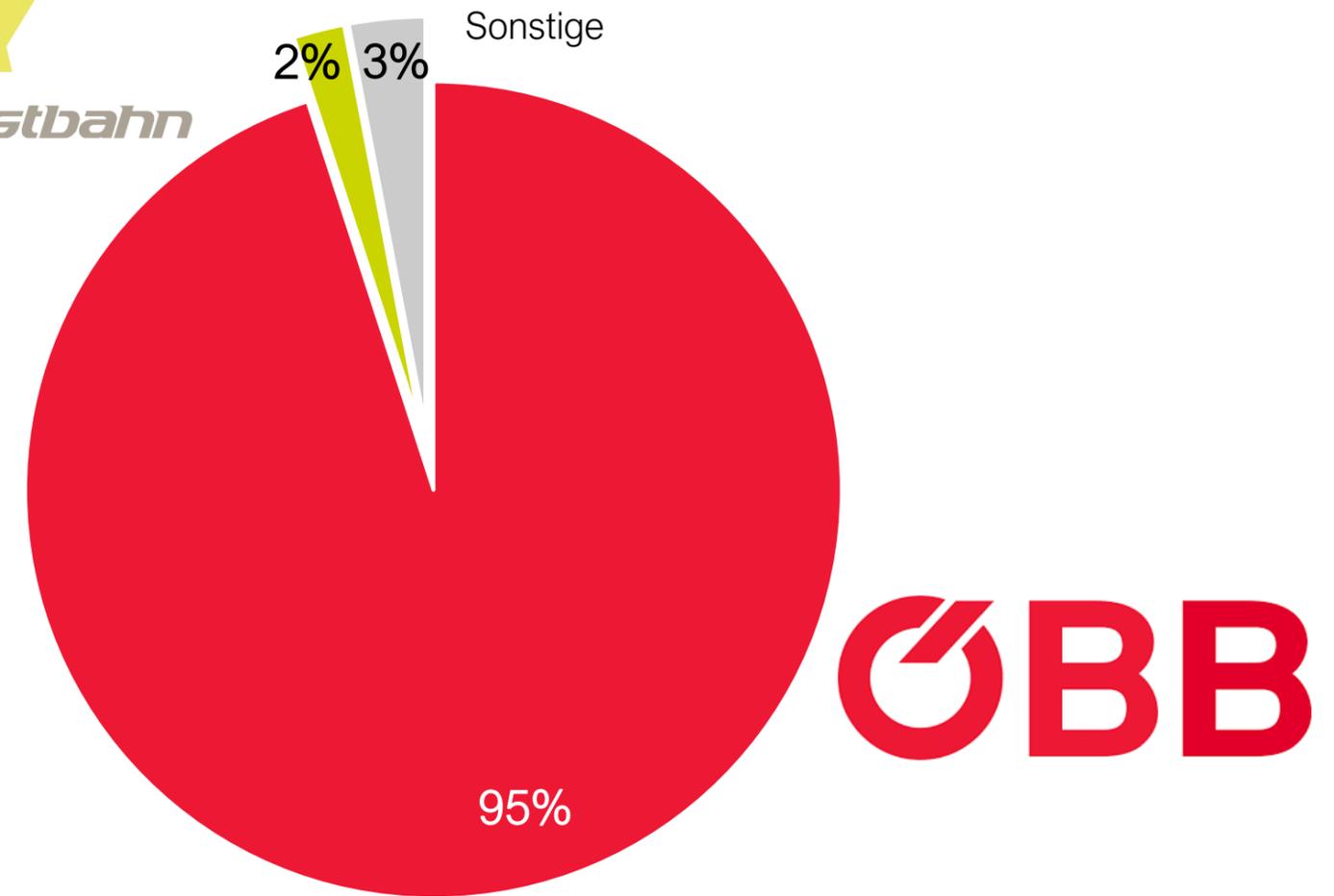
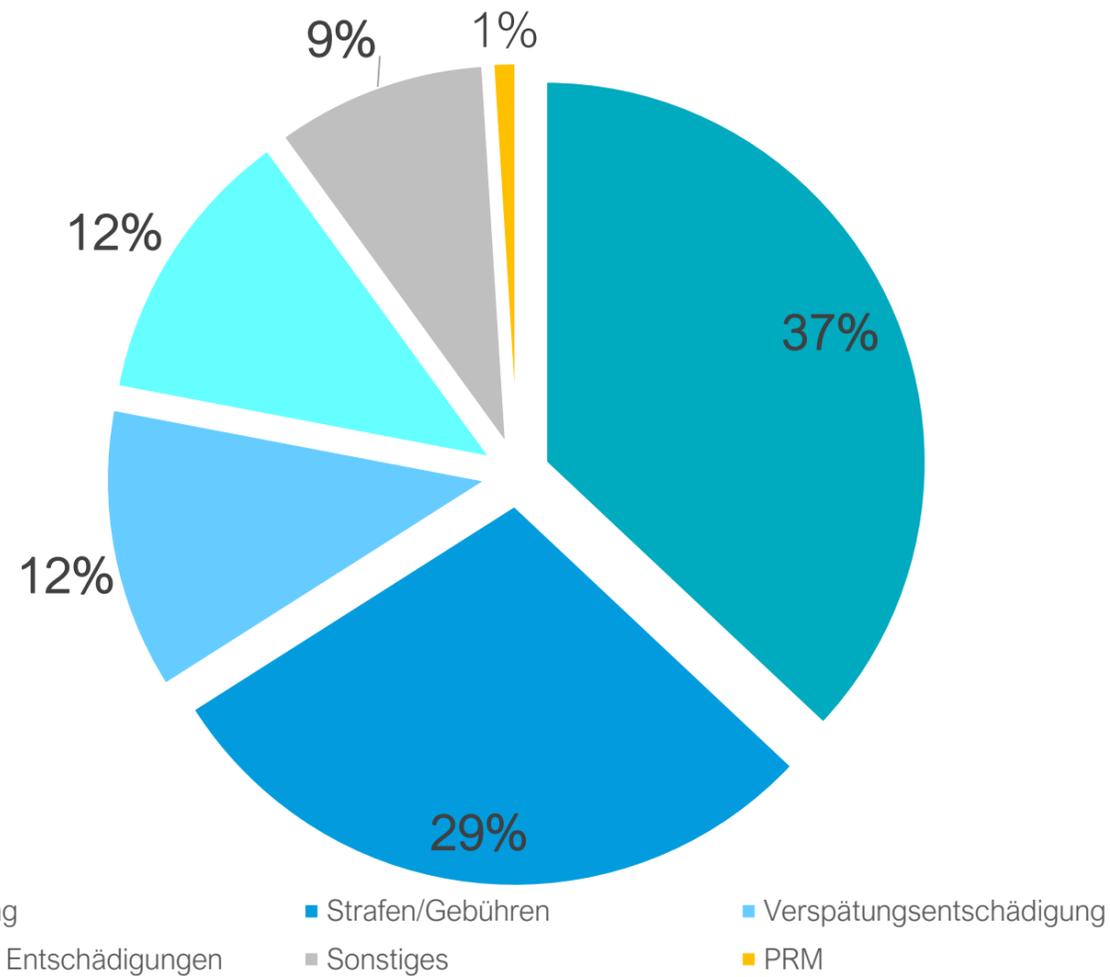


Abb.: Verfahrensgründe 2022.
Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

Abb.: Beendete Verfahren nach Verfahrensparteien.
Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

Jahresbilanz Bahn 2022: Gesamterwirtschaftung

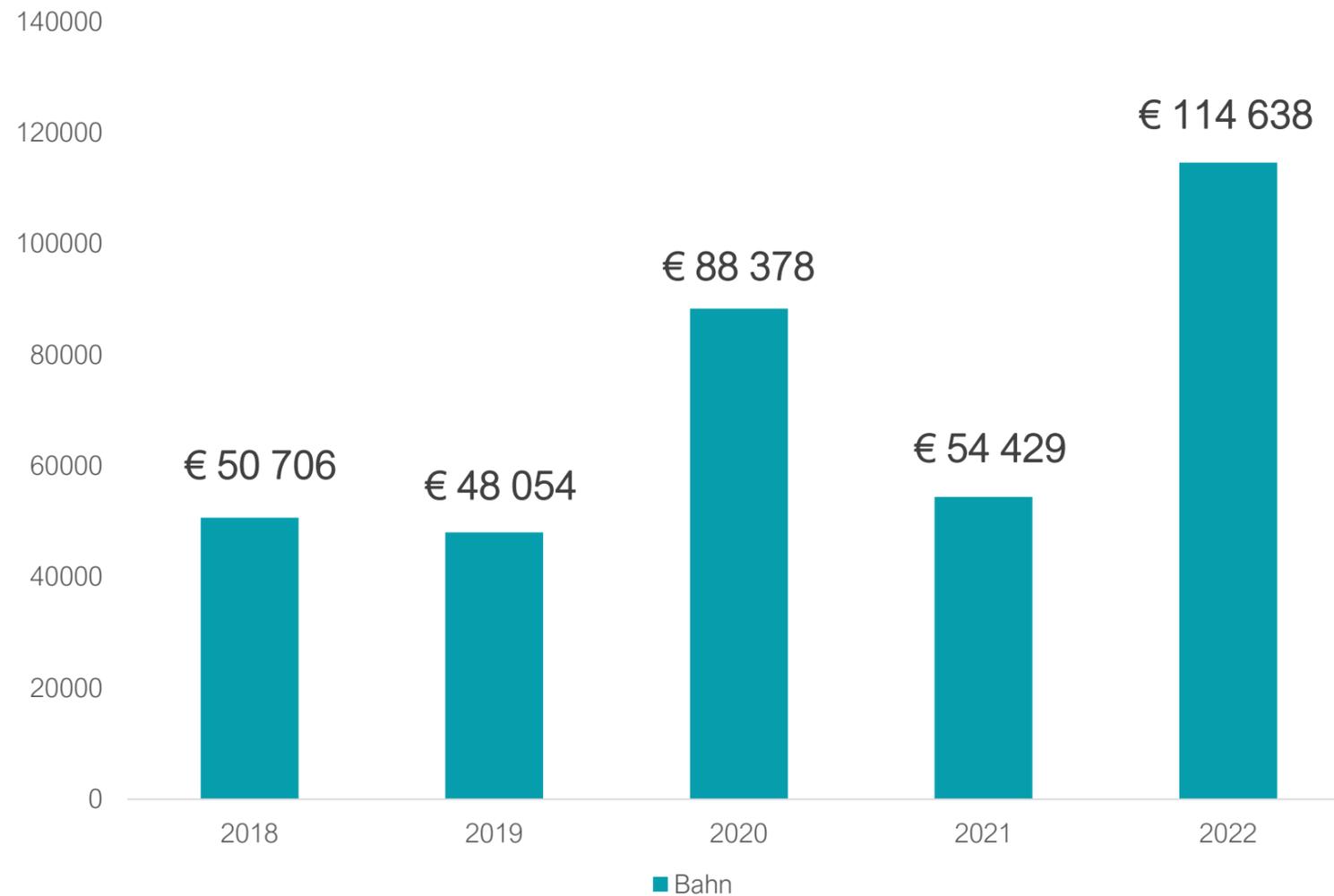


Abb.: Gesamterwirtschaftung Bahn 2018 - 2022
Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

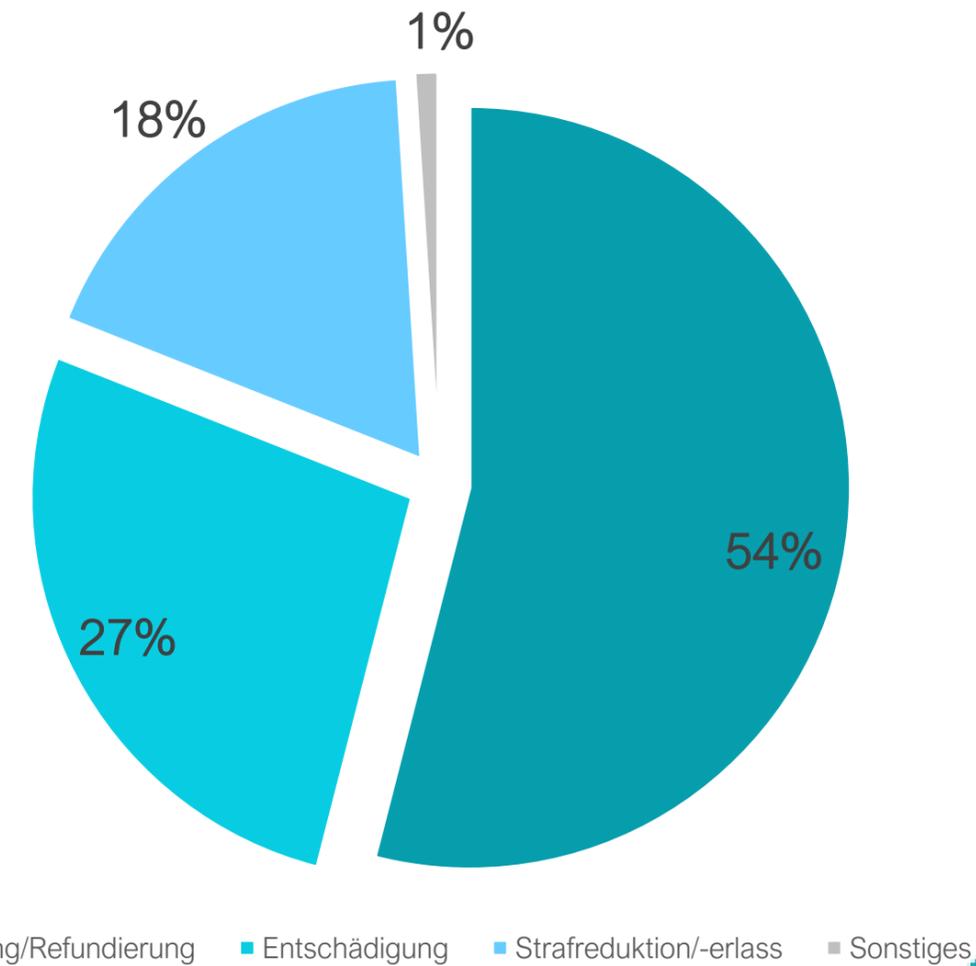


Abb.: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2022.
Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

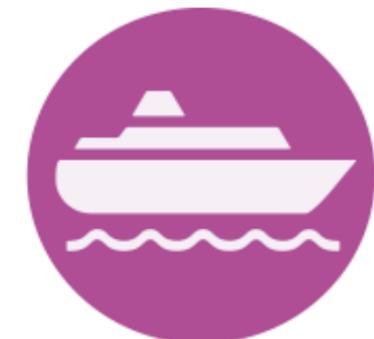


Reisevermittler und Beförderungsverträge

Beobachtungen 2022

- Vermehrt Schwierigkeiten mit Reisevermittlern- und Online-Buchungsplattformen
Beispiel Flug: Buchungen mittels getrennter Beförderungsverträge – Defacto Aufkündigung der Passagierrechte bei der Zweitverbindung!
- Unübersichtliche Darstellung auf Fahrscheinen und in Buchungsplattformen!

apf fordert: Verbesserungen bei den Online-Ticketshops der Verkehrsunternehmen und DEUTLICHE Kennzeichnung der Konsequenzen von getrennten Beförderungsverträgen auf Buchungsportalen.



apf: Schlichtungsantrag einbringen, Anfragen & Informationen

Website der apf: www.passagier.at

- Online-Schlichtungsantragsformulare und Informationen über Passagier- und Fahrgastrechte abrufbar
- Schlichtungsanträge sind immer schriftlich einzubringen
- Rückfragen auch telefonisch möglich
+43 1 5050707, Bahn – **710** / Bus – **720** / Schiff – **730** / Flug – **740**
- Das Service der apf ist für Passagiere, unabhängig vom Verfahrensausgang, **immer kostenlos und provisionsfrei.**

