

## Fahrgastrechte - Über eine Million Euro für Reisende erstritten

Jörg Leichtfried, Verkehrsminister

Maria-Theresia Röhsler, Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Pressegespräch, am 13. Juni 2017

## Über eine Million Euro für Reisende erstritten

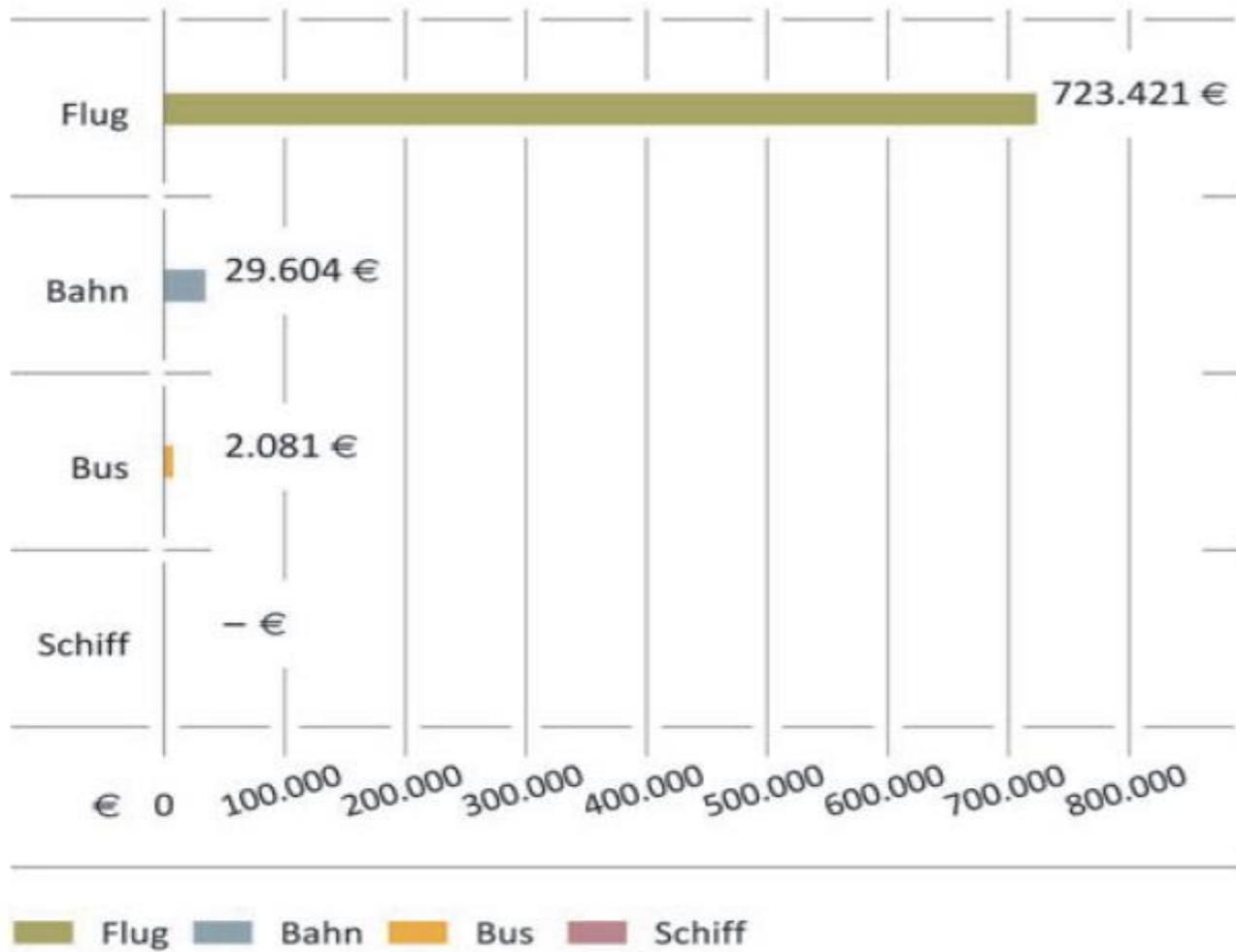
---

- Seit ihrer Gründung im Mai 2015 hat die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) insgesamt 1,080.843 Euro für Flug-, Bahn-, Bus- und Schiffsreisende erkämpft.



# Auszahlungen im Jahr 2016 an Passagiere und Fahrgäste

- insgesamt 755.106 Euro an Reisende ausbezahlt



## Erfolgsquote, Reaktionszeit und Verfahrensdauer

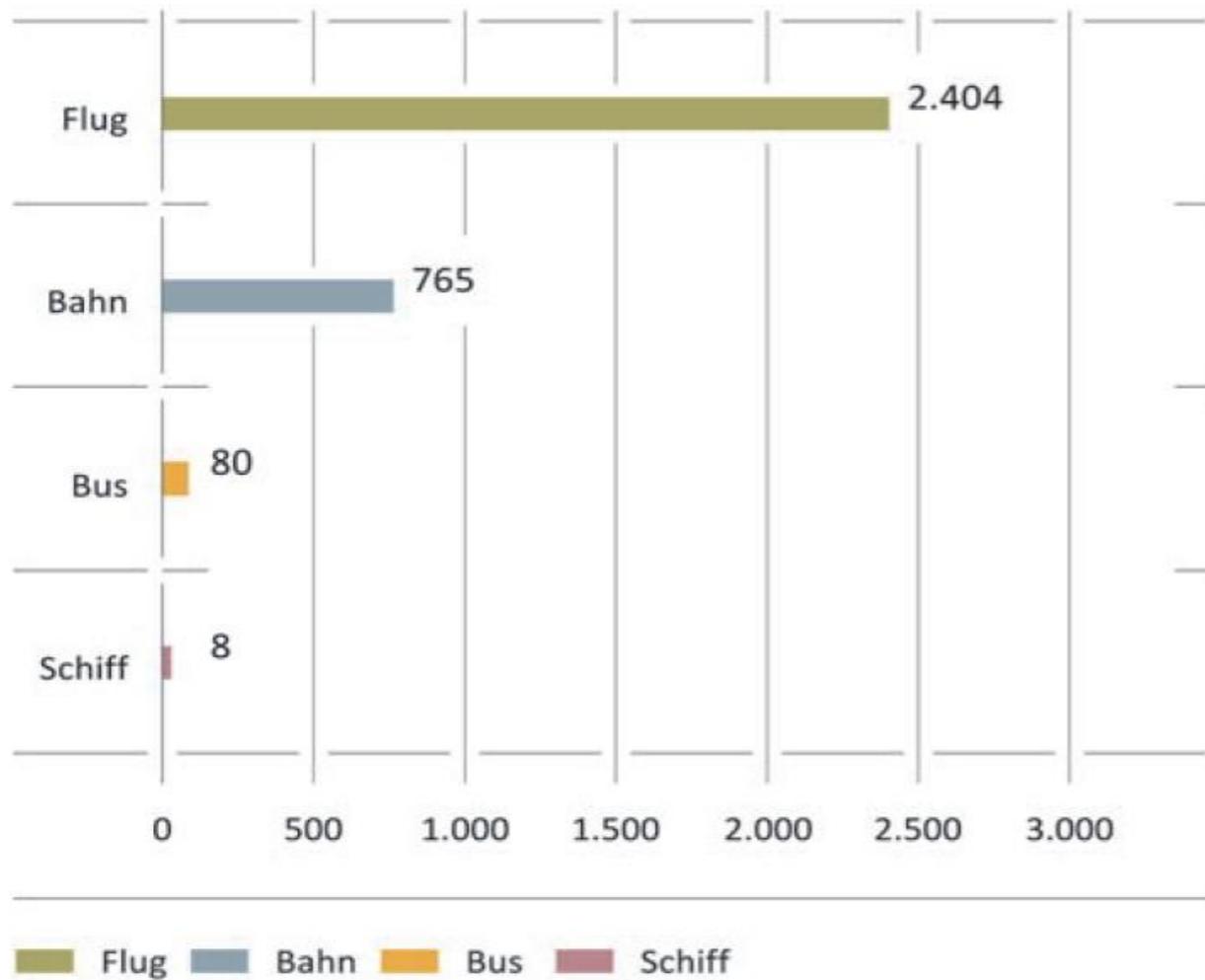
---

- 82 Prozent der Verfahren konnten für die Reisenden positiv abgeschlossen werden
- erste Rückmeldung der apf an Beschwerdeführende betrug durchschnittlich rund 16 Stunden
- durchschnittliche Verfahrensdauer nur 34,6 Tage, wobei ein Drittel der Verfahren bereits innerhalb von zwei Wochen positiv für die Reisenden abgeschlossen werden konnte

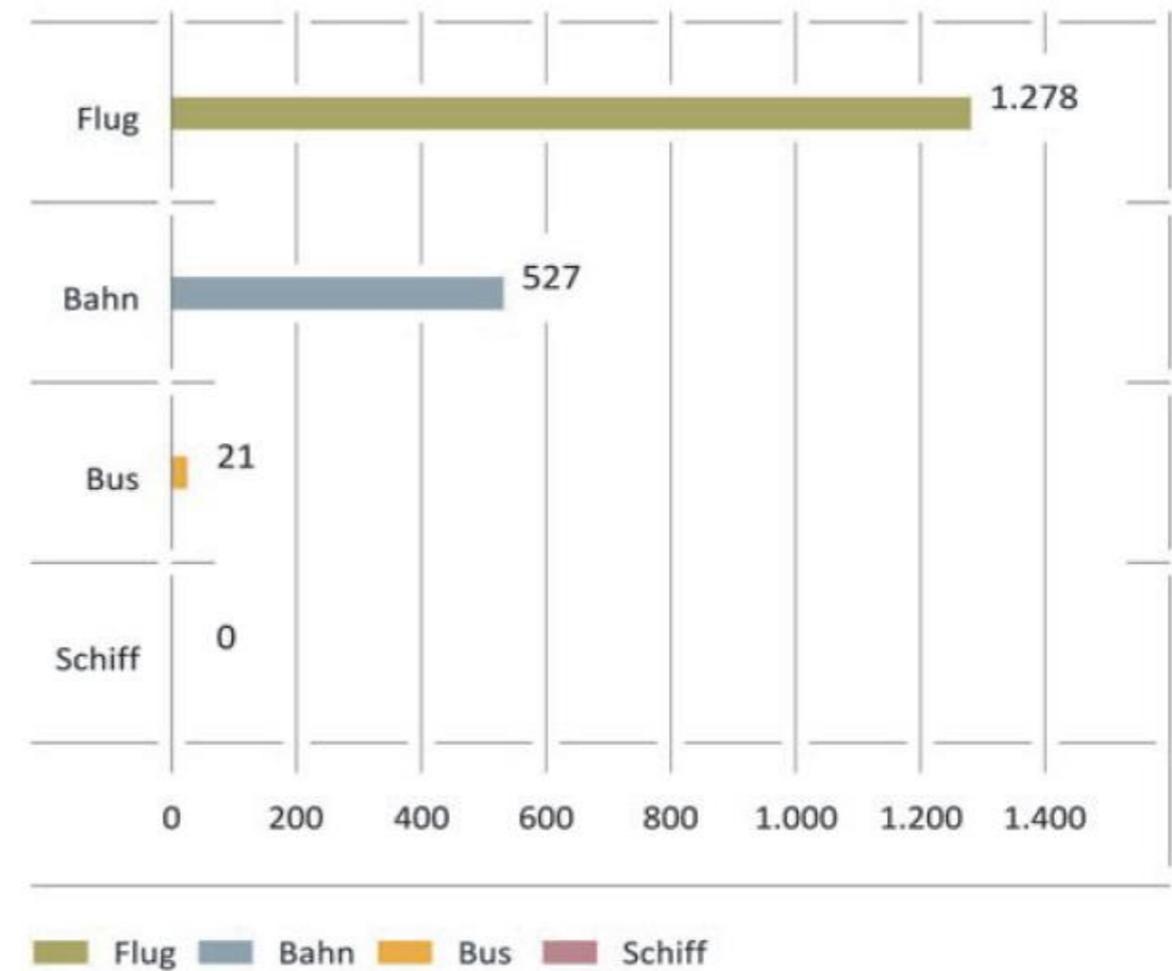


# Beschwerden und für Reisende eröffnete Verfahren

## Beschwerden

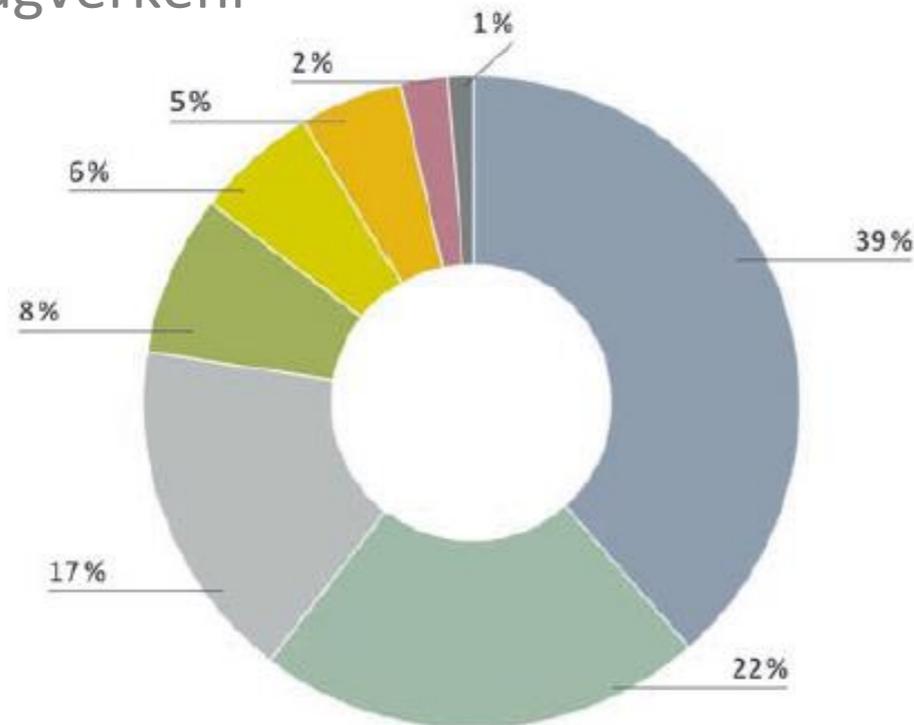


## eröffnete Verfahren



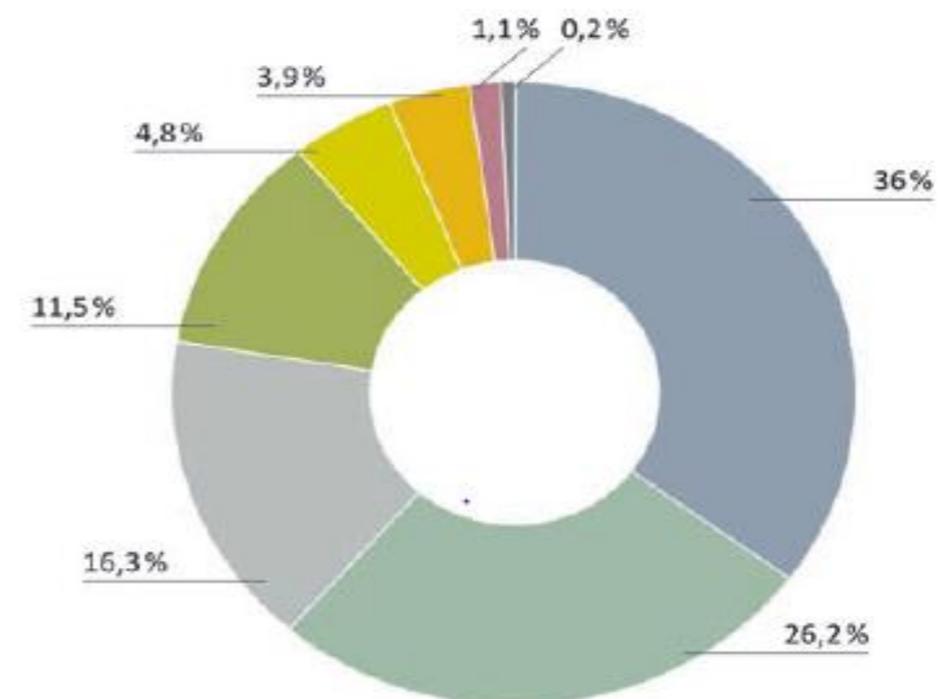
# Wie Beschwerdeführende auf die apf aufmerksam wurden

## Flugverkehr



- Eigenständige Internetsuche/Suchmaschine
- Persönliche Empfehlung
- Andere Institutionen/Behörden
- Zeitung
- TV/Radio
- Flugunternehmen
- Flyer
- Ferienmesse

## Bahnverkehr

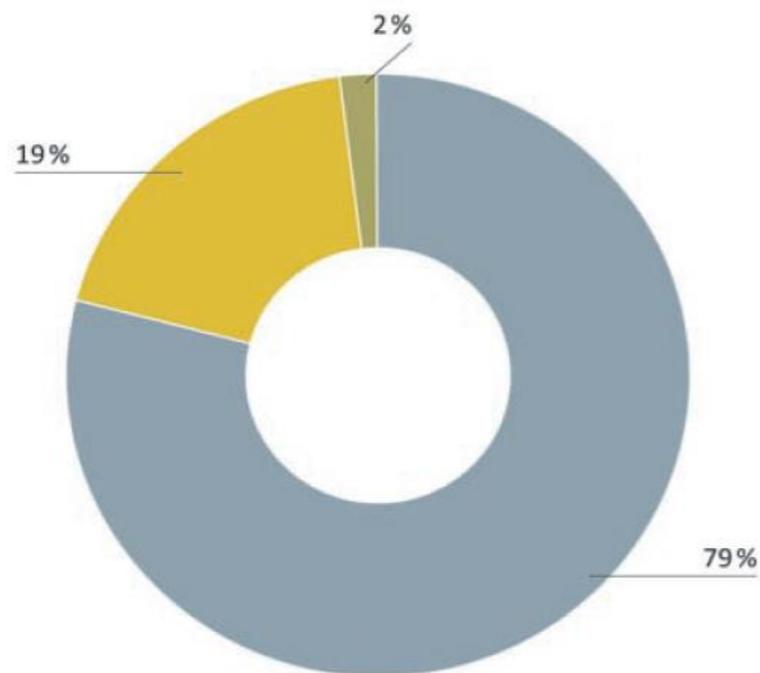


- Internetsuche/Suchmaschine
- Verkehrs/Infrastrukturunternehmen
- Andere Institutionen/Behörden
- Persönliche Empfehlung
- TV/Radio
- Zeitung
- Flyer
- Ferienmesse

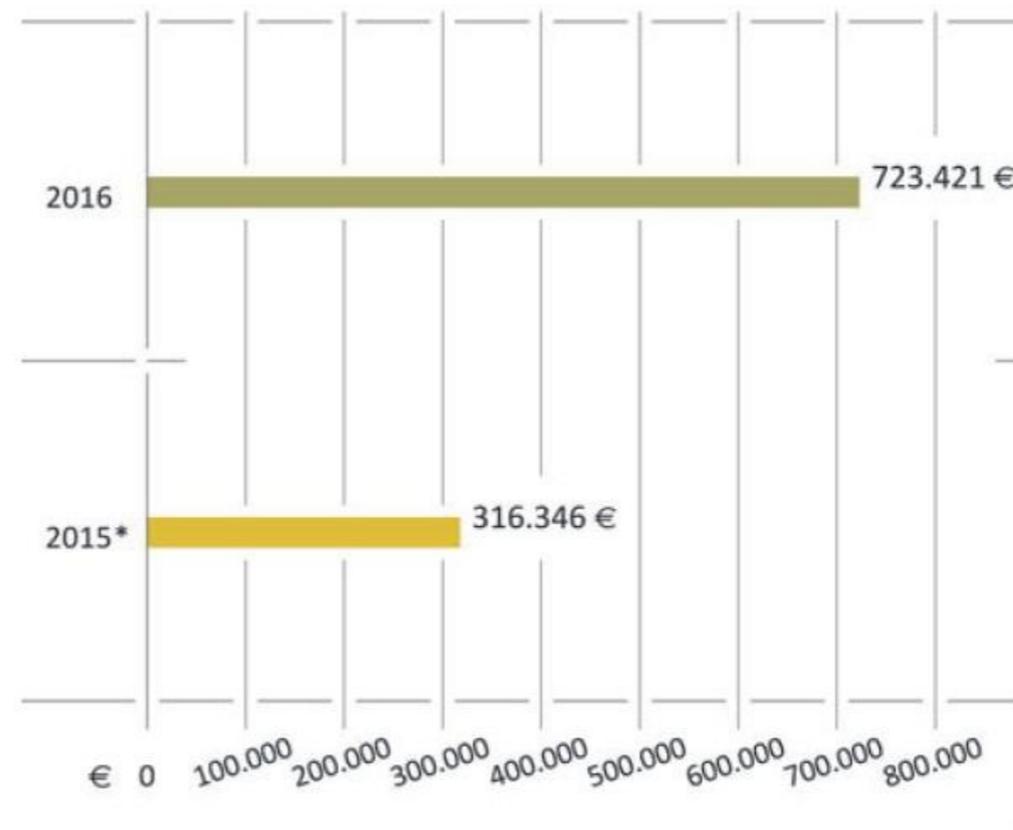


## Bilanz Flug

- 79 Prozent Erfolgsquote, 723.421 Euro an Reisende ausbezahlt
- 2.404 Beschwerden eingelangt
- 1.482 abgeschlossene Verfahren



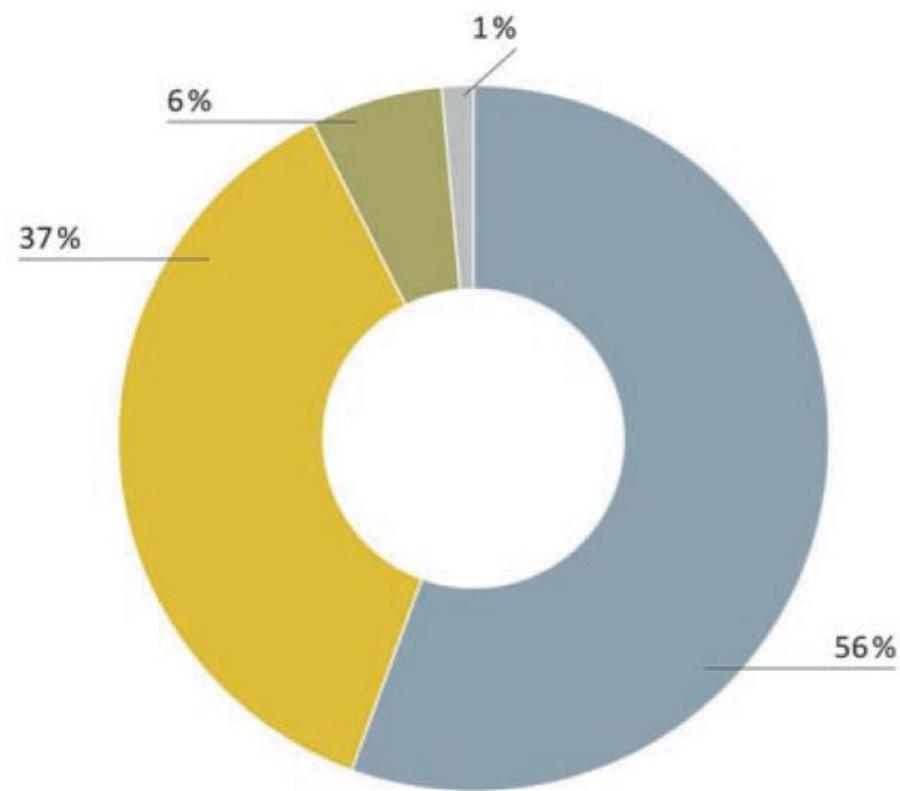
■ Positive Erledigung  
■ Einstellung materiell  
■ Keine Einigung



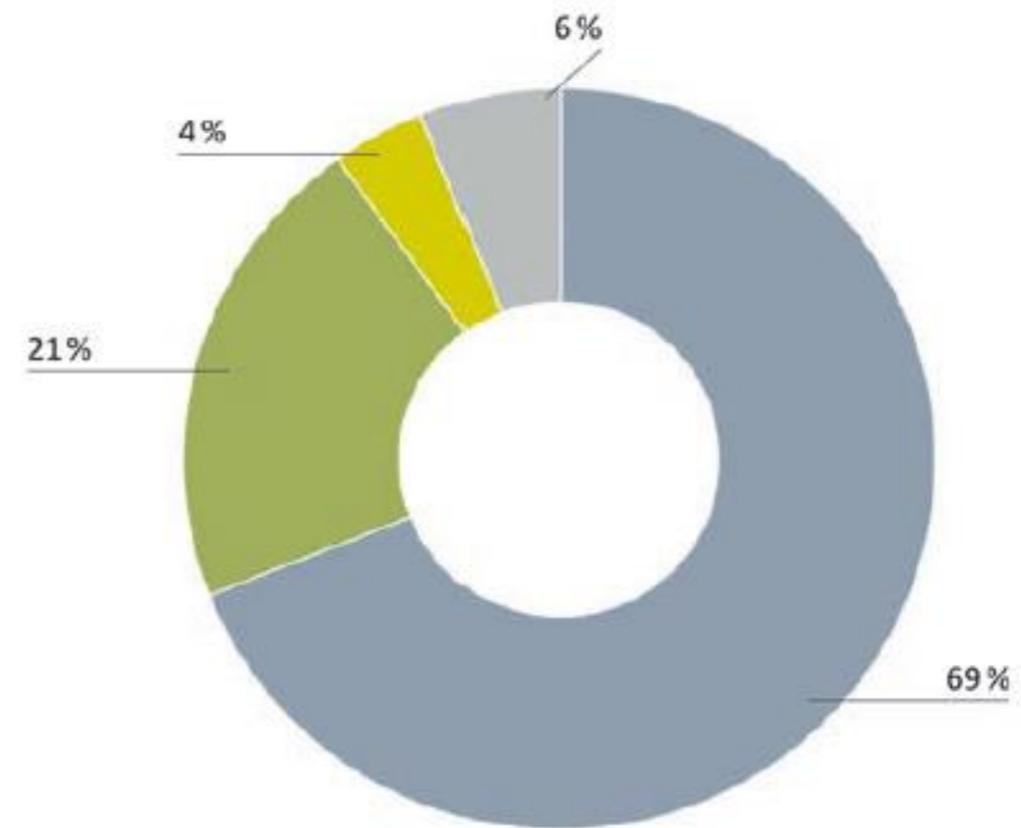
\* 28.05. – 31.12.2015 / Zeitraum: Gründung apf bis Jahresende.



# Flug: Verfahrensgründe und Herkunft der Beschwerdeführenden



- Annullierung
- Verspätung
- Nichtbeförderung
- Weitere Gründe (PR)

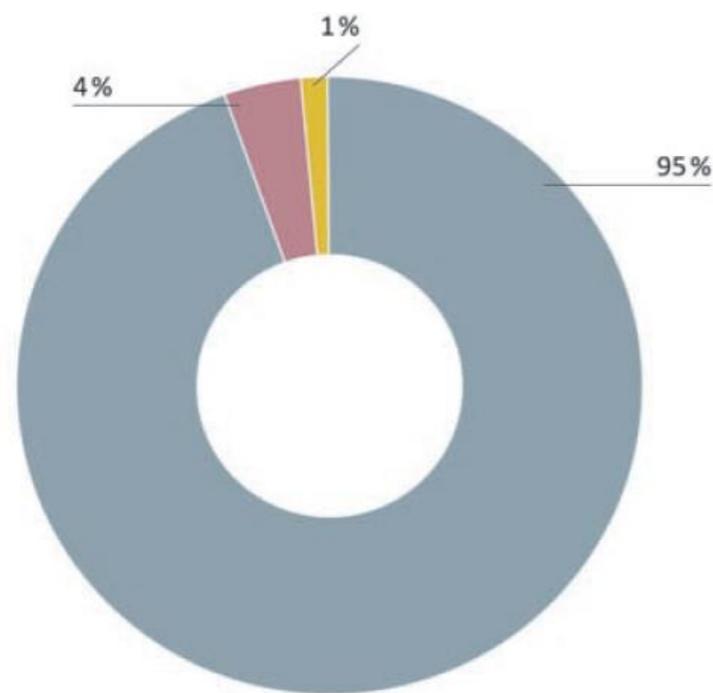


- Österreich
- Andere EU-Mitgliedstaaten inkl. Island, Norwegen und Schweiz
- Drittstaaten
- Keine Angabe

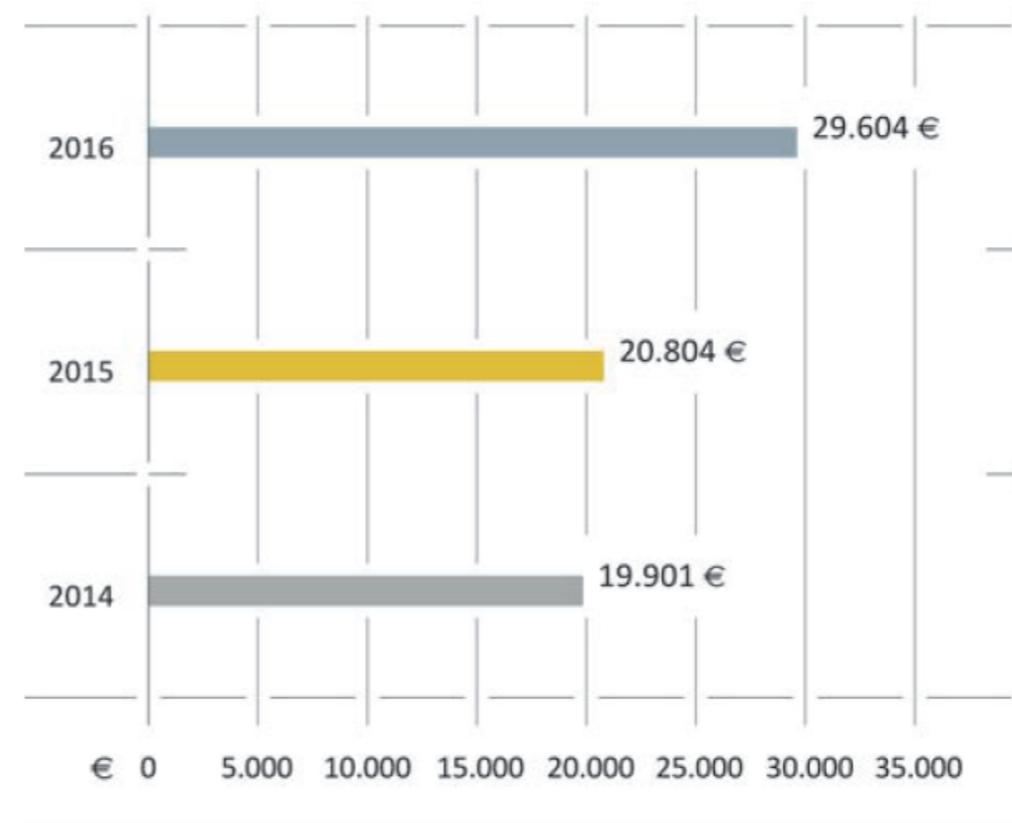


## Bilanz: Bahn

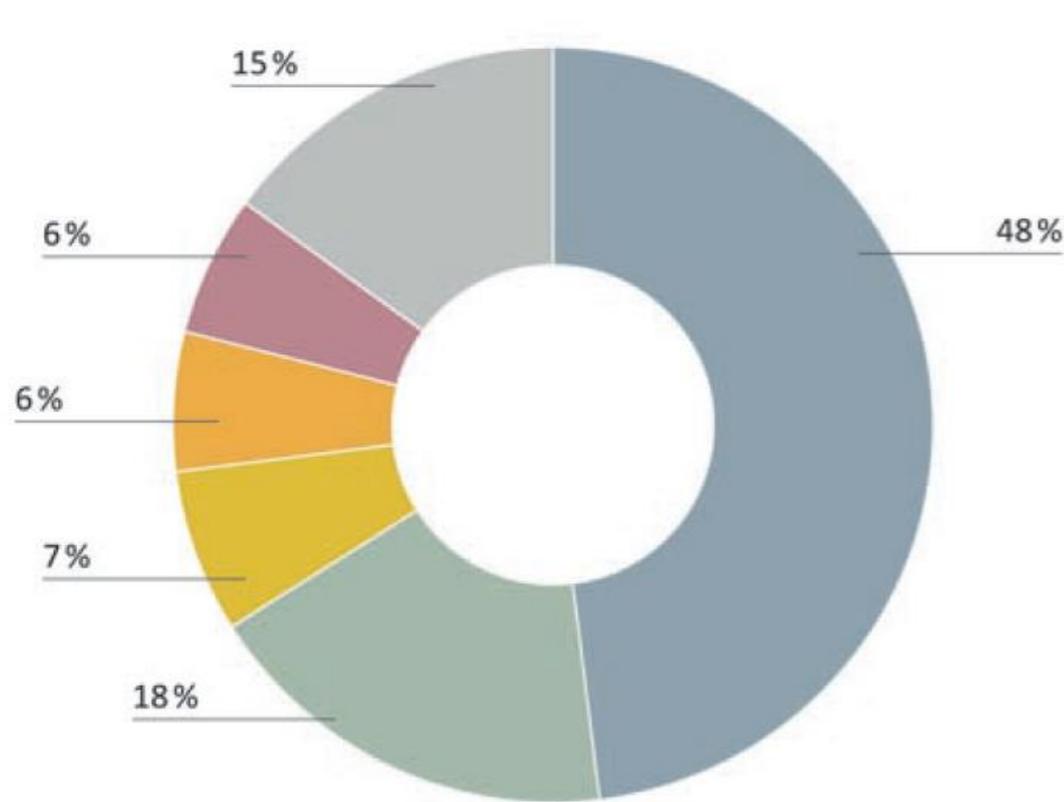
- 95 Prozent Erfolgsquote, 29.604 Euro an Reisende ausbezahlt
- 765 Beschwerden eingelangt
- 514 abgeschlossene Verfahren



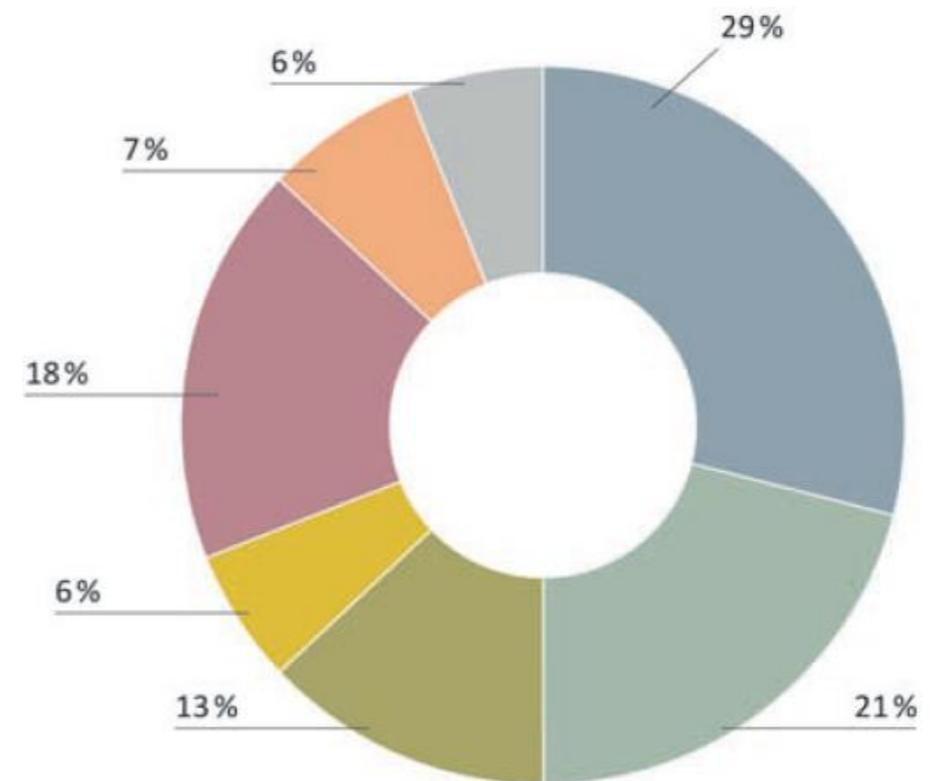
■ Positive Erledigung  
■ Keine Einigung  
■ Einstellung materiell



# Bahn: Verfahrensgründe und Herkunft der Beschwerdeführenden



- Fahrpreiserstattung
- Verspätungsentschädigung, Entschädigung
- Strafe, Inkassoforderung
- Tarife/Preise/Produkte
- Vertriebskanäle
- Weitere Gründe:



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



## Neues aus dem Flug- und Bahnverkehr

---

### Flugverkehr

- Leitlinien zur Fluggastrechteverordnung (EG) Nr. 261/2004 von EU-Kommission veröffentlicht → Konkretisierung zu Entschädigungs- und Erstattungsansprüchen

### Bahnverkehr

- Anspruch auf eine angemessene Verspätungsentschädigung bei grenzüberschreitenden Fahrten, wenn ein einheitlicher Beförderungsvertrag abgeschlossen wurde
- Verbesserungen bei Erstattung für Tickets

## 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.html](http://www.apf.gv.at/de/blog.html)

- wöchentlich ein neuer Beitrag
- konkreten Beschwerdefälle
- Hilfreiche Informationen und Tipps



