

PRESSEMITTEILUNG
Wien, 13. Juni 2017

Fahrgastrechte – Über eine Million Euro für Reisende erstritten

Seit ihrer Gründung im Mai 2015 hat die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz apf genannt) über eine Million Euro für Reisende erstritten. Als zentrale Schlichtungsstelle sorgt die apf dafür, dass Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugreisende bei den Verkehrsunternehmen gehört werden und in einem Schlichtungsverfahren zu ihrem Recht kommen.

Jahresbericht 2016 der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte:

- Servicestelle für Bahn-, Bus-, Schiffs und Flugreisende erstritt im Jahr 2016 mehr als 750.000 Euro an Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste
- 82 Prozent der Verfahren konnten positiv abgeschlossen werden
- Eine erste Rückmeldung an die Beschwerdeführenden nach Übermittlung der Beschwerde betrug lediglich 16 Stunden, die durchschnittliche Verfahrensdauer nur 34,6 Tage
- Insgesamt 1.826 Verfahren eröffnet – 3.257 Beschwerden eingegangen
- Bahn: Verbesserungen für Fahrgäste bei grenzüberschreitenden Verspätungen und bei Erstattung von Tickets
- Flug: EU-Kommission veröffentlicht Leitlinien und konkretisiert damit die Fluggastrechteverordnung

Im Jahr 2016 wurden Entschädigungen in der Höhe von 755.106 Euro für Passagiere und Fahrgäste ausbezahlt. Der größte Anteil entfällt mit 723.421 Euro auf den Flugverkehr. Im Bahnverkehr wurde ein Betrag von 29.604 Euro ausgezahlt, im Busbereich 2.081 Euro.

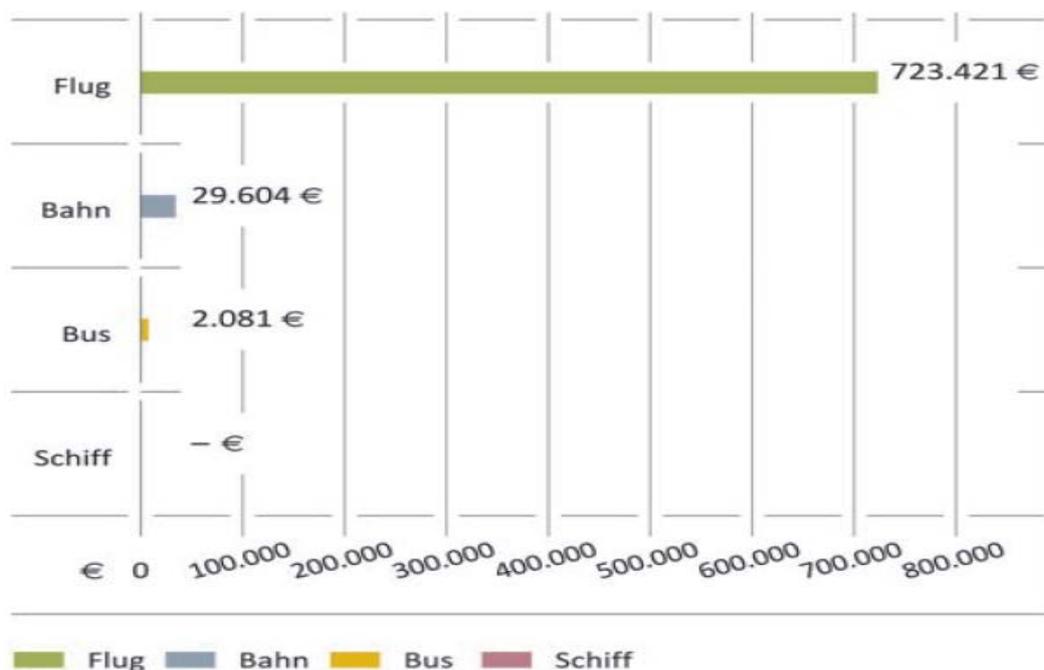


Abb. 1: Auszahlungen im Jahr 2016 an Passagiere und Fahrgäste. Basis Abschlussjahr 2016.

Quelle: apf.

82 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt – 1.826 eröffnete Schlichtungsverfahren – 3.257 Beschwerden

Im Jahr 2016 sind insgesamt 3.257 Beschwerden bei der apf eingegangen, davon 2.404 im Flugverkehr, 765 im Bahnverkehr, 80 im Busverkehr und acht im Schiffsverkehr. Insgesamt sind 1.826 Schlichtungsverfahren eröffnet worden. Der Großteil fällt in den Flugbereich mit 1.278 Verfahren, gefolgt vom Bahnbereich mit 527 Verfahren und dem Busbereich mit 21 eröffneten Schlichtungen. Im Schiffsbereich fiel 2016 keine Einbringung in den Zuständigkeitsbereich der apf, weswegen hier kein Verfahren eröffnet wurde. Im Schiffsbereich liegt die geringe Beschwerdezahl hauptsächlich daran, dass der Markt bei einem Binnenland wie Österreich relativ klein ist und die Verordnung nur für Schiffe ab einer bestimmten Größe bzw. Passagieranzahl anwendbar ist. In Österreich gibt es nur sehr wenige derart große Schiffe.

Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung an die Beschwerdeführenden betrug lediglich rund 16 Stunden, die durchschnittliche Verfahrensdauer nur 34,6 Tage, wobei ein Drittel der Verfahren bereits innerhalb von zwei Wochen positiv abgeschlossen werden konnten. Damit liegt die tatsächliche Verfahrensdauer der apf deutlich unter dem gesetzlich vorgegebenen Zeitrahmen von 90 Tagen.

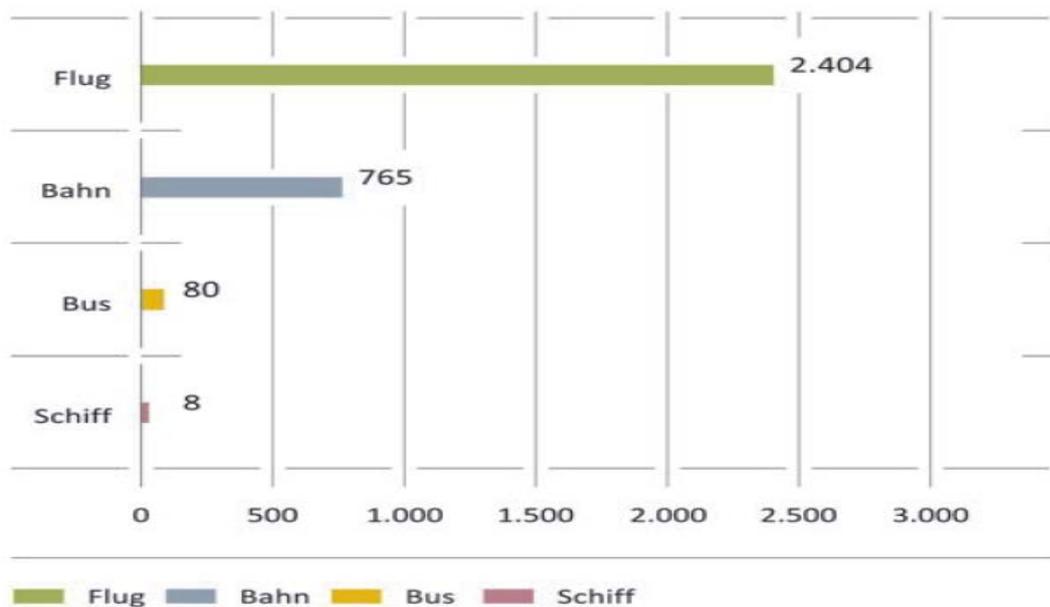


Abb. 2: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen im Jahr 2016. Quelle: apf.

Jahresbilanz Flug: 723.421 Euro Entschädigung, 2.404 Beschwerden, 1.482 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

Im Flugverkehr wandten sich 2.404 Passagiere an die apf. Nachdem bereits im Vorjahr ein Anstieg verzeichnet wurde, gab es im Jahr 2016 eine weitere Erhöhung um 155 Beschwerden und Anfragen. Insgesamt wurden 1.482 Verfahren im Flugverkehr abgeschlossen. In 79 Prozent der abgeschlossenen Fälle konnte die apf erfolgreich zwischen den Passagieren und der Fluglinie vermitteln.

Für Passagiere im Flugverkehr wurden finanzielle Entschädigungen in Höhe von 723.421 Euro ausbezahlt. 91 Prozent der Entschädigungen im Flugverkehr wurden in Form von Ausgleichszahlungen, deren Höhe je nach Flugentfernung zwischen 250 Euro und 600 Euro beträgt an die Reisenden ausbezahlt. Fünf Prozent entfielen auf Betreuungsleistungen in Form von Verpflegung und Hotelkosten. Vier Prozent entfielen auf Mehrkosten etwa für Alternativbeförderung oder Kostenerstattung für Tickets.

Wichtigste Verfahrensgründe

Im Flugverkehr war mit 56 Prozent der Hauptgrund für Verfahren Flugannullierungen, gefolgt von Flugverspätungen mit 37 Prozent. Am dritten Platz landeten mit sechs Prozent Nichtbeförderungen.

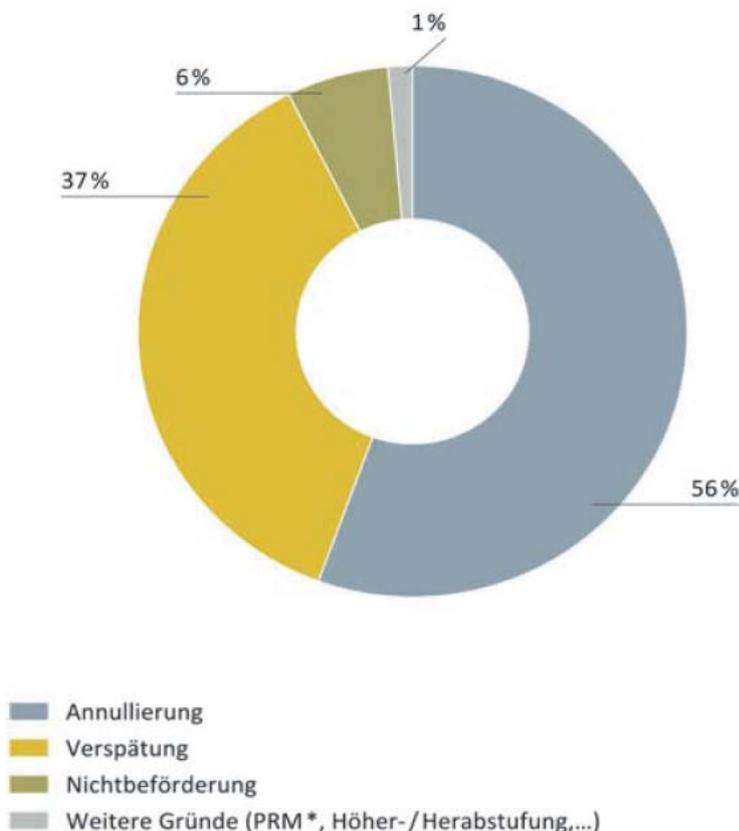


Abb.3: Verfahrensgründe 2016 im Flugverkehr. Quelle: apf.

Herkunft der Beschwerdeführenden im Flugverkehr

Mit 69 Prozent haben die meisten Beschwerdeführenden im Flugverkehr ihren Wohnsitz in Österreich. Aus anderen EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz kamen 21 Prozent der Beschwerden, vier Prozent stammen aus Drittstaaten. Island, Norwegen und die Schweiz werden zur Kategorie EU-Mitgliedstaaten gezählt, weil sie sich entschlossen haben die Flugastrechteverordnung anzuwenden. Sechs Prozent der Beschwerdeführenden machten keine Angaben zu ihrem Wohnsitz.

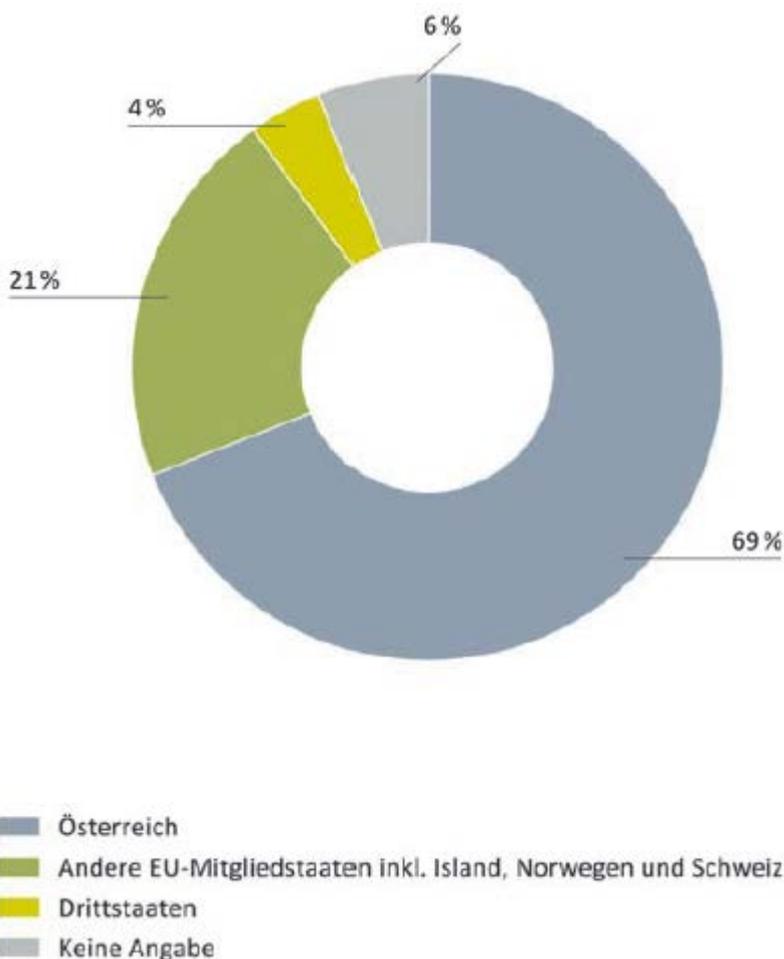


Abb. 4: Herkunft der Beschwerdeführenden im Flugverkehr 2016 aufgrund ihres Wohnsitzes.
Quelle: apf

Jahresbilanz Bahn: 29.604 Euro Entschädigungen, 765 Beschwerden, 514 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2016 wandten sich im Bahnverkehr 765 Fahrgäste an die apf. Das ist im Vergleich mit dem Vorjahr eine Steigerung um 206 Beschwerden und Anfragen. Gründe dafür sind die größere Bekanntheit der apf und die Möglichkeit der Schlichtung. Unternehmen sind mittlerweile im Rahmen ihrer Beschwerdeabwicklung gesetzlich dazu verpflichtet auf die Schlichtungsmöglichkeit bei der apf hinzuweisen

Im Bahnverkehr wurden 514 Verfahren abgeschlossen. In rund 95 Prozent der abgeschlossenen Fälle konnte die apf erfolgreich zwischen den Betroffenen und den Unternehmen vermitteln. In 354 Fällen wurde eine finanzielle Entschädigung in Höhe von 29.604 Euro an die Fahrgäste ausbezahlt,. Das bedeutet im Vergleich mit dem Vorjahr eine Steigerung von rund 42,3 Prozent.

Wichtigste Verfahrensgründe

Der mit 48 Prozent höchste Anteil der eröffneten Verfahren betraf Fahrpreiserstattungen, gefolgt von Verfahren wegen Verspätungsentschädigungen und sonstigen Entschädigungen (z. B. für Taxi oder Hotel) mit 18 Prozent. Am dritten Platz landeten Verfahren über Strafen und Inkassoforderungen mit sieben Prozent.

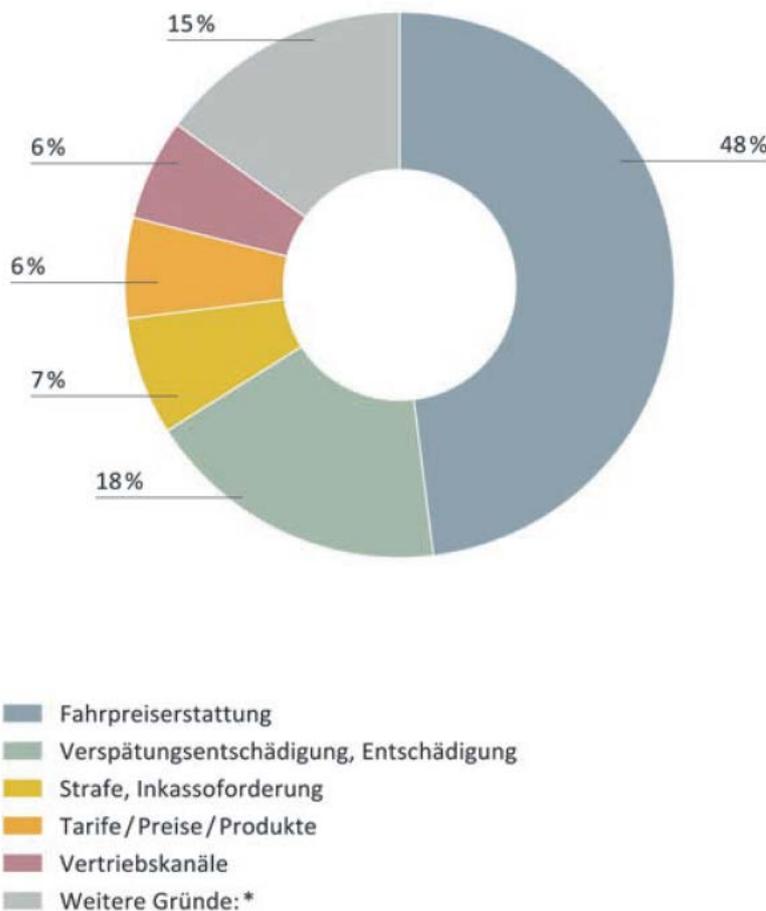


Abb. 5: Verfahrensgründe 2016 im Bahnverkehr. Quelle: apf.

Herkunft der Beschwerdeführenden im Bahnverkehr

Fast ein Drittel aller Beschwerdeführenden im Bahnverkehr hatte seinen Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien. 21 Prozent der Beschwerdeführenden stammten aus Niederösterreich, 13 Prozent aus Oberösterreich. Sieben Prozent aller Beschwerden langten von Beschwerdeführenden mit Wohnsitz im Ausland ein. In sechs Prozent der Beschwerdefälle erfolgte keine Angabe über die Herkunft.

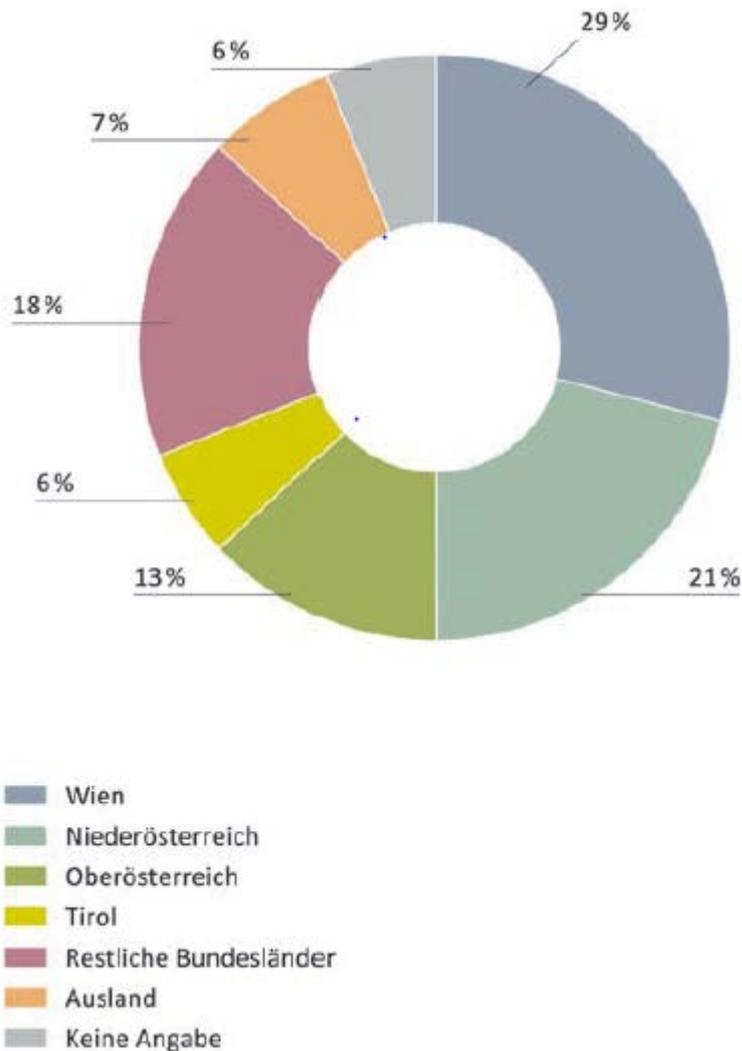


Abb.6: Herkunft der Beschwerdeführenden 2016 im Bahnverkehr aufgrund ihres Wohnsitzes.
Quelle: apf

Flug: EU-Kommission veröffentlicht Leitlinien zur Fluggastrechteverordnung

Die Fluggastrechteverordnung (EG) Nr. 261/2004 enthält als grundlegendes Regelwerk auf europäischer Ebene die rechtlichen Ansprüche von Passagieren. Sie trägt dazu bei, dass Fluggäste entsprechenden Schutz im Falle von Flugunregelmäßigkeiten haben. Da sich allerdings immer wieder zeigte, dass die Ansprüche unterschiedlich ausgelegt wurden, veröffentlichte die EU-Kommission Leitlinien. Ziel war es, Begriffe wie z. B. „außergewöhnlicher Umstand“ und rechtliche Ansprüche wie z. B. „Entschädigungs- und Erstattungsansprüche“ zu konkretisieren und damit die Auslegung innerhalb der EU zu vereinheitlichen und ein kompaktes Nachschlagewerk zu schaffen.

Bahn: Wesentliche Verbesserungen für Fahrgäste bei grenzüberschreitenden Verspätungen und bei Erstattung von Tickets

Fahrgäste haben dank des Einsatzes der Schienen-Control Kommission nun auch bei grenzüberschreitenden Tickets der ÖBB-Personenverkehr Anspruch auf eine angemessene Verspätungsentschädigung, wenn ein einheitlicher Beförderungsvertrag abgeschlossen wurde. Ein einheitlicher Beförderungsvertrag ist dann gegeben, wenn für eine mehrgliedrige Reise, das bedeutet eine Fahrt mit einem oder mehreren Anschlusszügen z. B. Sitzplatzreservierungen vorhanden sind und alle Tickets bei der ÖBB-Personenverkehr gekauft wurden.

Kommt es in diesen Fällen zu Verspätungen haben Passagiere, das Recht darauf, dass für die Entschädigung der Ticketpreis für die gesamte Strecke und die Gesamtverspätung herangezogen wird und nicht wie zuvor nur der Preis und die Verspätung der Teilstrecke die von der Unregelmäßigkeit betroffen war.

Weitere Verbesserungen, die 2016 für Fahrgäste der im Personenverkehr erzielt werden konnten betrifft die Nutzung und Erstattung von Tickets. In diesem Zusammenhang wird die Zugbindung eines Tickets aufgehoben, wenn die Fahrt mit dem ursprünglichen Zug wegen Überfüllung nicht möglich ist. Zudem werden Bahnkarten bei Verspätung von mehr als 60 Minuten, Zugausfall oder Verpassen des Anschlusszuges nun auch im Fernverkehr erstattet. Außerdem haben Besitzerinnen und Besitzer einer ÖBB-Österreichcard verbesserte Kündigungsrechte. Unter anderem kann die Jahresnetzkarte bei nachgewiesenem Arbeitsplatzwechsel zu jedem Zeitpunkt gekündigt werden. Ab dem siebenten Monat ist eine Kündigung sogar ohne Angabe von Gründen möglich.

Die wichtigsten Tätigkeitsbereiche der apf im Überblick

Zu den wichtigsten verkehrsträgerübergreifenden Themenbereichen der apf zählen:

- Entschädigungen für Verspätungen
- Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen
- fehlende Informationen über Fahr- und Fluggastrechte
- Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderung z.B. bei fehlender Hilfeleistung

Darüber hinaus vermittelt die apf im Bahnverkehr auch bei Strafzahlungen (z.B. für fehlende Tickets), Erstattungen von (z.B. nicht genutzten) Fahrkarten sowie beschädigtem oder verlorenem Gepäck.

Wie bringen Passagiere und Fahrgäste eine Beschwerde ein?

Auf der Homepage der apf unter www.passagier.at bzw. www.apf.gv.at sind alle Informationen über die jeweiligen Passagier- und Fahrgastrechte abrufbar. Über das Online-Formular der apf können Reisende im Streitfall einfach und rasch ihre Beschwerde einbringen. Die Agentur prüft dann Sachverhalt und Zuständigkeit und leitet gegebenenfalls ein Schlichtungsverfahren ein. Damit wird sichergestellt, dass die Passagier- und Fahrgastrechte gewahrt bleiben und Verkehrsunternehmen ihre Verpflichtungen einhalten.

Für Rückfragen stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf unter der Nummer +43 1 5050707 auch telefonisch zur Seite. Die direkten Durchwahlen der Verkehrsträger sind: 710 für Bahn, 720 für Bus, 730 für Schiff und 740 für den Flugbereich.

S E R V I C E – Alle Informationen zur Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sowie der apf-Jahresbericht 2015 sind auf der Homepage der apf unter www.passagier.at oder www.apf.gv.at verfügbar. Besuchen Sie den apf-Blog unter www.apf.gv.at/de/blog.html. Neben konkreten Beschwerdefällen finden Sie auch nützliche Informationen und Tipps über gesetzliche bzw. tarifliche Ansprüche und die Beschwerdeabwicklung sowie die Vermittlungsarbeit der apf zwischen den Passagieren und den betroffenen Unternehmen.

Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) verhilft Passagieren und Fahrgästen immer 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

Kommunikationsverantwortliche Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

+43 1 5050707-140

m.galos@apf.gv.at