

PRESSEMITTEILUNG

Wien, 5. Juli 2016

Ein Jahr Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte<sup>1</sup>

## **Servicestelle für Bahn-, Bus-, Schiffs und Flugreisende erwirkte über 650.000 Euro an Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste**

- **3.365 Beschwerden eingegangen – 1.752 Schlichtungsverfahren eingeleitet – 83 Prozent positiv erledigt**
- **Bahn: Verspätungsentschädigungen auch für Pkw-, Fahrrad-, Wochen- und Monatsfahrkarten**
- **Flug: Technische Probleme stellen keine außergewöhnlichen Umstände dar**

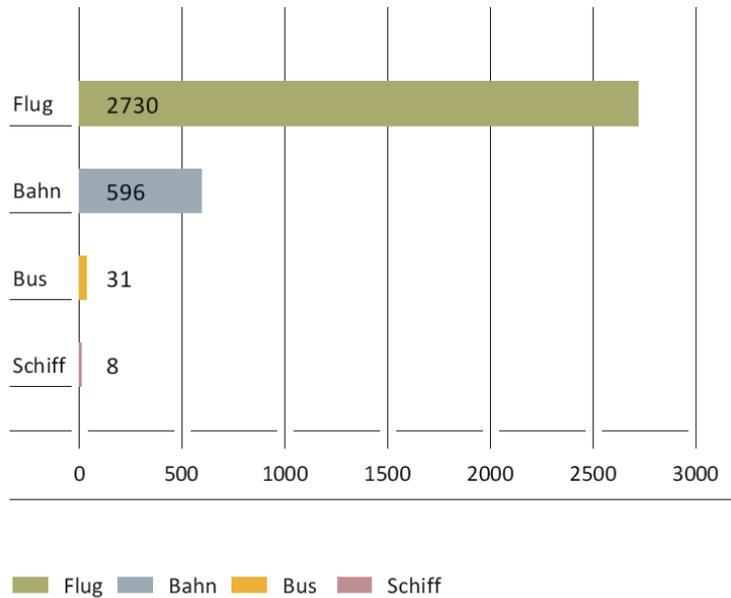
Als zentrale Schlichtungsstelle sorgt die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) seit Ende Mai 2015 dafür, dass Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugreisende bei den Verkehrsunternehmen gehört werden und in einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren zu ihrem Recht kommen. Die ehemalige Schlichtungsstelle der Schienen Control wurde um Bus-, Schiffs- und Flugverkehr erweitert und ist als apf für alle vier Verkehrsbereiche weiterhin als Abteilung bei der Schienen-Control angesiedelt.

### **3.365 Beschwerden – 1.752 eröffnete Schlichtungsverfahren – 83 Prozent Erfolgsquote**

Seit Gründung der apf mit Mai 2015 bis Mai 2016 sind insgesamt 3.365 Beschwerden eingegangen, davon 2.730 im Flugverkehr, 596 im Bahnverkehr, 31 im Busverkehr und acht im Schiffsverkehr. Insgesamt sind 1.752 Schlichtungsverfahren eröffnet worden. Der Großteil davon entfällt auf den Flugbereich mit 1.428 Verfahren, gefolgt vom Bahnbereich mit 314 Verfahren, dem Busbereich mit neun Verfahren und dem Schiffsbereich mit einem Verfahren. Im Bus- und Schiffsverkehr ist die Anzahl der Beschwerden im Verhältnis zum Bahn- und Flugverkehr sehr gering. Im Busverkehr hängt das hauptsächlich damit zusammen, dass die Verordnung für Busfahrgastrechte nur auf Strecken von mehr als 250 Kilometern gilt, also vor allem Fernbuslinien betroffen sind. Obwohl das Angebot an Fernbuslinien auch in Österreich wächst, ist es bisher nach wie vor überschaubar. Im Schiffsbereich liegt die geringe Beschwerdeanzahl 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.

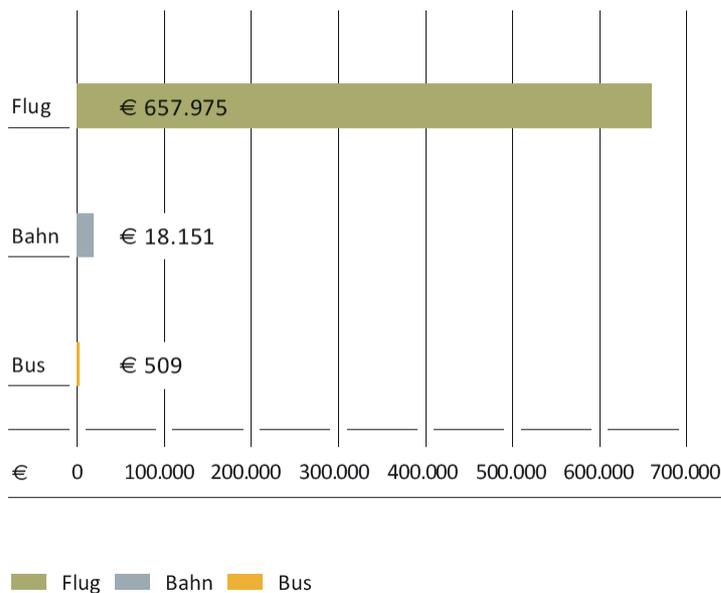
---

<sup>1</sup> Sämtliche Zahlen im Bahn-, Flug-, Bus- und Schiffsverkehr: Auswertungszeitraum 28. Mai 2015 bis 28. Mai 2016.



**Abb. 1: Eingelagte Beschwerden im Flug-, Bahn-, Bus- und Schiffsverkehr. Auswertungszeitraum: 28. Mai 2015 bis 28. Mai 2016**  
 Quelle: apf.

Insgesamt erwirkte die apf Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste in der Höhe von 676.635 Euro. Der größte Anteil entfällt mit 657.975 Euro auf den Flugsektor. Im Bahnverkehr konnte ein Betrag von 18.151 Euro erwirtschaftet werden, im Busbereich 509 Euro.



**Abb. 2: Erwirtschaftete Entschädigungen; Erstattungen und Strafnachlässe. Auswertungszeitraum: 28. Mai 2015 bis 28. Mai 2016**  
 Quelle: apf.

Die durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren liegt im Bahnverkehr bei 23 und im Flugverkehr bei 35 Tagen. Damit liegt die tatsächliche Verfahrensdauer der apf deutlich unter dem gesetzlich vorgegebenen Zeitrahmen von 90 Tagen für nicht komplexe Streitigkeiten.

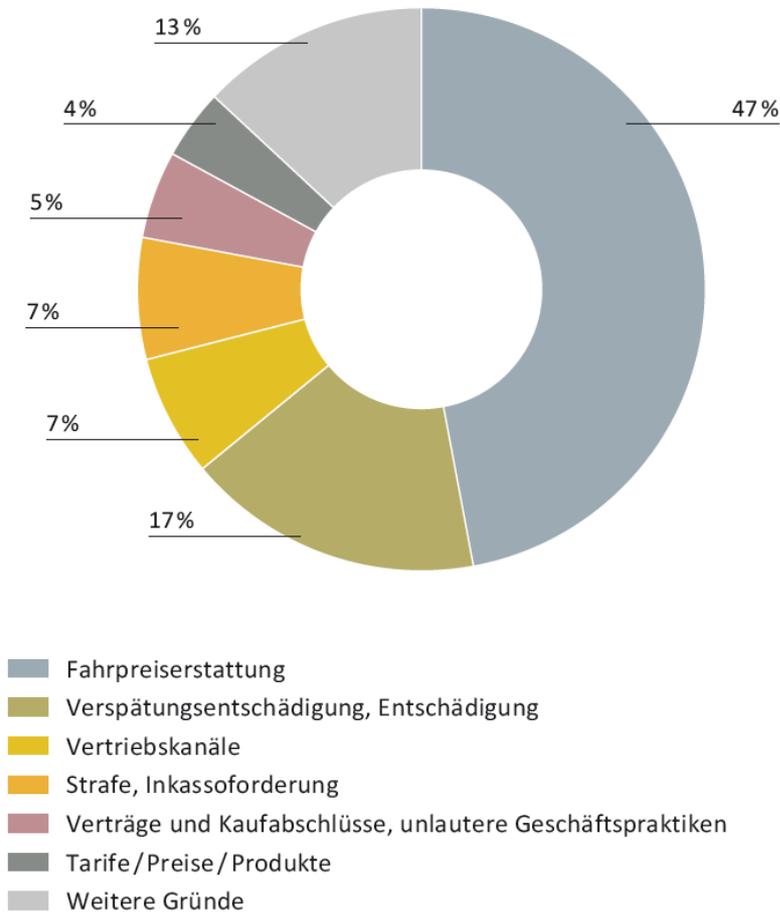
### **Jahresbilanz Bahn: 596 Beschwerden, 314 eröffnete Schlichtungsverfahren**

Von Mai 2015 bis Mai 2016 wandten sich im Bahnverkehr 596 Fahrgäste an die apf. Das ist im Vergleich mit den Jahresauswertungen von 2014 (2014: 781 Beschwerden) ein deutlicher Rückgang von fast 23,7 Prozent. Gründe dafür sind einerseits die sinkenden Beschwerdezahlen beim größten österreichischen Bahnunternehmen ÖBB-Personenverkehr und andererseits die verbesserte interne Beschwerdeabwicklung der Bahnen. Dadurch ist es für Fahrgäste oft nicht notwendig, die Unterstützung der apf zu suchen. Seit Gründung der apf wurden 314 Verfahren im Bahnverkehr eröffnet und 258 beendet. In rund 90 Prozent der abgeschlossenen Fälle konnte die apf erfolgreich zwischen den Betroffenen und dem Bahnunternehmen vermitteln.

In 238 Fällen erzielte die apf im Bahnbereich eine finanzielle Entschädigung bzw. einen Strafnachlass für Fahrgäste von österreichischen Bahnunternehmen, meist in bar oder in Form von Gutscheinen. Insgesamt wurden dabei 18.151 Euro ausbezahlt. In neun Verfahren war keine Einigung möglich. Dabei lehnten in drei Fällen die Beschwerdeführenden, in sechs Fällen das betroffene Bahnunternehmen die von der apf vorgeschlagene Lösung ab.

### **Wichtigste Verfahrensgründe und Verteilung auf die Bahnunternehmen**

Der mit 47 Prozent höchste Anteil der eröffneten Verfahren betraf Fahrpreiserstattungen, gefolgt von Verfahren wegen Verspätungsentschädigungen und sonstigen Entschädigungen (z. B. für Taxi oder Hotel) mit 17 Prozent. Am dritten Platz landeten Verfahren über Strafen und Inkassoforderungen bzw. über Vertriebskanäle mit je sieben Prozent.



**Abb. 3: Die wichtigsten Verfahrensgründe im Bahnverkehr. Auswertungszeitraum 28. Mai 2015 bis 28. Mai 2016.**  
 Quelle: apf.

Rund 95 Prozent der abgeschlossenen Verfahren betrafen das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr. Auf die Verkehrsverbünde entfielen rund zwei Prozent der Verfahren. Gegen die WESTbahn wurde rund ein Prozent der Verfahren geführt.

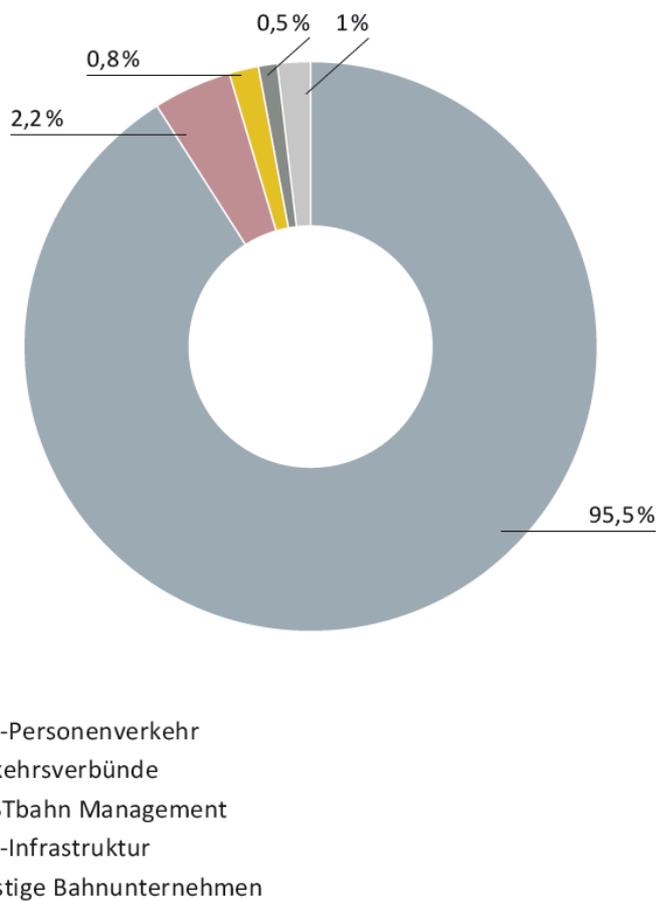


Abb. 4: Verteilung der abgeschlossenen Verfahren auf Bahnunternehmen. Auswertungszeitraum: 28. Mai 2015 bis 28. Mai 2016  
 Quelle: apf.

### Jahresbilanz Flug: 2.730 Beschwerden, 1.428 eröffnete Schlichtungsverfahren

Seit Gründung der apf wandten sich im Flugbereich 2.730 Passagiere an die apf. 1.363 von 1.428 von Mai 2015 bis Mai 2016 eröffneten Verfahren wurden bereits beendet. In 82 Prozent der abgeschlossenen Fälle konnte die apf erfolgreich zwischen den Passagieren und der Fluglinie vermitteln.

Im Flugverkehr erzielte die apf finanzielle Entschädigungen für Passagiere in Höhe von 657.975 Euro. In 37 der angeführten 1.363 Verfahren war keine Einigung möglich. In zehn Fällen lehnten die Beschwerdeführenden, in 27 Fällen die betroffene Fluglinie die vorgeschlagene Lösung ab.

### Wichtigste Verfahrensgründe und Verteilung auf die Fluglinien

Im Flugverkehr betraf mit rund 58 Prozent der höchste Anteil der abgeschlossenen Verfahren Flugannullierungen, gefolgt von Flugverspätungen mit 34 Prozent. Am dritten Platz landeten mit rund acht Prozent Nichtbeförderungen.

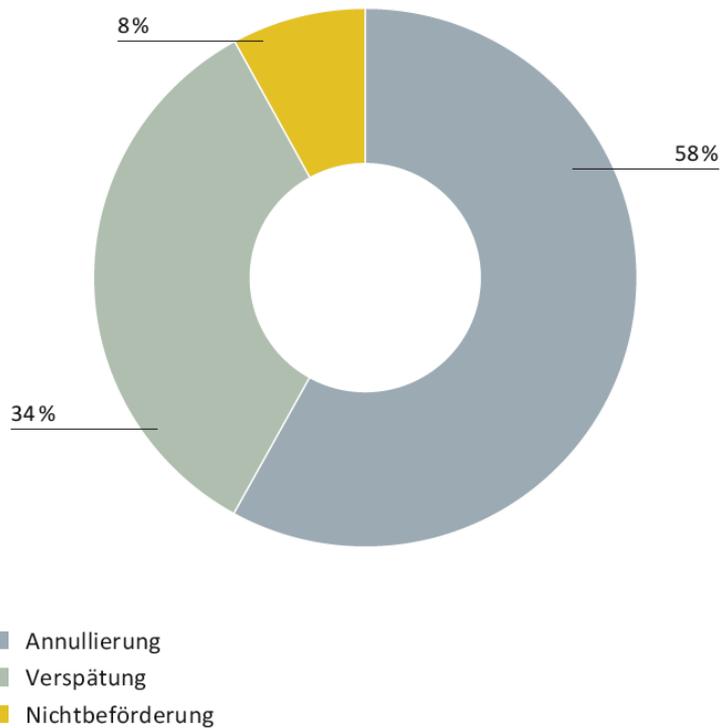


Abb.5: Die wichtigsten Verfahrensgründe im Flugverkehr. Auswertungszeitraum 28. Mai 2015 bis 28. Mai 2016.  
Quelle: apf.

Als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen waren mit 51 Prozent der abgeschlossenen Verfahren die Austrian Airlines am stärksten betroffen. Auf NIKI entfielen 13 Prozent der Verfahren, gefolgt von Lufthansa und Vueling mit je fünf Prozent. Ein Anteil von vier Prozent der Verfahren entfiel auf airberlin.

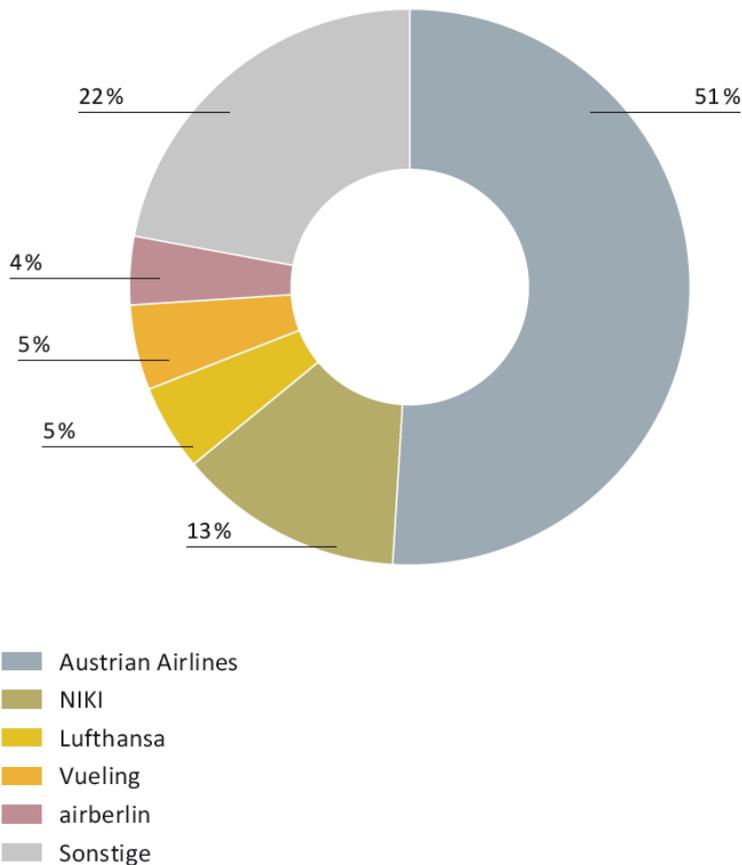


Abb. 6: Verteilung der abgeschlossenen Verfahren auf Fluglinien. Auswertungszeitraum: 28. Mai 2015 bis 28. Mai 2016  
Quelle: apf.

### Bahn: Weitere Verbesserungen für Fahrgäste bei Verspätungen

Fahrgäste haben dank des Einsatzes der Schienen-Control Kommission nun auch Anspruch auf eine angemessene Verspätungsentschädigung für Pkw-, Fahrrad-, Wochen- und Monatsfahrkarten. Wer eine Wochen- oder Monatskarte besitzt –, hat nun ab einer Zugverspätung von 20 Minuten Anspruch auf eine Entschädigung in der Höhe von 1,50 Euro. Da eine Verspätungsentschädigung allerdings erst ab vier Euro ausbezahlt wird, empfiehlt die apf, Zugverspätungen immer bestätigen zu lassen. Für Tages-, Wochen- und Monatskarten der ÖBB oder eines Verkehrsverbundes ist das bei allen ÖBB Ticketschaltern bis 60 Minuten nach Zugankunft möglich. Danach können sich Fahrgäste die Verspätungsbestätigung beim ÖBB-Kundenservice unter 05-1717 oder unter <http://fahrplan.oebb.at/bin/trainsearch.exe/dn> bis zwei Tage nach der Fahrt einholen.

Seit Mitte Februar 2016 haben Reisende zudem bei einer Zugverspätung von mehr als 60 Minuten neben der Entschädigung der personenbezogenen Fahrkarte auch Anspruch auf eine Entschädigung für ihre Pkw- oder Fahrradfahrkarte.

Weitere Verbesserungen, die 2015 für Fahrgäste der ÖBB-Personenverkehr erzielt werden konnten, sind unter anderen: Fahrgäste erhalten bei Kündigung ihrer Österreichcard (Jahresnetzkarte) ab dem siebenten Monat auch das Geld für den nicht genutzten Zeitraum zurück, Erstattungen müssen

generell innerhalb von zwei Monaten ausbezahlt werden und Mahnspesen dürfen nur noch mit höchstens 15 Euro und nicht wie bisher mit bis zu 25 Euro berechnet werden.

### **Flug: Technische Probleme sind keine außergewöhnlichen Umstände**

Bei außergewöhnlichen Umständen, auf die sie keinen Einfluss haben – wie etwa Streiks oder Schlechtwetter – müssen Fluglinien keine Ausgleichszahlung leisten, wenn es zu Verspätungen und Flugausfällen kommt. Anders ist das bei technischen Defekten: Mit einem im Herbst 2015 veröffentlichten Urteil (C-257/15) zum Thema „Technische Defekte stellen keine außergewöhnlichen Umstände dar“ stärkt der Europäische Gerichtshof die Rechte der Passagiere deutlich. Im Gegensatz zu früher sind Fluglinien nun verpflichtet, auch dann eine Ausgleichszahlung zu leisten, wenn es aufgrund eines unvorhersehbaren technischen Defektes zu einer Verspätung oder Annullierung des Flugs kommt. Die Höhe der Ausgleichszahlung hängt dabei von der Entfernung ab und beträgt zwischen 250 und 600 Euro. Sogenannte Betreuungsleistungen wie etwa Verpflegung, Hotelunterkunft sowie der Transfer zwischen Flughafen und Hotel sind, wenn nötig, auch bei außergewöhnlichen Umständen von der Fluglinie zur Verfügung zu stellen.

### **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](http://www.passagier.at) bzw. [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at) sind alle Informationen über die jeweiligen Passagier- und Fahrgastrechte abrufbar. Über das Web-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](http://www.passagier.at) oder [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at) verfügbar.

## **Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte**

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

*Leitung Unternehmenskommunikation Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte*

+43 1 5050707-140

[m.galos@apf.gv.at](mailto:m.galos@apf.gv.at)