

PRESSEINFORMATION

Wien, 26.04.2022

Jahresbericht 2021 der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Über 1,1 Millionen Euro an Entschädigung für Reisende

- **2.702 abgeschlossene Verfahren im Jahr 2021**
- **Trotz pandemiebedingt geringer Reiseaktivität 1,15 Mio. für Reisende**
- **apf hilft Passagieren immer kostenlos und provisionsfrei**

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz apf) ist die zentrale Servicestelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr und ist als Abteilung bei der Schienen-Control angesiedelt.

Im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit ist sie für die Klärung von Fahrgast- bzw. Passagierbeschwerden mittels außergerichtlicher Streitbeilegung verantwortlich und verhilft Betroffenen im Streitfall mit dem Unternehmen zu ihrem Recht. Das heißt, die apf fordert im Rahmen ihrer Zuständigkeit alle vertretbaren Kosten, die Passagieren durch eine Verspätung, Annullierung usw. entstanden sind, zurück. Das betrifft neben der Entschädigungszahlung oft auch die Ticketerstattung bei Annullierung bzw. die Rückzahlung der Kosten für Betreuungsleistungen (wie Verpflegung, notwendige Hotelübernachtungen oder den Transfer zwischen Hotel und Flughafen/Bahnhof), wenn diese nicht vom Unternehmen zur Verfügung gestellt worden sind. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle prüft die apf im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugbereich die Einhaltung der in den EU-Verordnungen verankerten Rechte. Das Service der apf ist für Passagiere, unabhängig vom Verfahrensausgang, immer kostenlos und provisionsfrei.

Jahresbilanz der apf

Im Jahr 2021 wurden insgesamt 2.896 Schlichtungsanträge bei der apf eingebracht (2020: 5.977). Gut 40 Prozent, 1.189, aller Anträge und Anfragen betrafen die COVID-19-Pandemie. Die Reaktionszeit zwischen Eintreffen des schriftlichen Schlichtungsantrags und erster inhaltlicher Beantwortung durch die apf betrug durchschnittlich rund eineinhalb Tage (2020: knapp vier Tage).

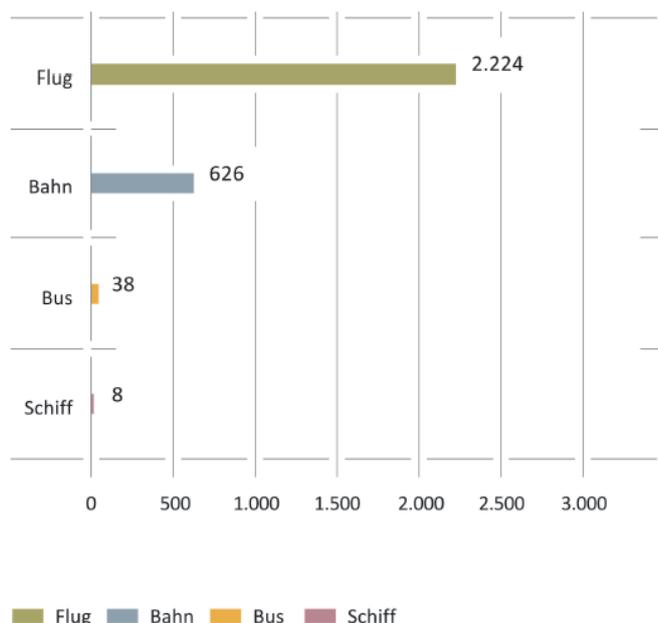


Abb.: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2021. Quelle: apf.

Insgesamt konnten 2.702 Schlichtungsverfahren 2021 zu einem Abschluss gebracht werden (2020: 4.593).

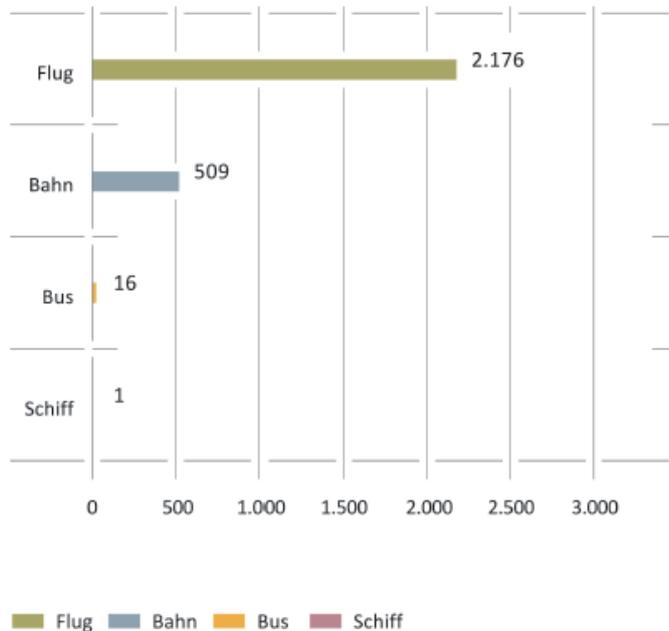


Abb.: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2021.
Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

2021 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von rund 1.142.939 Euro (2020: 1.738.599 Euro). Berücksichtigend, dass die Verfahren sich von 2020 auf 2021 halbiert haben, ist dieses Ergebnis sehr zufriedenstellend. Fast zwei Drittel des erreichten Betrages, 746.995 Euro, entfielen auf pandemiebedingte Verfahren.

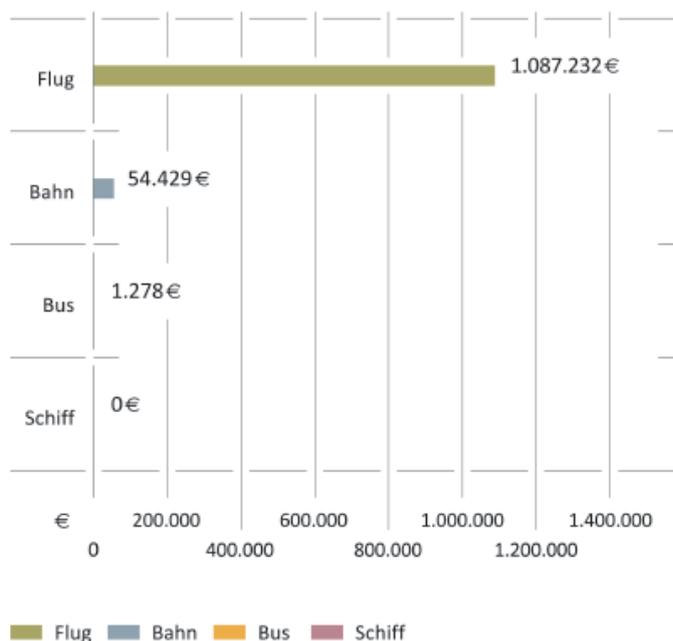


Abb.: Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe 2021.
Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

Jahresbilanz Flug 2021

Im Jahr 2021 verzeichnete die apf im Flugbereich 2.224 Schlichtungsanträge verglichen mit 4.966 Anträgen 2020. Aufgrund der im Berichtsjahr anhaltenden Auswirkungen der Pandemie auf die Luftfahrtindustrie und der damit einhergehenden verminderten Reisetätigkeit zeigte sich ein weiterer markanter Rückgang an Schlichtungsanträgen (rund 55 Prozent). 1.107 der Flug-Schlichtungsanträge betrafen COVID-19-Reiseprobleme, das ist etwa die Hälfte aller 2021 eingebrachten Anträge.

Weiters wurden 553 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2020: 1.321).

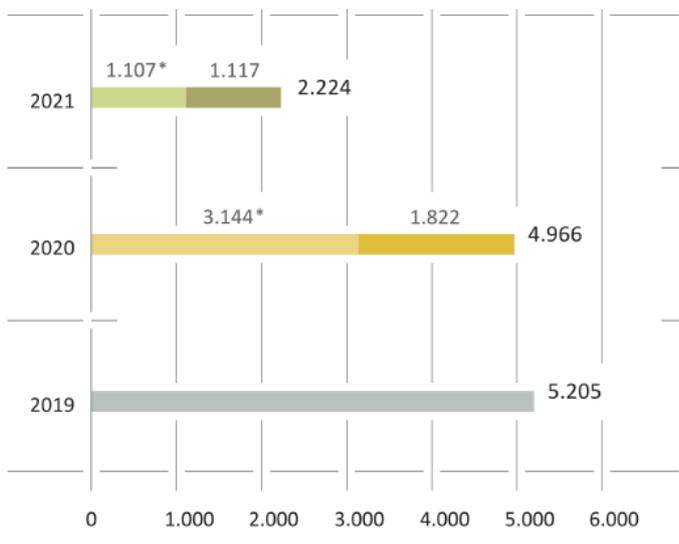


Abb.: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen im Flugbereich 2019-2021. Quelle: apf. *COVID-19.

Im Jahr 2021 konnte die apf im Flugbereich insgesamt 2.176 Verfahren zum Abschluss bringen (2020: 3.869). Die Verfahrensabschlüsse lagen damit rund 44 Prozent unter dem Vorjahreswert. 1.231 der abgeschlossenen Verfahren enthielten COVID-19-Themen.

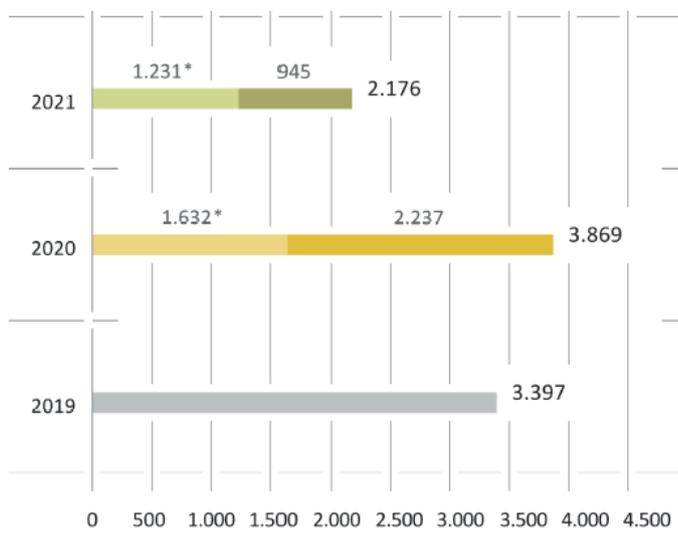
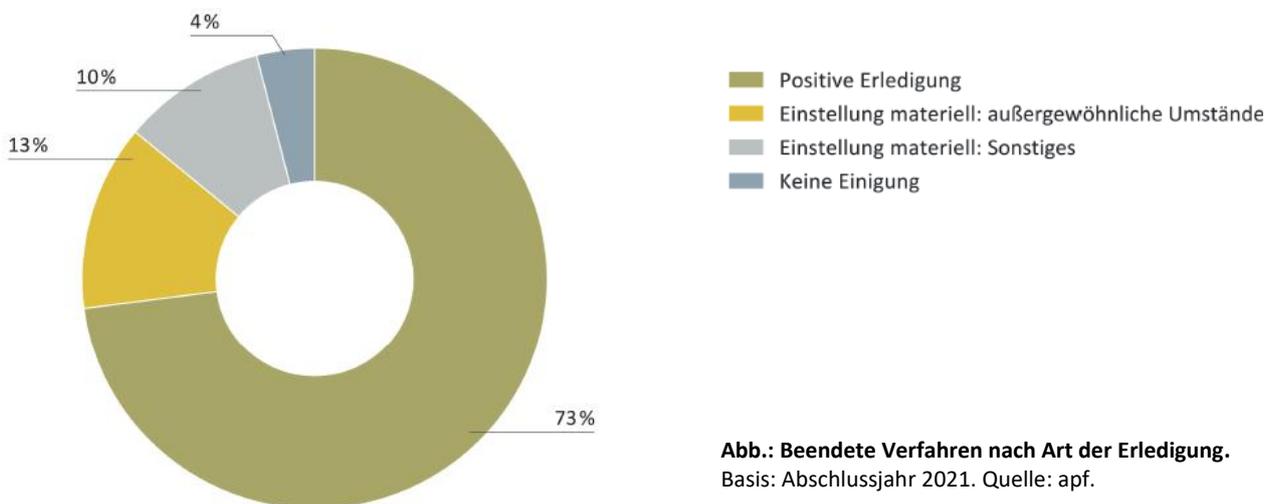
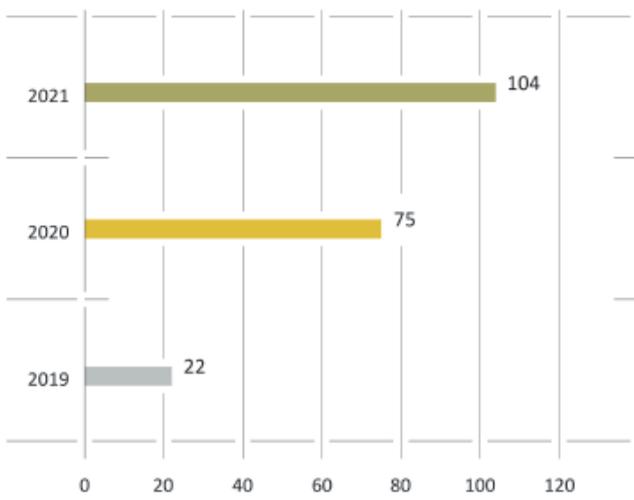


Abb.: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren im Flugbereich 2019-2021. Basis: Abschlussjahre 2019-2021. Quelle: apf. *COVID-19.

73 Prozent der Verfahren konnten im Jahr 2021 (2020:71 Prozent) positiv abgeschlossen werden. Ein Verfahren wird dann als positiv abgeschlossen gewertet, wenn eine Einigung zwischen Unternehmen und Passagier erzielt werden konnte. Neben der Erbringung der vorgesehenen Ausgleichszahlung, Ticketerstattungen oder der Erstattung anderer Kosten kann je nach Fallkonstellation auch ein Angebot im Rahmen der Kundenzufriedenheit, wie beispielsweise ein Fluggutschein oder eine Meilengutschrift, zu einer Einigung führen. In 13 Prozent der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren waren außergewöhnliche Umstände der Einstellungsgrund (2020: 20 Prozent). Außergewöhnliche Umstände liegen beispielsweise bei Landeverboten, Einschränkungen aufgrund der vorherrschenden COVID-19-Pandemie oder bei schlechten Wetterverhältnissen vor. Kann die Fluglinie der apf außergewöhnliche Umstände glaubhaft nachweisen und sind keine weiteren Ansprüche zu befriedigen, wird das Verfahren eingestellt. Nur in vier Prozent der Verfahren konnte keine Einigung zwischen Passagier und Unternehmen gefunden werden.



Das Luftfahrtgesetz sieht sowohl für Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnungen als auch für die Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren der apf Verwaltungsstrafen in Höhe von bis zu 22.000 Euro vor. Wird die apf auf einen derartigen Verstoß aufmerksam, bringt sie eine Verwaltungsstrafanzeige bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde ein. Im Laufe des Geschäftsjahrs 2021 kam es zu insgesamt 104 solcher Anzeigen (2020: 75 Anzeigen).



76,6 Prozent der Verfahren wurden aufgrund von Annullierungen geführt (2020: 70,5 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen forderten Passagiere hauptsächlich die Erstattung von Ticketkosten aufgrund abgesagter Flüge. 17,1 Prozent betrafen verspätete Flüge (2020: 26,6 Prozent). 4,8 Prozent betrafen Nichtbeförderungen (2020: 2,6 Prozent).

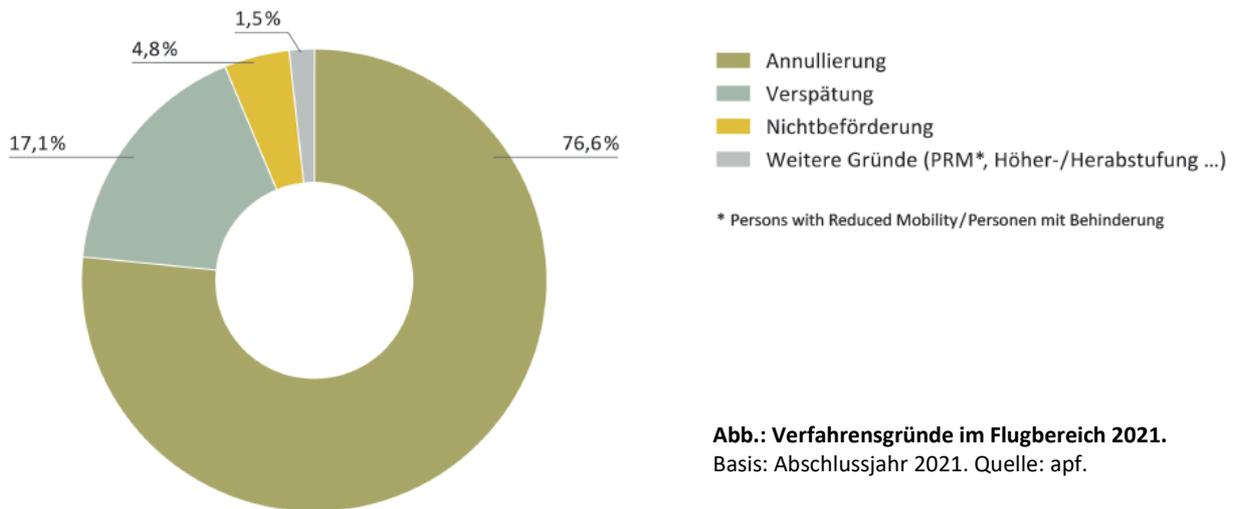


Abb.: Verfahrensgründe im Flugbereich 2021.
Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

Die apf erzielte im Flugsektor im Jahr 2021 einen Gesamtbetrag in der Höhe von 1.087.232 Euro für Fluggäste (2020: 1.647.594 Euro). Das bedeutet eine stärkere Reduktion, allerdings ging auch die Zahl der Verfahren zurück. 737.511 Euro dieser Entschädigungen betreffen COVID-19-Fälle.

Mehr als drei Viertel (77 Prozent) der Erwirtschaftung ergaben sich aus Erstattungen bzw. Refundierungen (2020: 63 Prozent). Dazu zählen hauptsächlich Ticketkostenerstattungen, aber auch Aufwendungen bzw. Mehrkosten für Alternativbeförderungen. 22 Prozent der Erwirtschaftung setzten sich aus diversen Entschädigungen zusammen (2020: 36 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen fallen hierunter auch Fluggutscheine. Ein Prozent wurde als Betreuungsvergütungen wie Verpflegungs- oder Nächtigungskosten geleistet (2020: ebenso).

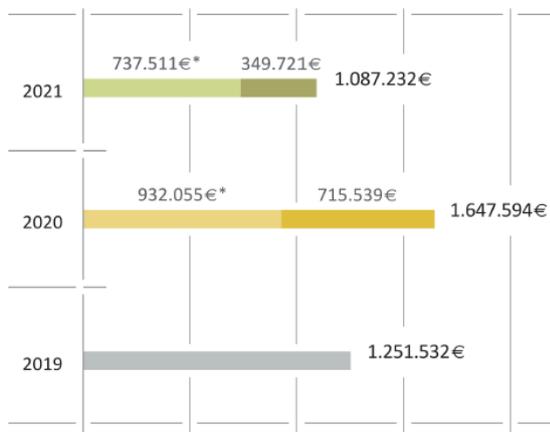


Abb.: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen im Flugbereich 2019-2021.
Basis: Abschlussjahre 2019-2021. Quelle: apf *COVID-19.

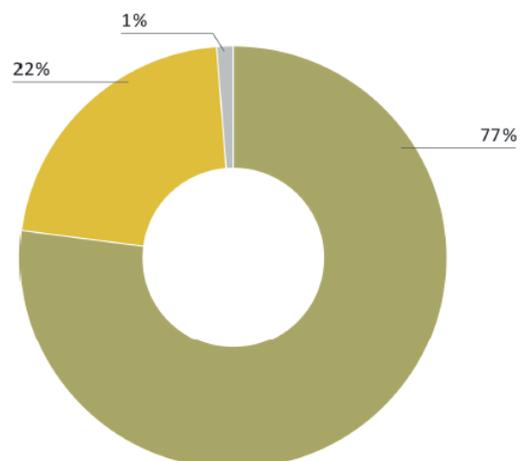


Abb.: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung im Flugbereich 2021.
Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

21 Prozent der im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren wurde gegen Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2020: 26 Prozent). 2021 bezogen sich 16 Prozent der Verfahren auf Laudamotion (2020: 13 Prozent) und zehn Prozent auf Wizz Air (2020: vier Prozent). Je acht Prozent der Verfahren waren Ryanair und TAP (2020: Letztere sieben Prozent) zuzurechnen.

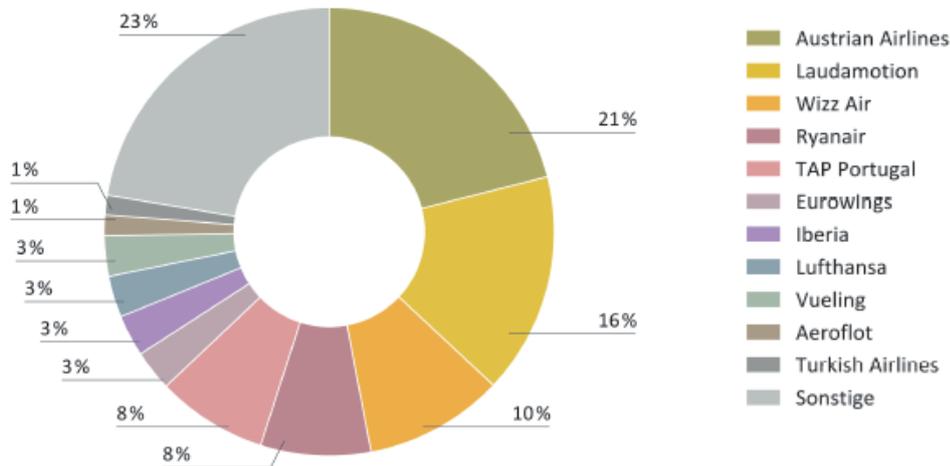


Abb.: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2021.
 Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

Jahresbilanz Bahn 2021

Die apf verzeichnete 2021 im Bahnbereich 626 Schlichtungsanträge (2020: 903), die Anzahl ging um rund 30 Prozent zurück. Nur ein kleiner Anteil der Bahn-Schlichtungsanträge, 78, beinhaltete COVID-19-Reiseprobleme. Darüber hinaus wurden 157 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2020: 161).

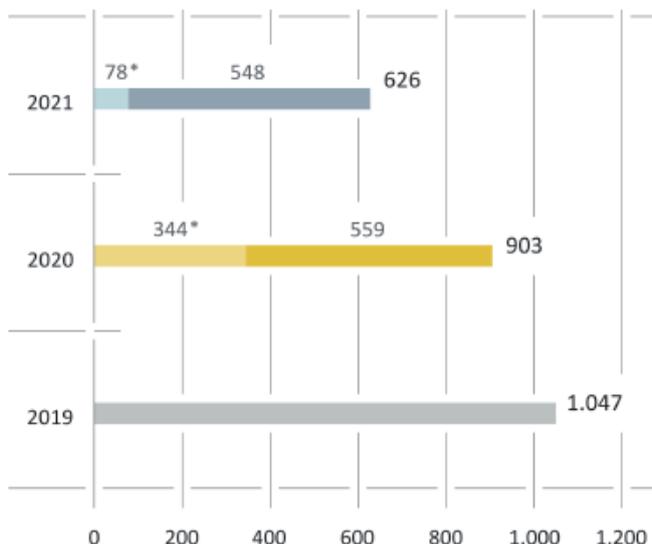


Abb.: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen im Bahnbereich 2019-2021.
 Quelle: apf. *COVID-19.

Im Jahr 2021 brachte die apf im Bereich Bahn 509 Schlichtungsverfahren zum Abschluss (2020: 695). Bei 65 davon ging es um pandemiebedingte Probleme (2020: 227). In rund 94 Prozent dieser Verfahren konnte die apf positiv zwischen Fahrgästen und Unternehmen vermitteln.

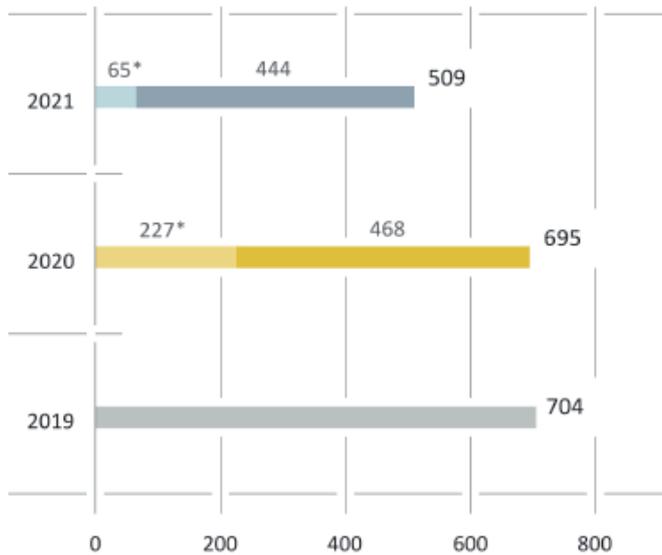


Abb.: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren im Bahnbereich 2019-2021. Basis: Abschlussjahre 2019-2021. Quelle: apf. *COVID-19.

Im letzten Jahr noch an zweiter Stelle, waren im Jahr 2021 Verfahren mit Bezug zu einer verhängten Strafe auf Platz eins mit 48 Prozent. Maßgeblich dafür sind meist fehlende oder nicht korrekte Tickets. Auf Platz zwei sind Verfahren zu Ticketerstattungen mit 32,5 Prozent. Gründe hierfür waren unter anderem die ausgeschlossene Erstattung von Aktionstickets bzw. von bereits als PDF bezogenen Online-Tickets und Probleme bei der Erstattung im Zusammenhang mit COVID-19-bedingten Reiseabbrüchen.

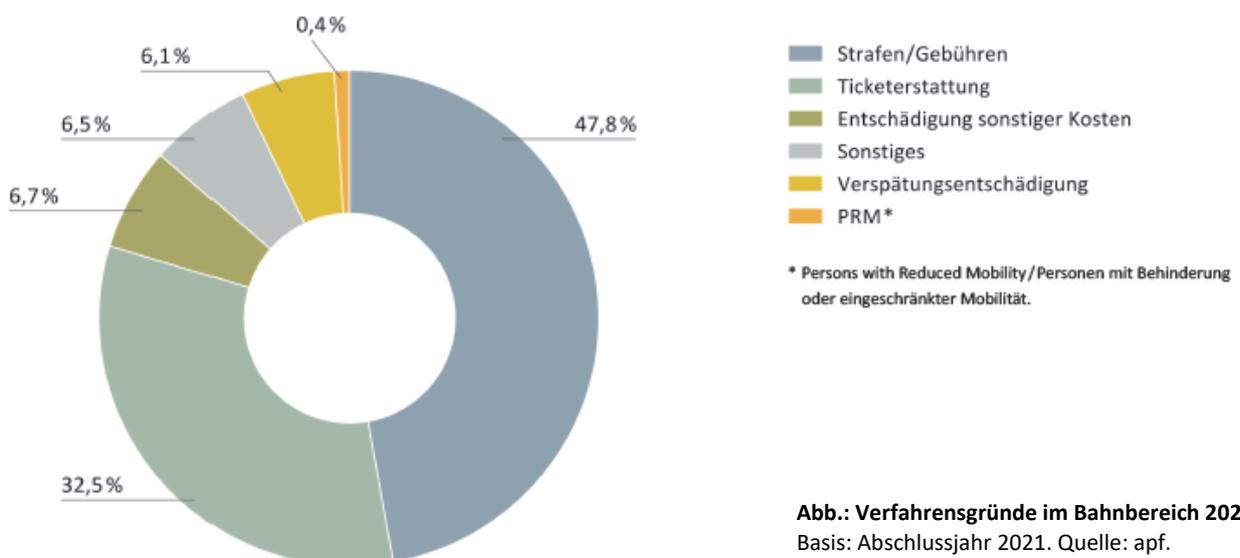


Abb.: Verfahrensgründe im Bahnbereich 2021. Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

In 381 Verfahren erzielte die apf 2021 monetäre Entschädigungen in der Höhe von insgesamt 54.429 Euro. Im Vergleich zum Jahr 2020 (88.378 Euro in 505 Verfahren) bedeutet dies eine stärkere Reduktion. 9.233 Euro dieser Entschädigungen betreffen COVID-19-Fälle. 57 Prozent ergaben sich aus Erstattungen bzw. Refundierungen gefolgt von rund 31 Prozent Strafreduktionen bzw. -erlassen und rund 10 Prozent Entschädigungen, welche die apf für Fahrgäste erwirken konnte.

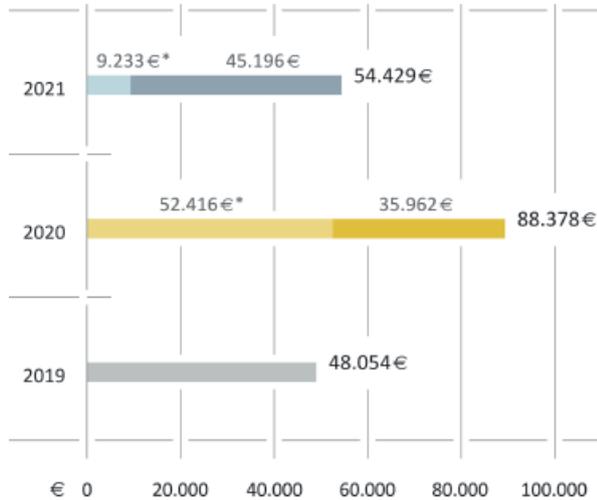


Abb.: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2019–2021.
Basis: Abschlussjahre 2019–2021. Quelle: apf. *COVID-19.

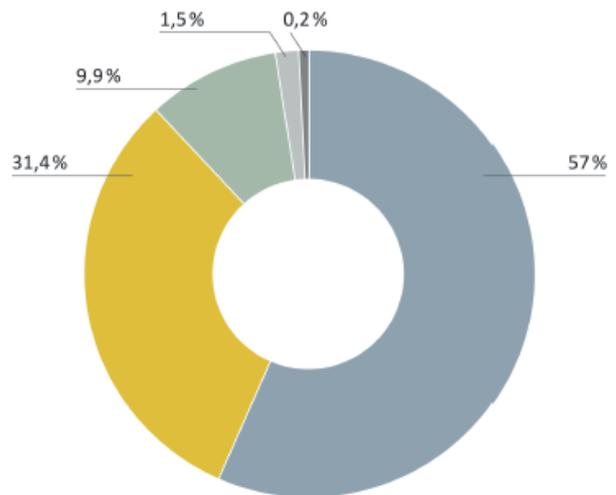


Abb.: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2021.
Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

Die Mehrheit der Verfahren – rund 94 Prozent – bezogen sich im Jahr 2021 wie gewohnt auf das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr (2020: 97,1 Prozent). Mit rund 3 Prozent der Verfahren landeten die Wiener Lokalbahnen (Badner Bahn) auf Platz 2.

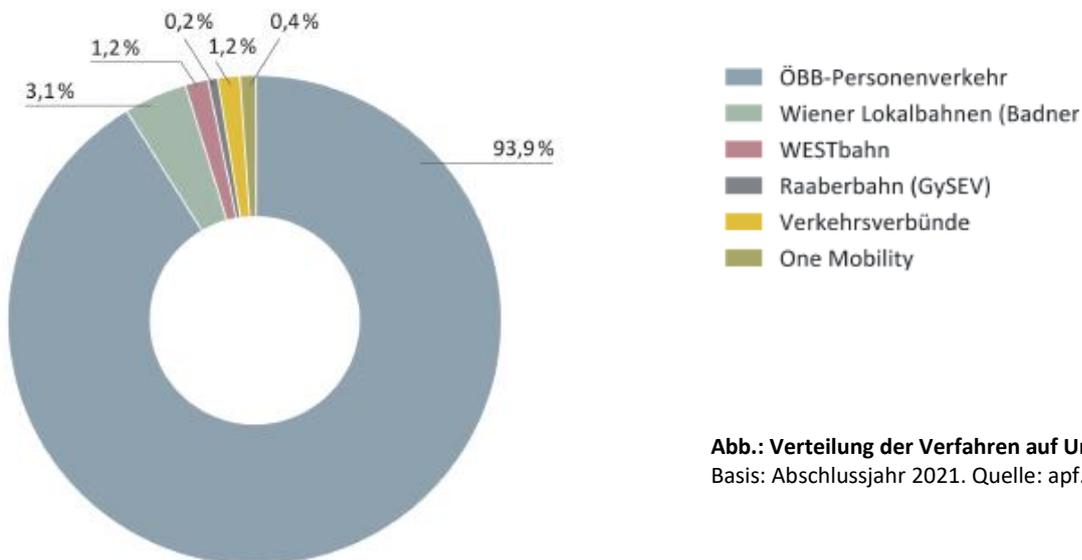


Abb.: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2021.
Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

www.passagier.at – Schlichtungsantrag mittels Online-Formular an die apf senden

Schlichtungsanträge sind bei der apf immer schriftlich einzubringen, damit alle notwendigen Unterlagen vorliegen und rasch Kontakt mit dem Unternehmen aufgenommen werden kann. Der Online-Schlichtungsantrag ist unter www.passagier.at abrufbar. Für Rückfragen stehen die Expertinnen und Experten der apf den Passagieren auch telefonisch unter +43 1 5050707 Bahn – 710, Bus – 720, Schiff – 730 und Flug – 740 zur Verfügung.

Außerdem finden Passagiere auf der Website Musterbriefe auf Deutsch und Englisch zu Flugannullierung, Flugverspätung, Flugüberbuchung bzw. Nichtbeförderung und Herabstufung, wenn sie sich direkt bei einer Fluglinie beschweren möchten. Die Musterbriefe wurden auf Basis der EU-Fluggastrechteverordnung erstellt und weisen die Fluglinie auf die Ansprüche der Passagiere hin. Jeder Brief kann auf den individuellen Fall angepasst werden, indem relevante Textbausteine ausgewählt und mit den persönlichen Daten befüllt werden. Nimmt eine Fluglinie Beschwerden nur noch online an, können die einzelnen Textbausteine kopiert und in das jeweilige Online-Beschwerdeformular eingefügt werden.

Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) setzt sich für Reisende im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ein. Im Rahmen außergerichtlicher Schlichtungsverfahren verhilft die apf Passagieren kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Die Servicestelle des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) ist als Abteilung bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt.

Worüber kann man sich bei der apf beschweren?

Die wichtigsten Fälle, in denen die apf in allen vier Verkehrsbereichen vermitteln kann, sind:

- Entschädigungen und Erstattungen für Verspätungen
- Entschädigungen und Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen
- Entschädigungen bei Überbuchung bzw. Nichtbeförderung
- fehlende Hilfeleistungen (Verpflegung, Unterkunft, Transport)
- mangelhafte oder fehlende Informationen über Fahr- und Fluggastrechte sowie
- Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderungen, z. B. bei fehlender Hilfeleistung.

Im Bahnverkehr vermittelt die apf zusätzlich auch etwa bei Problemen im Zusammenhang mit Buchungen, Strafzahlungen (z. B. für fehlende Tickets), Erstattungen von (z. B. nicht genutzten) Fahrkarten sowie beschädigtem oder verlorenem Gepäck.

Darüber hinaus hilft die apf im Flugverkehr auch bei Problemen hinsichtlich der Erstattung bei Herabstufung (Downgrade) in eine niedrigere Klasse als ursprünglich gebucht (z. B. von Business Class in Economy Class).

S E R V I C E – Alle Informationen zur Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sowie die Rechte der Passagiere sind auf der Website der apf unter www.passagier.at abrufbar.

Rückfragehinweis:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Sabrina Carina Köcher, BA

Pressesprecherin

+43 1 5050707-140

s.koecher@apf.gv.at