

PRESSEINFORMATION

Wien, 29.03.2022

Jahresbericht 2022 der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Über 1,6 Millionen Euro an Entschädigung für Reisende

- **4.264 Verfahren im Jahr 2022 eröffnet**
- **Bahnbereich mit neuem Verfahrensrekord 2022**
- **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, Nichtbeförderung, Überbuchung, 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.

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 2022 wurden insgesamt **5.896 Schlichtungsanträge** bei der apf eingebracht (2021: 2.896).

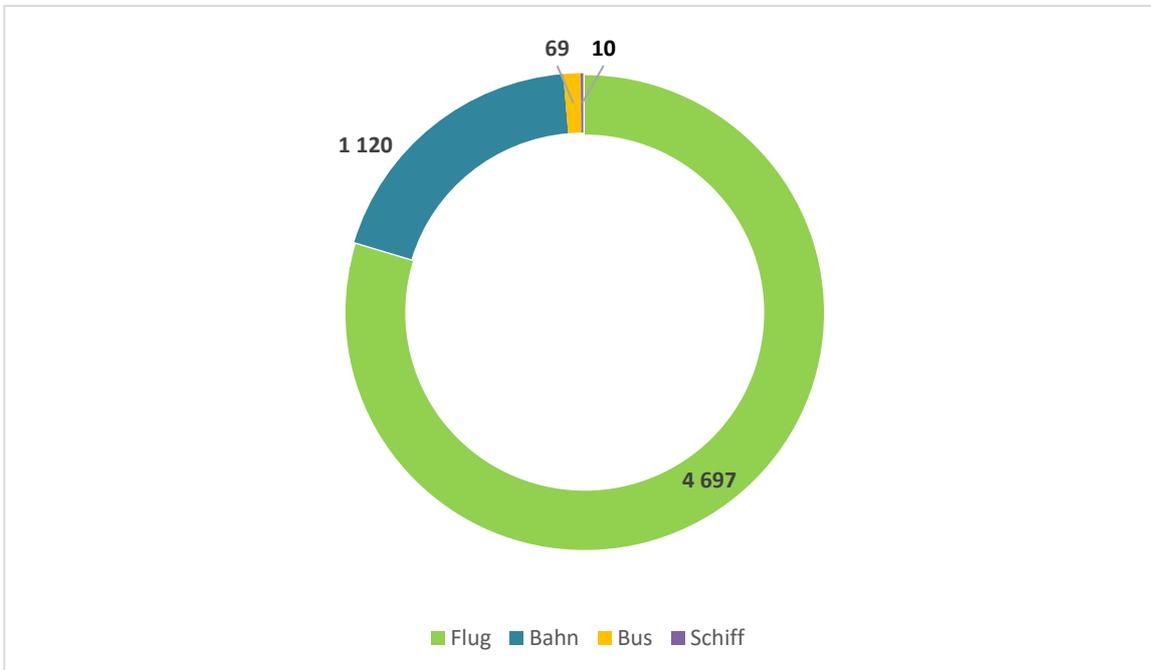


Abb.: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2021. Quelle: apf.

Insgesamt konnten 3.581 Schlichtungsverfahren 2021 zu einem Abschluss gebracht werden (2021: 2.702).

2022 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von rund 1,6 Millionen Euro (2020: 1,7 Mio. Euro; 2021: 1,1 Mio. Euro).

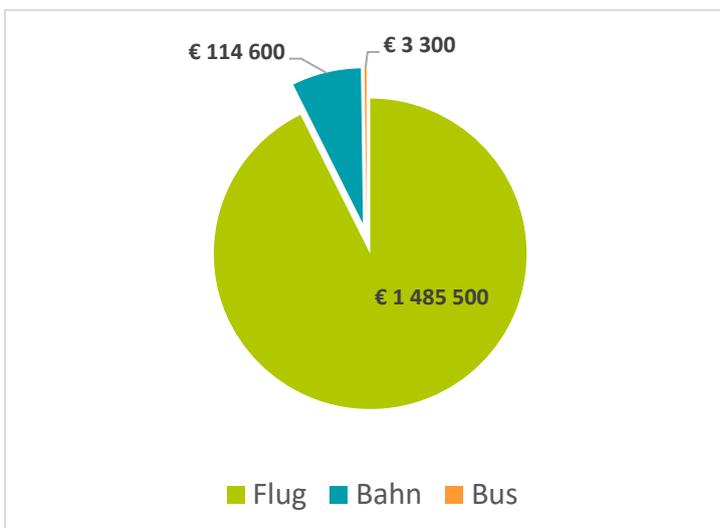


Abb.: Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

Jahresbilanz Flug 2022

Im Jahr 2022 verzeichnete die apf im Flugbereich 4.697 Schlichtungsanträge (verglichen mit 2.224 Anträgen 2021 und 4.966 aus dem Jahr 2020). In den Fallzahlen der apf ist eine deutliche Erholung des Reiseverkehrs nach der Pandemie merkbar. Leider „feiern“ dadurch auch wieder Verspätungen und Annullierungen ein Comeback.

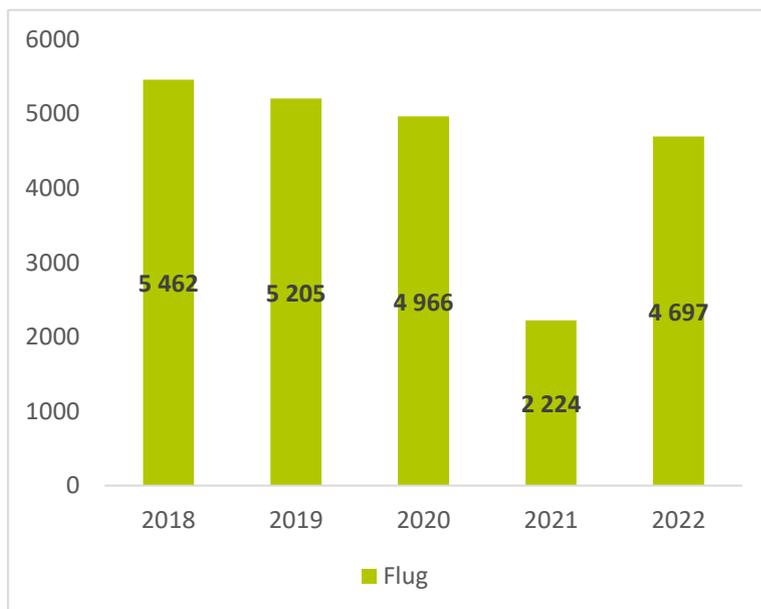


Abb.: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen im Flugbereich 2018-2022. Quelle: apf.

Im Jahr 2022 konnten im Flug-Bereich 2673 Verfahren zum Abschluss gebracht werden. Davon konnten 84 Prozent positiv abgeschlossen werden (2021: 73 Prozent). Ein Verfahren wird dann als positiv abgeschlossen gewertet, wenn eine Einigung zwischen Unternehmen und Passagier erzielt werden konnte.

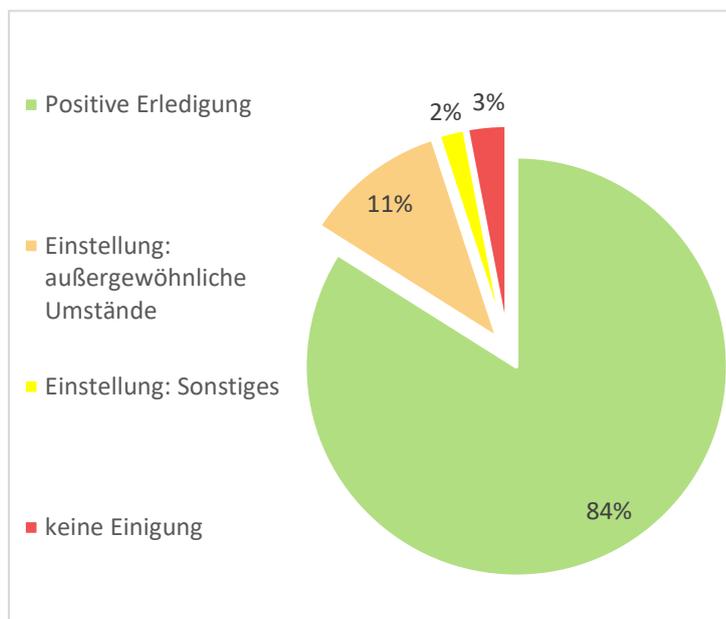


Abb.: Beendete Verfahren nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

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 11 Prozent der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren waren außergewöhnliche Umstände der Einstellungsgrund. 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 drei Prozent der Verfahren konnte keine Einigung zwischen Passagier und Unternehmen gefunden werden.

65 Prozent der Verfahren wurden aufgrund von Annullierungen geführt (2021: 77 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen forderten Passagiere hauptsächlich die Erstattung von Ticketkosten aufgrund abgesagter Flüge. 29 Prozent betrafen verspätete Flüge (2021: 17 Prozent). Fünf Prozent betrafen Nichtbeförderungen (2021: fünf Prozent).

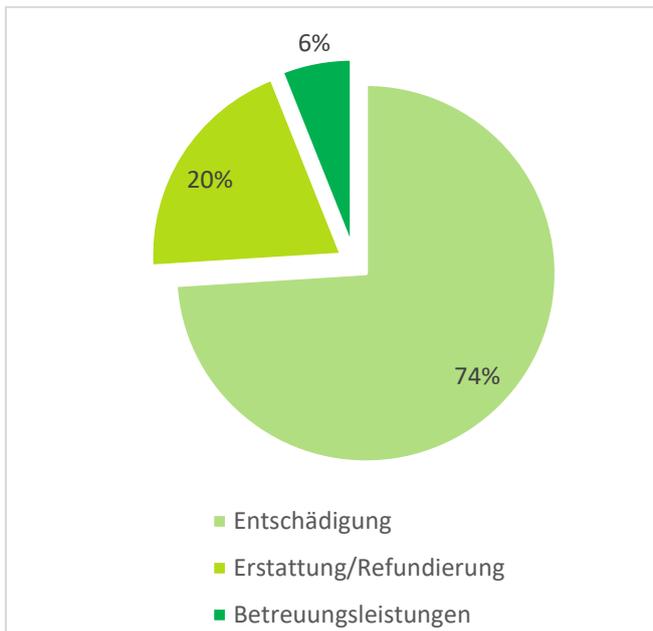


Abb.: Gesamterwirtschaftung nach Verfahren. Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

Die apf erzielte im Flugsektor im Jahr 2022 einen Gesamtbetrag in der Höhe von 1.485.500 Euro für Fluggäste (2021: 1.087.200 Euro). Das bedeutet ein Plus von 37 Prozent bzw. eine Erwirtschaftung von im 448 Euro pro abgeschlossenen Fall.

Knapp drei Viertel (74 Prozent) der Erwirtschaftung ergaben sich aus Entschädigungen (Ausgleichszahlungen und Fluggutscheine).

Erstattungen bzw. Refundierungen machten im Jahr 2022 insgesamt 20 Prozent der

Erwirtschaftung aus (Ticketkosten, Kosten für alternative Beförderung).

Sechs Prozent wurde als Betreuungsvergütungen wie Verpflegungs- oder Nächtigungskosten geleistet (2021: ein Prozent).

34 Prozent der im Jahr 2022 abgeschlossenen Verfahren wurde gegen Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2021: 21 Prozent). 2022 bezogen sich 21 Prozent der Verfahren auf WizzAir (2021: 10 Prozent) und zehn Prozent auf Ryanair (2021: acht Prozent).

Jahresbilanz Bahn 2022

Die apf verzeichnete 2022 im Bahnbereich 1.120 Schlichtungsanträge (2021: 626), ein Plus von 79 Prozent. Dies stellt zudem einen Rekord an Schlichtungsanträgen und Verfahren seit Bestehen der apf dar!

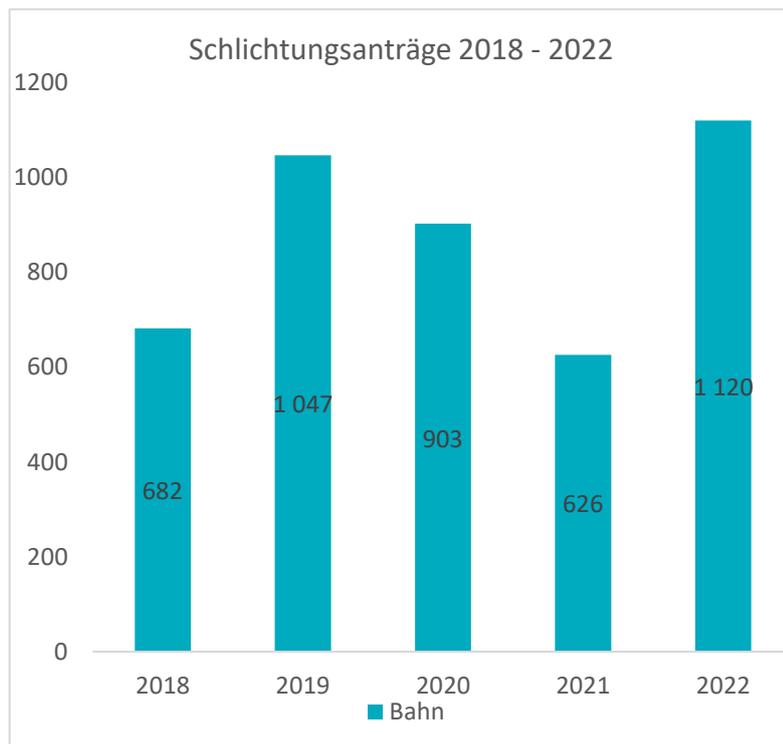


Abb.: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen im Bahnbereich 2018-2022. Quelle: apf.

Im Jahr 2022 brachte die apf im Bereich Bahn 888 Schlichtungsverfahren zum Abschluss (2021: 509).

In rund 98 Prozent dieser Verfahren konnte die apf positiv zwischen Fahrgästen und Unternehmen vermitteln.

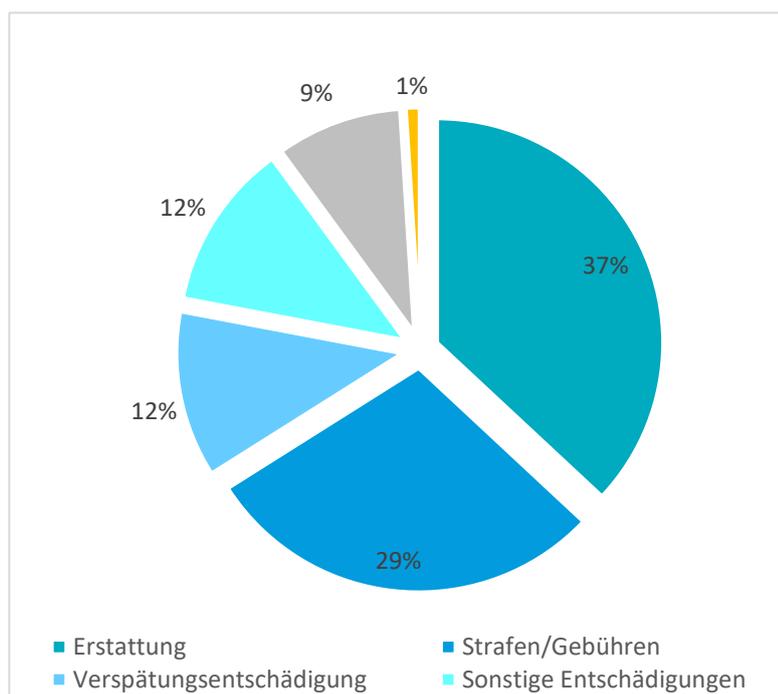


Abb.: Verfahrensgründe im Bahnbereich 2022. Quelle: apf.

Im letzten Jahr wurden die meisten Verfahren im Bahnbereich in Bezug auf Ticketerstattung geführt (37 Prozent). Im Jahr 2021 war der Hauptgrund für ein Verfahren vor der apf noch die Beeinspruchung bzw. Erstattung von Strafen. Aktuell liegen Strafen mit 29 Prozent auf Platz zwei der Verfahrensgründe im Bahnbereich.



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

In 888 abgeschlossenen Verfahren erzielte die apf 2022 monetäre Entschädigungen in der Höhe von insgesamt 114.638 Euro. Im Vergleich zum Jahr 2021 (54.429 Euro) bedeutet dies einen sehr starken Anstieg.

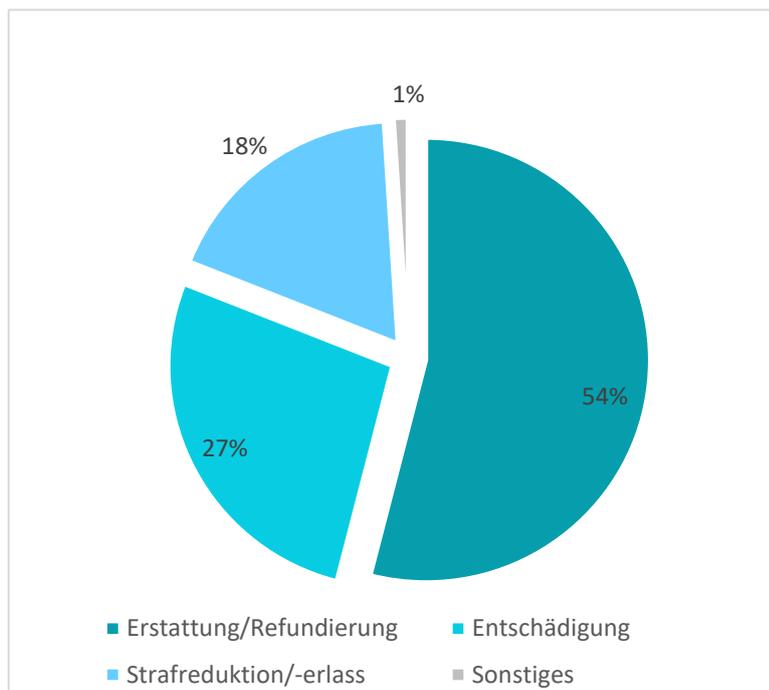


Abb.: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2022. Basis: Abschlussjahr 2022. Quelle: apf.

54 Prozent dieser Summe ergaben sich aus Erstattungen bzw. Refundierungen gefolgt von rund 27 Prozent Entschädigungen und rund 18 Prozent Strafreduktionen bzw. –erlassen

Die große Mehrheit der Verfahren – rund 95 Prozent – bezogen sich im Jahr 2022 wie gewohnt auf das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr. Mit rund zwei Prozent der Verfahren landete die WESTbahn Management GmbH auf Platz zwei (Vorjahr: Wiener

Lokalbahn).

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)

Georg Loderbauer

Pressesprecher

+43 1 5050707-150

g.loderbauer@apf.gv.at