

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte/Verbraucher/Österreich/Flug/Bahn/Bus/Schiff  
PRESSEMITTEILUNG  
Wien, 15. Mai 2019

## **apf-Rekord 2018: 61 Prozent mehr Beschwerden und über 1,1 Millionen Euro an Entschädigung für Reisende**

### **Utl.: apf-Jahresbericht 2018: Deutliche Steigerung an Beschwerden und Schlichtungsverfahren – hohe Erfolgsquote**

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) setzt sich für Reisende im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ein. Im Rahmen außergerichtlicher Schlichtungsverfahren hilft die apf Passagieren kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Bundesminister Norbert Hofer über das neuerliche Rekordergebnis: „Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hat auch 2018 wieder ihre Durchsetzungsstärke gezeigt. Als Verkehrsminister bin ich stolz, dass das kleine Team der apf jedes Jahr mehr Passagieren rasch, unkompliziert und ohne finanzielles Risiko helfen kann und sich durch seine Leistungen unverzichtbar für Reisende macht.“ Insgesamt konnte die apf 1.177.017 Euro für Passagiere und Fahrgäste erwirken. Mit 1.124.016 Euro entfällt der größte Anteil auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnverkehr mit 50.706 Euro und dem Busverkehr mit 2.295 Euro. Auch 2018 konnte mit 81 Prozent an positiv abgeschlossenen Verfahren ein sehr gutes Ergebnis erzielt werden.

„Trotz der Rekordbeschwerdezahlen im Jahr 2018 können wir ein sehr positives Resümee über die Arbeit der apf ziehen. Besonders im Flugbereich war die Herausforderung so groß wie noch nie, doch das Ergebnis zeugt von der Effizienz der apf Passagieren zu ihrem Recht zu verhelfen“ so Maria-Theresia Röhler, Leiterin der apf.

### **Zwtl.: Erwirtschaftung von über 1,1 Millionen Euro – massiver Anstieg an Beschwerden und Schlichtungsverfahren im Flugverkehr – 81 Prozent Erfolgsquote – kostenlos und provisionsfrei**

Das Jahr 2018 stellte eine besondere Herausforderung für die apf dar. Insgesamt wurden 6.248 schriftliche Beschwerden bei der apf eingebracht, was einen massiven Anstieg zum Vorjahr von über 61 Prozent bedeutet. Es wurden 3.279 Verfahren durch die apf abgeschlossen, damit wird ein Anstieg um 40 Prozent im Vergleich zum Jahr davor verzeichnet. Mit 2.770 abgeschlossenen Verfahren, was einem Anstieg von rund 61 Prozent zum Vorjahr entspricht, entfiel der Großteil auf den Flugverkehr, gefolgt vom Bahnverkehr mit 472 Verfahren und vom Busverkehr mit 37 Verfahren. In 81 Prozent der abgeschlossenen Verfahren konnte ein positives Ergebnis für Reisende erzielt werden. Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug rund 35 Tage. „Das turbulente Jahr 2018 im Flugverkehr hat abermals deutlich gezeigt wie wichtig eine Anlaufstelle für Passagiere ist, die sich um ihre Ansprüche kümmert – was das kleine Team der apf erfolgreich getan hat und weiterhin tun wird – und das immer kostenlos und provisionsfrei“ betont Röhler.

Der Hauptgrund für geführte Verfahren im Flugverkehr war 2018 mit 49,5 Prozent die Annullierung, gefolgt von Verspätung mit 45,6 Prozent und Nichtbeförderung – z. B. durch Flugüberbuchung – mit 4,5 Prozent. Mit 42 Prozent war der Hauptgrund der abgeschlossenen Verfahren im Bahnverkehr die Fahrpreiserstattung, gefolgt von Verspätungsentschädigung (für Ticketkosten) und Entschädigung (für andere Folgekosten) mit 28 Prozent. Auf Platz drei lagen mit elf Prozent Strafzahlungen bzw. Inkassoforderungen.

### **Zwtl.: Die apf als aktives Gründungsmitglied von TRAVEL\_NET**

TRAVEL\_NET wurde im November 2017 unter Mithilfe der apf in Berlin gegründet und hat die europäische Vernetzung von nationalen AS-Stellen (Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung) zum Ziel. Ein kontinuierlicher europaweiter Austausch von Erfahrungen und bewährten Methoden im Umgang mit Problemstellungen und -fällen soll durch diesen Zusammenschluss garantiert werden. „Besonders im

internationalen Flugverkehr ist die Vernetzung durch Zusammenschlüsse wie TRAVEL-NET für eine effiziente und effektive Verfahrensführung unumgänglich“, so Röhlsler.

**Zwtl.: [www.passagier.at](http://www.passagier.at) – Beschwerde mittels Online-Formular an die apf senden**

Beschwerden sind bei der apf immer schriftlich einzubringen, damit alle notwendigen Unterlagen vorliegen und rasch Kontakt mit dem Unternehmen aufgenommen werden kann. Das Online-Beschwerdeformular ist unter [www.passagier.at](http://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.

Auf [www.passagier.at](http://www.passagier.at) finden Passagiere auch 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 (kurz apf) hilft Passagieren und Fahrgästen im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr immer kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Das bedeutet, Reisende erhalten immer den vollständigen Entschädigungsbetrag (ohne Abzug durch die apf) zurück.

**Worüber kann man sich bei der apf beschweren?**

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

- Entschädigungen 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.

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 der Business Class in die Economy Class).

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.

S E R V I C E – Alle Informationen zur Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sowie die Rechte der Passagiere sind auf der Homepage der apf unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) abrufbar. Besuchen Sie den apf-Blog unter [www.apf.gv.at/de/blog.html](http://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.

**Rückfragehinweis:**

Sabrina Carina Köcher, BA

Pressesprecherin Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

+43 1 5050707- 140

[s.koecher@apf.gv.at](mailto:s.koecher@apf.gv.at)