

PRESSEMITTEILUNG  
 Wien, 15. Mai 2019

## Jahresbericht 2018 der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

### 61 Prozent mehr eingebrachte Beschwerden bei der Servicestelle für Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugreisende - über 1,1 Millionen Euro an Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste

- 6.248 Beschwerden eingelangt – 3.279 Verfahren im Jahr 2018 abgeschlossen – 81 Prozent Erfolgsquote – plus 14 Prozent mehr an Entschädigungen für Reisende im Vergleich zum Vorjahr
- Im Bahn- und Flugverkehr 2018 bislang höchsten Entschädigungsbetrag für Reisende erzielt
- apf hilft Passagieren immer kostenlos und provisionsfrei, das bedeutet sie erhalten immer den vollständigen Entschädigungsbetrag (ohne Abzug durch die apf) zurück

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz apf) ist die zentrale Servicestelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. Sie kümmert sich um sämtliche Ansprüche, die Passagieren zustehen. 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. Das Service der apf ist für Passagiere immer 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 (2017: 3.870).

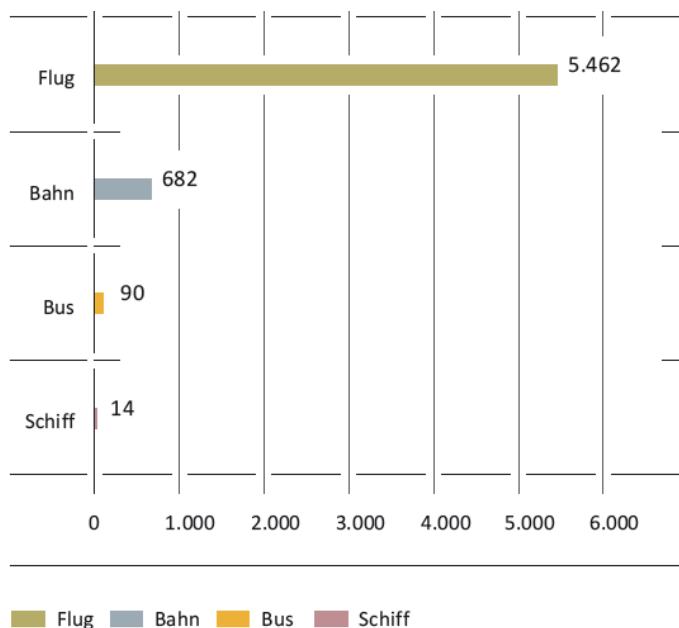
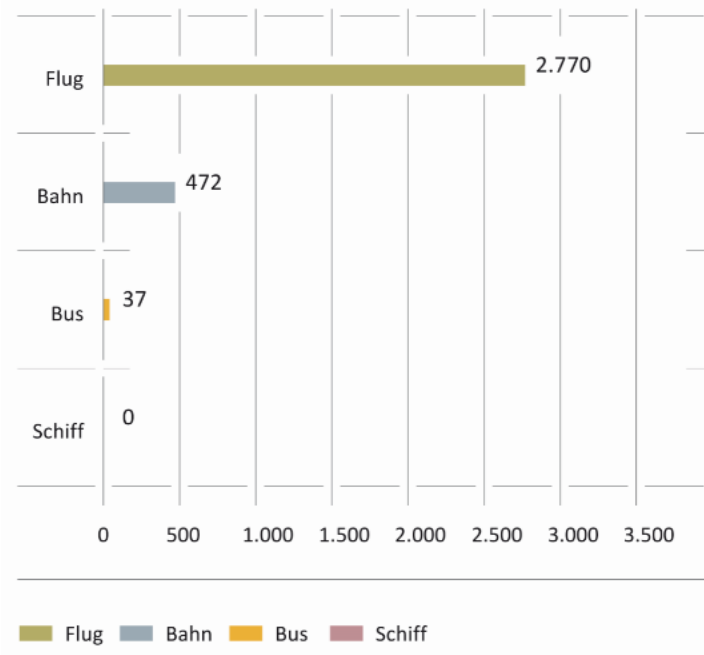


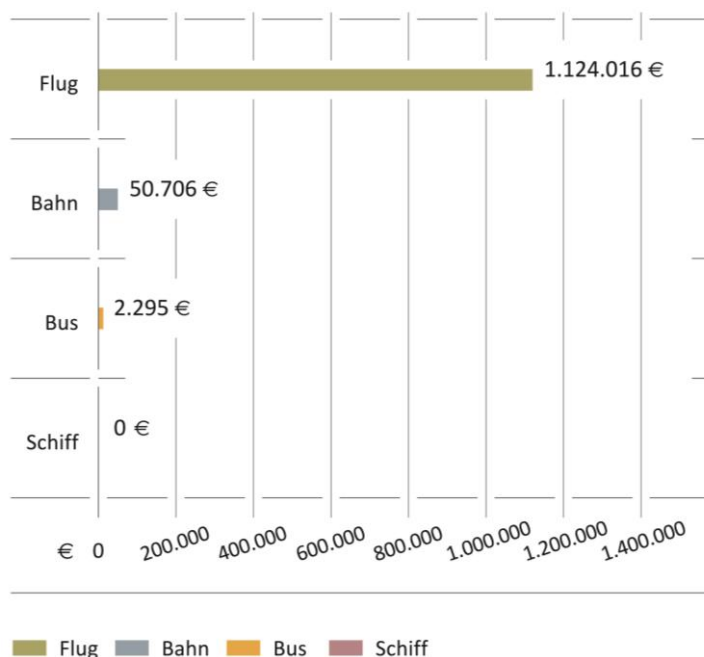
Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2018. Quelle: apf.

3.279 Schlichtungsverfahren konnten 2018 von der apf abgeschlossen werden - um 40 Prozent mehr als im Jahr 2017 mit 2.342 Verfahren. Sie teilten sich wie folgt auf die Verkehrsträger auf: 2.770 im Flug-, 472 im Bahn- und 37 im Busbereich (kein Verfahren im Schiffsbereich). 2018 schloss die apf 81 Prozent (2017: 86 Prozent) der Schlichtungsverfahren mit einem positiven Ergebnis ab. Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren belief sich auf rund 35 Tage (2017: 26 Tage).



**Abb. 2: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2018.**  
Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

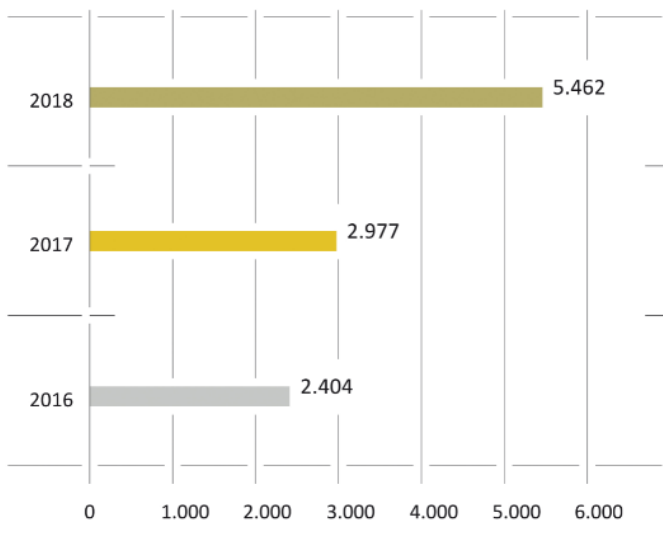
Im Jahr 2018 erhielten Passagiere und Fahrgäste Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe in Höhe von insgesamt 1.177.017 Euro, was einen weiteren Anstieg um 14 Prozent zum Vorjahr bedeutet (2017: 1.032.915 Euro). Der größte Anteil davon entfällt mit über 1.124.016 Euro auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnverkehr mit 50.706 Euro und dem Busverkehr mit 2.295 Euro.



**Abb. 3: Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe 2018.**  
Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

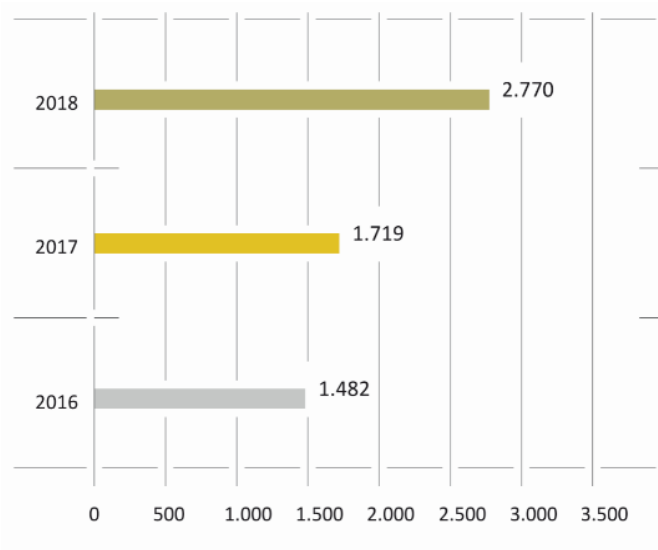
**Jahresbilanz Flugverkehr 2018: 5.462 eingelangte Beschwerden, 2.770 abgeschlossene Schlichtungsverfahren, 1.124.016 Euro an Entschädigung für Passagiere**

Im Jahr 2018 gingen im Flugbereich insgesamt 5.462 schriftliche Beschwerden und Anfragen bei der apf ein, was einen Zuwachs von knapp 84 Prozent ergibt (2017: 2.977). Darüber hinaus wurden im Flugbereich 2.199 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb einer Beschwerde oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2017: 1.357).



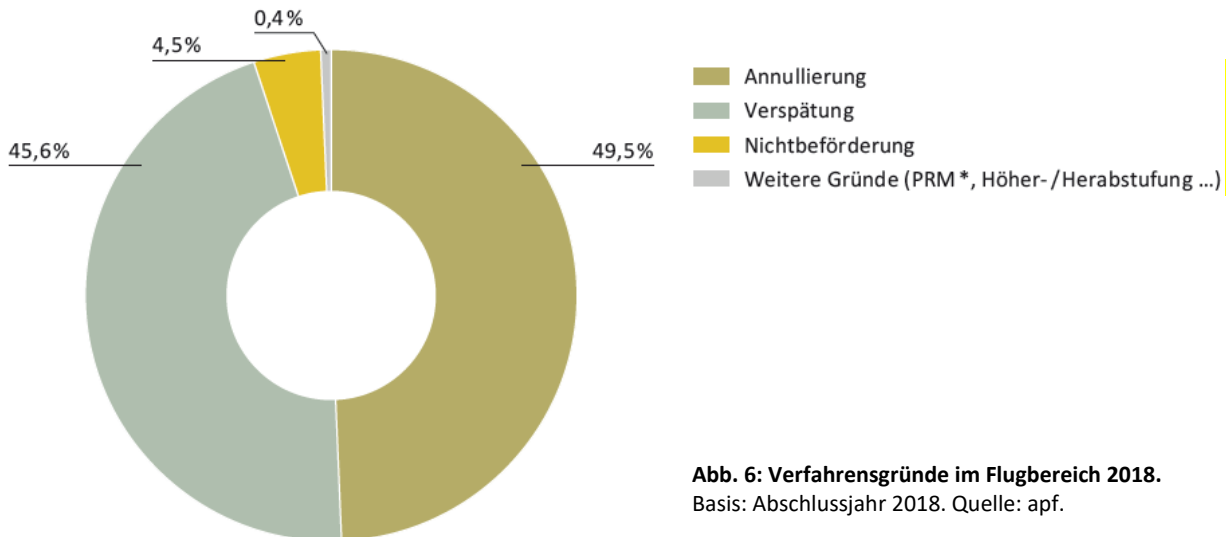
**Abb. 4: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen im Flugbereich 2016-2018.** Quelle: apf.

Es wurden 2.770 Schlichtungsverfahren abgeschlossen, was einen sprunghaften Anstieg von 61 Prozent bedeutet (2017: 1.719). In 79 Prozent der Verfahren vermittelte die apf erfolgreich zwischen Passagieren und Fluglinien.



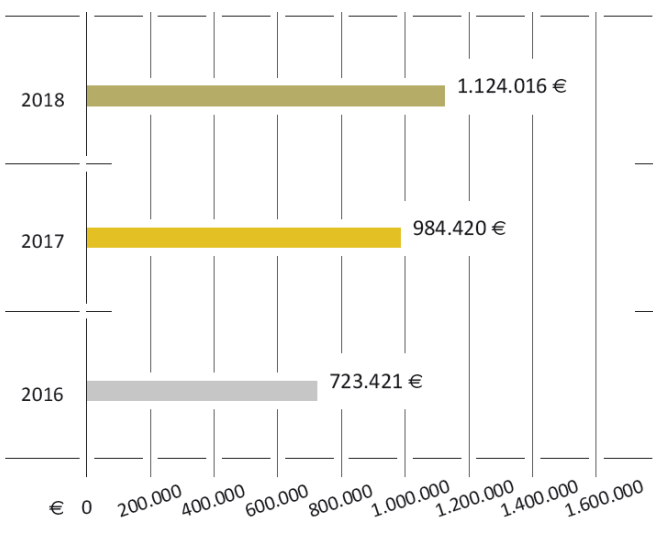
**Abb. 5: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren im Flugbereich 2016-2018.** Basis: Abschlussjahre 2016-2018. Quelle: apf.

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.

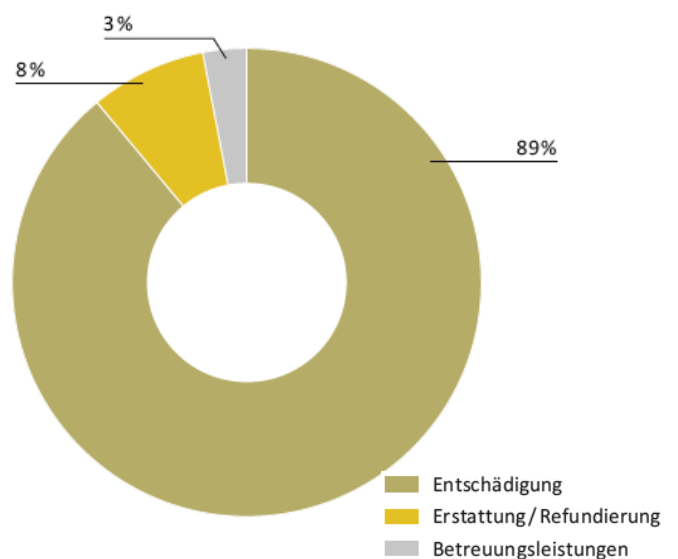


**Abb. 6: Verfahrensgründe im Flugbereich 2018.**  
Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Alleine im Flugbereich erwirkte die apf im Jahr 2018 für Reisende eine Summe von rund 1,1 Millionen Euro. 89 Prozent der Entschädigungssumme erhielten Passagiere in Form von Ausgleichszahlungen bzw. Gutscheinen. Acht Prozent entfielen auf Erstattungen (wie etwa für selbst organisierte Alternativbeförderung oder Ticketerstattung) und drei Prozent auf Betreuungsleistungen (wie Verpflegung, Hotelkosten und Transfer zwischen Hotel und Flughafen).



**Abb. 7: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen im Flugbereich 2016-2018.**  
Basis: Abschlussjahre 2016-2018. Quelle: apf



**Abb. 8: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung im Flugbereich 2018.** Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen wurden 2018 insgesamt 45 Prozent der abgeschlossenen Verfahren gegen myAustrian (Austrian Airlines) geführt (2017: 33 Prozent). Von 16 Prozent der Verfahren war Eurowings betroffen (2017: fünf Prozent). Auf die Lufthansa, TAP Portugal und Vueling entfiel ein Anteil von je vier Prozent, auf easyJet und Laudamotion jeweils drei Prozent, auf Sonstige 21 Prozent.

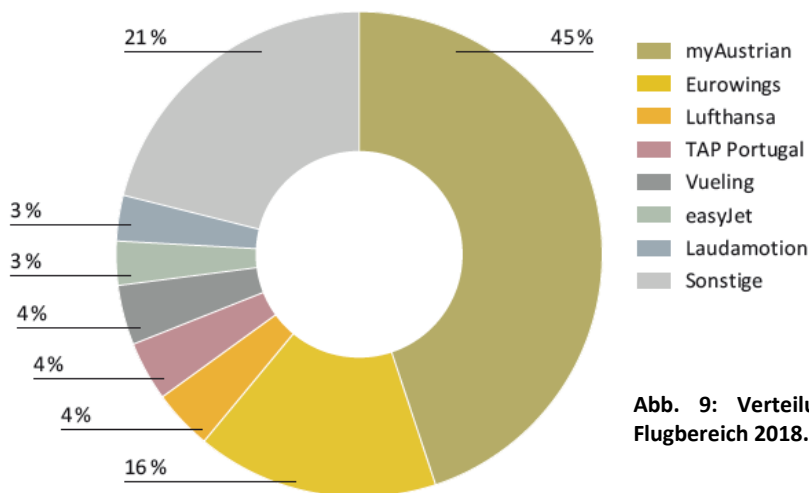


Abb. 9: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen im Flugbereich 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

### Jahresbilanz Bahnverkehr 2018: 682 eingelangte Beschwerden, höchste Entschädigungssumme bisher für Fahrgäste, 472 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

Im Bahnbereich gingen im Jahr 2018 insgesamt 682 schriftliche Beschwerden und Anfragen ein (2017: 808). Außerdem wurden 203 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb einer Beschwerde oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2017: 288).

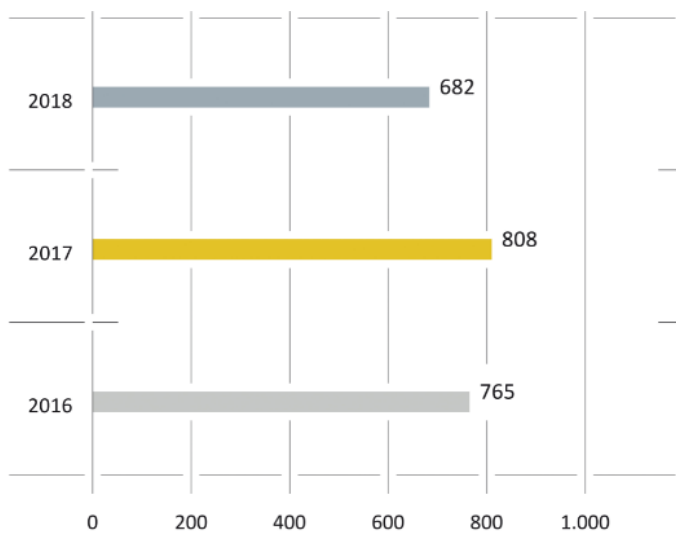
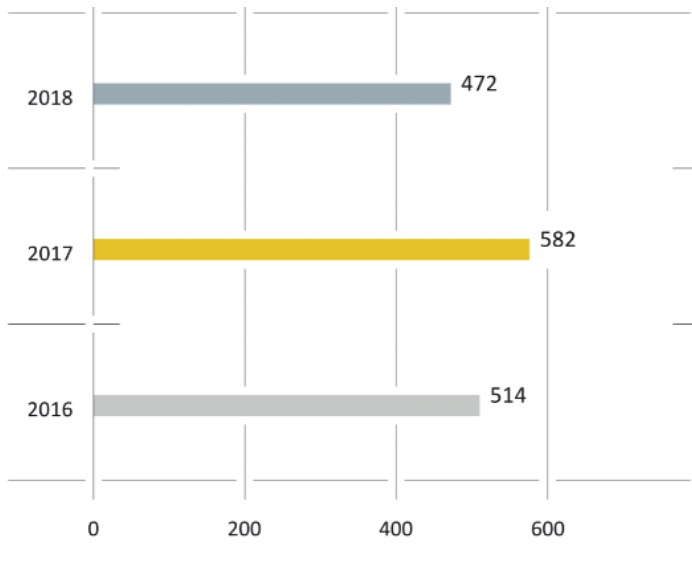


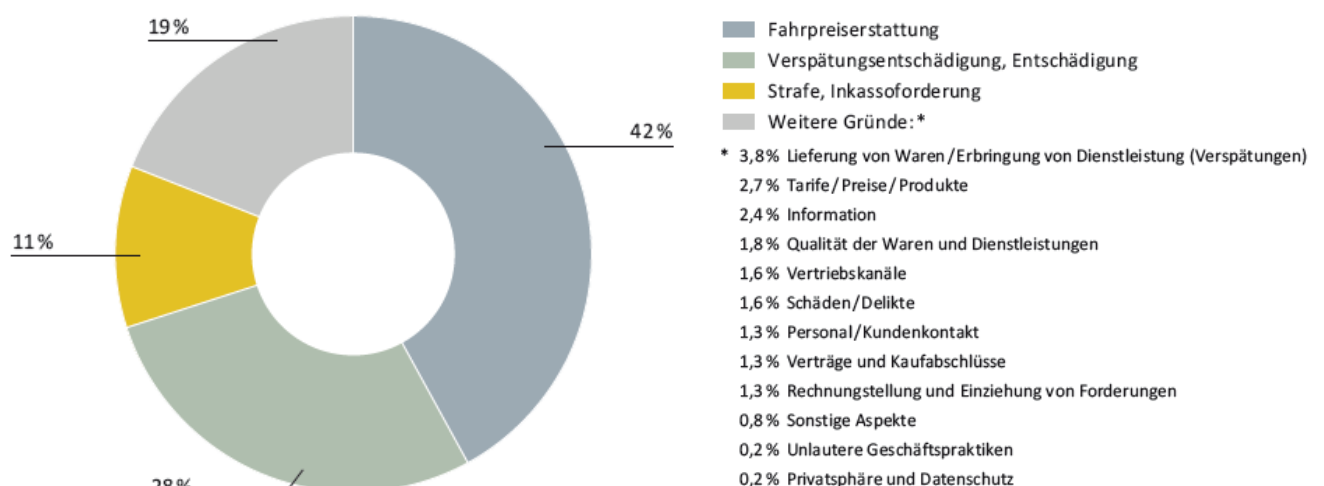
Abb. 10: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen im Bahnbereich 2016-2018. Quelle: apf.

Im Jahr 2018 schloss die apf im Bahnbereich insgesamt 472 Verfahren (2017: 582) ab, was einer Reduktion von rund 19 Prozent entspricht. In rund 95 Prozent dieser Verfahren konnte die apf positiv zwischen Fahrgästen und Unternehmen vermitteln.



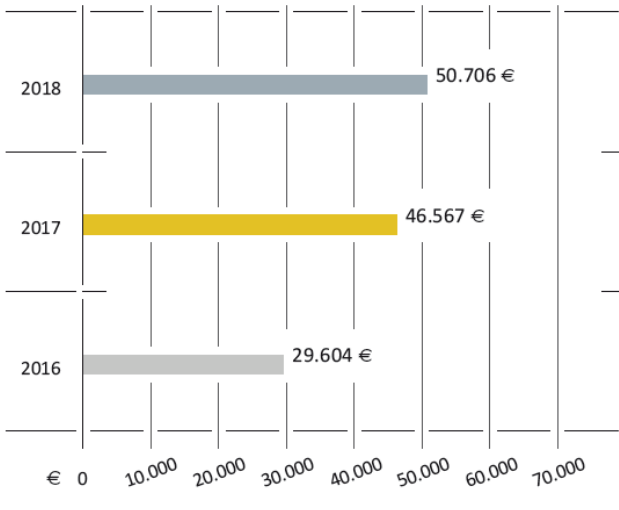
**Abb. 11: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren im Bahnbereich 2016-2018.** Basis: Abschlussjahre 2016-2018. Quelle: apf.

Mit 42 Prozent war der Hauptgrund der abgeschlossenen Verfahren 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.



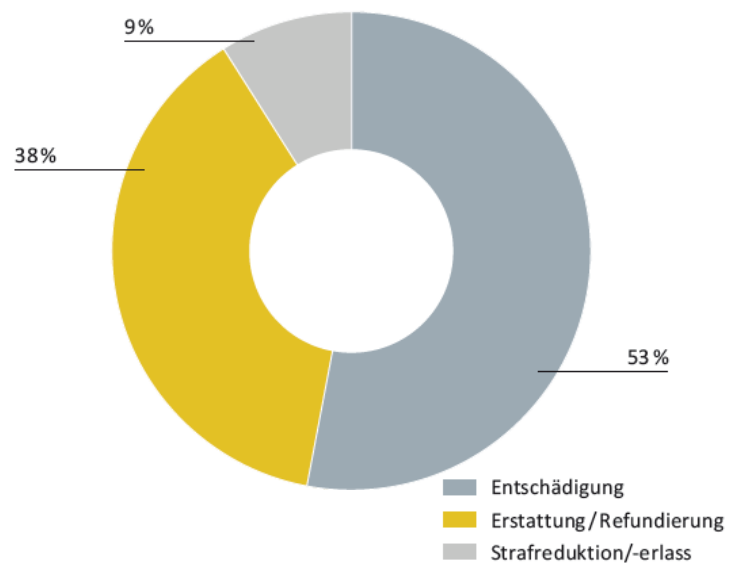
**Abb. 12: Verfahrensgründe im Bahnbereich 2018.** Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Im Bahnverkehr erzielte die apf abermals eine Steigerung im Vergleich zum Vorjahr von rund neun Prozent (2016 zu 2017: 57 Prozent) für Fahrgäste mit einer Erwirtschaftung von insgesamt 50.706 Euro. Das ist der höchste Entschädigungsbetrag der bisher für Bahnreisende innerhalb eines Jahres erwirtschaftet wurde. 53 Prozent betrafen Entschädigungen, gefolgt von 38 Prozent Erstattungen und neun Prozent Straferlässe bzw. -reduktionen welche die apf für Fahrgäste erwirken konnte.



**Abb. 13: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen im Bahnbereich 2016-2018.**

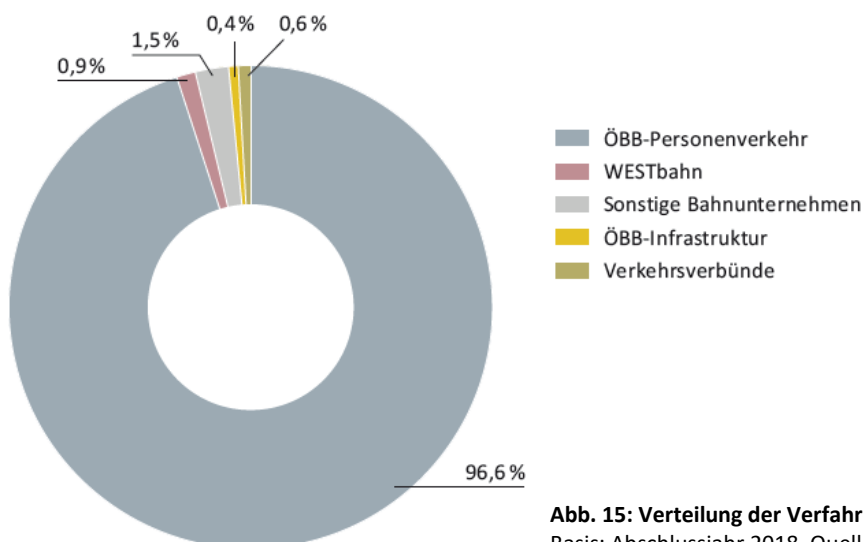
Basis: Abschlussjahre 2016-2018. Quelle: apf.



**Abb. 14: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung im Bahnbereich 2018.**

Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Wie bereits im Vorjahr wurden 96,6 Prozent der Verfahren gegen das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr, geführt. Mit 0,9 Prozent der Verfahren war die WESTbahn betroffen (2017: 0,5 Prozent), gefolgt von diversen anderen Bahnunternehmen mit 1,5 Prozent. Die Verkehrsverbünde betraf rund ein halbes Prozent (2017: 1,5 Prozent) der Verfahren.



**Abb. 15: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen im Bahnbereich 2018.**

Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

## **Bahn – apf erzielt jedes Jahr wesentliche Verbesserungen für Fahrgäste**

Die apf setzt sich seit Jahren für kundenfreundliche Verbesserungen in den Tarifbestimmungen der österreichischen Bahnen ein. Nachfolgend ausgewählte Themen an welchen gemeinsam mit den Bahnunternehmen im Jahr 2018 gearbeitet werden konnte:

### **Leichtere Beantragung von Entschädigungen und Erstattungen**

Die apf erhält immer wieder Fälle mit Problemen bei der Beantragung von Verspätungsentschädigungen, z.B. wenn der Fahrgast die vom Bahnunternehmen geforderten Original-Tickets nicht vorlegen kann. Wird ein Fahrgast bzw. sein Ticket bei einer Bahnfahrt nicht kontrolliert, fehlt die Zangenprägung als Entwertung und die angetretene Fahrt kann nicht nachgewiesen werden, was für den Antrag auf Verspätungsentschädigung problematisch sein kann. Bei PDF- und Mobile-Tickets gibt es gar keine klassischen Originale.

Die ÖBB-Personenverkehr verlangte bisher zur Auszahlung einer Verspätungsentschädigung jedoch grundsätzlich das verwendete und entwertete Original-Ticket. Konnte der Fahrgast das Ticket nicht mehr vorweisen, wurde eine Auszahlung regelmäßig abgelehnt. Prinzipiell kann ein Bahnunternehmen Originale oder beglaubigte Abschriften bei Reklamationen verlangen. Fraglich ist, ob diese Bedingung auch bei der Geltendmachung einer Verspätungsentschädigung rechtlich gedeckt ist. Jedenfalls stellt es eine zusätzliche Hürde für den Fahrgast dar.

Die apf hinterfragte von Anfang an die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit von Originalen und setzte sich im Sinne der Fahrgäste für eine einfachere Vorgehensweise ein. Mittlerweile genügt dem Bahnunternehmen für eine Auszahlung bei Mobile-Tickets die Übermittlung des Ticketcodes. Zudem informierte die ÖBB-Personenverkehr Ende November 2018 über ein erfreuliches Umdenken: Zukünftig wird bei (als PDF bezogenen) Online-Tickets kein Original für eine Verspätungsentschädigung mehr angefordert. Damit können Fahrgäste, welche eine Verspätung erlitten haben und Mobile Tickets am Smartphone oder (als PDF bezogene) Online-Tickets verwendet haben, deutlich einfacher die ihnen zustehende Entschädigung beantragen.

### **Längere Geltungsdauer von Gutscheinen**

In einer Beschwerde eines Bahnfahrers ging es um die Gültigkeit von Gutscheinen. Nachdem der Fahrgast, bei seiner Zugfahrt von einer Verspätung betroffen war, erhielt er die Verspätungsentschädigung auf Wunsch in Form von Gutscheinen. Entgegen der Zusage des Bahnunternehmens waren die Gutscheine nur ein Jahr statt zehn Jahre gültig. Die apf hatte diesbezüglich rechtliche Bedenken und konnte 2018 beim Unternehmen erzielen, dass nun alle im Rahmen der Fahrgastrechte ausgestellten Gutscheine, eine Geltungsdauer von zumindest zehn Jahren haben.

Damit erhalten Fahrgäste im Rahmen der Fahrgastrechte wesentlich länger gültige Gutscheine des Bahnunternehmens.

### **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.





### **[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 auch telefonisch unter +43 1 5050 707 Bahn - 710, Bus - 720, Schiff - 730 und Flug - 740 zur Verfügung.

### **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)