

PRESSEINFORMATION

Jahresbericht 2019 der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

**Über 1,3 Millionen Euro an Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste**

- **6.395 Schlichtungsanträge eingelangt – 4.139 Verfahren im Jahr 2019 abgeschlossen – plus 11 Prozent mehr an Entschädigungen für Reisende im Vergleich zum Vorjahr**
- **2019 bislang höchster 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 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 immer kostenlos und provisionsfrei.

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 6.395 Schlichtungsanträge bei der apf eingebracht, was neuerlich einen leichten Anstieg zum Vorjahr von über 2 Prozent bedeutet (2018: 6.248).

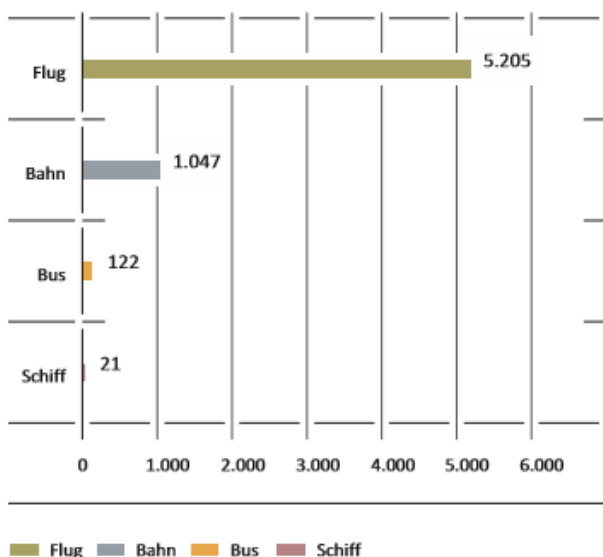
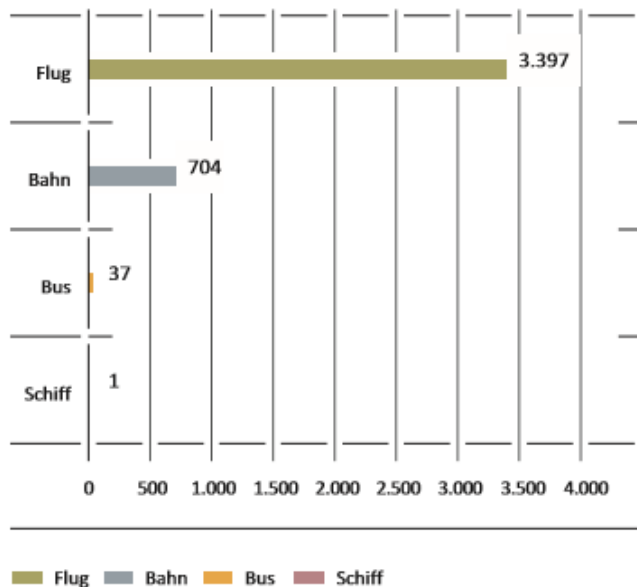


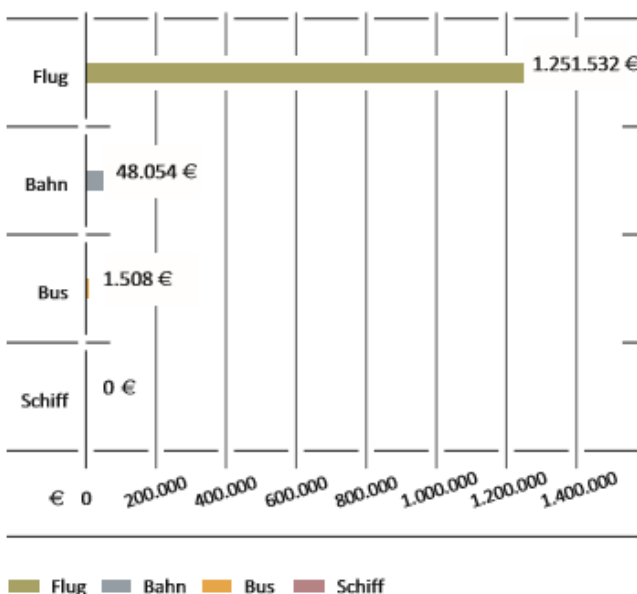
Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2019. Quelle: apf.

Insgesamt konnten 4.139 Schlichtungsverfahren 2019 zu einem Abschluss gebracht werden - um rund 26 Prozent mehr als im Jahr 2018 mit 3.279 Verfahren. Sie teilten sich wie folgt auf die Verkehrsträger auf: 3.397 im Flug-, 704 im Bahn-, 37 im Busbereich und ein Verfahren im Schiffsbereich – die Erfolgsquote lag bei 73 Prozent.



**Abb. 2: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2019.**  
Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

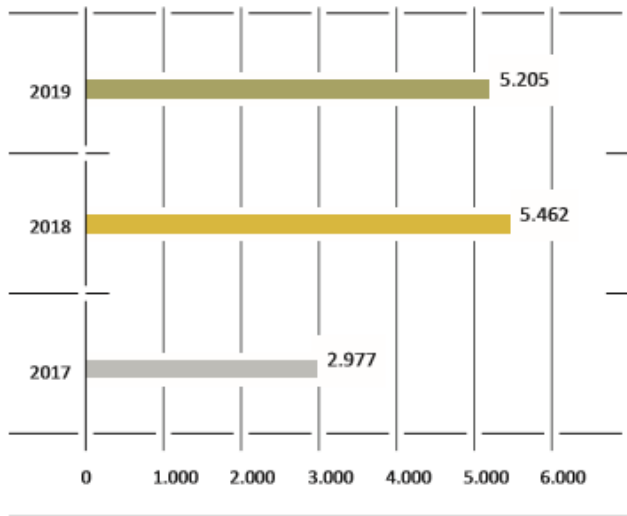
Insgesamt erhielten Reisende im Jahr 2019 Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe in Höhe von insgesamt 1.301.094 Euro, was einen weiteren Anstieg um rund 11 Prozent zum Vorjahr bedeutet (2018: 1.177.017 Euro). Der größte Anteil davon entfällt mit 1.251.532 Euro auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnbereich mit 48.054 Euro und dem Busbereich mit 1.508 Euro.



**Abb. 3: Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe 2019.**  
Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

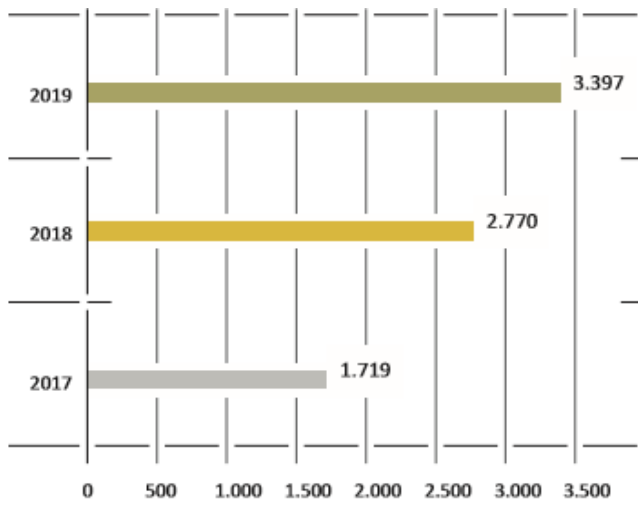
**Jahresbilanz Flugverkehr 2019: 5.205 eingelangte Schlichtungsanträge, 3.397 abgeschlossene Schlichtungsverfahren, höchste Entschädigungssumme bisher für Passagiere mit 1.251.532 Euro**

Insgesamt 5.205 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen gingen im Jahr 2019 bei der apf ein (2018: 5.462). Weiters wurden 1.090 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb einer Beschwerde oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2018: 2.199).



**Abb. 4: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen im Flugbereich 2017-2019.** Quelle: apf.

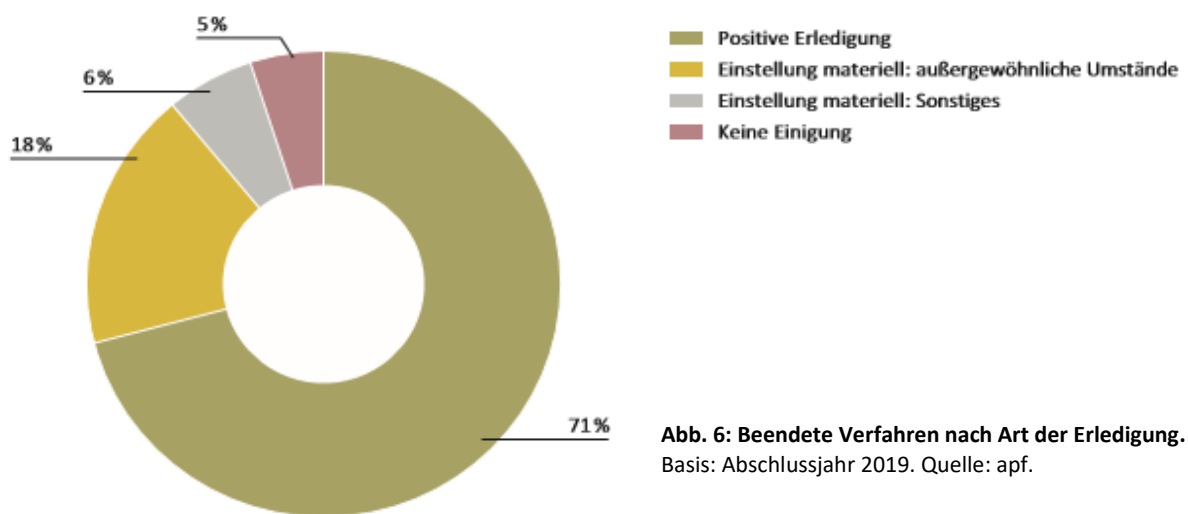
Im Jahr 2019 wurden 3.397 Schlichtungsverfahren abgeschlossen, was einen neuerlichen Anstieg von rund 23 Prozent bedeutet (2018: 2.770).



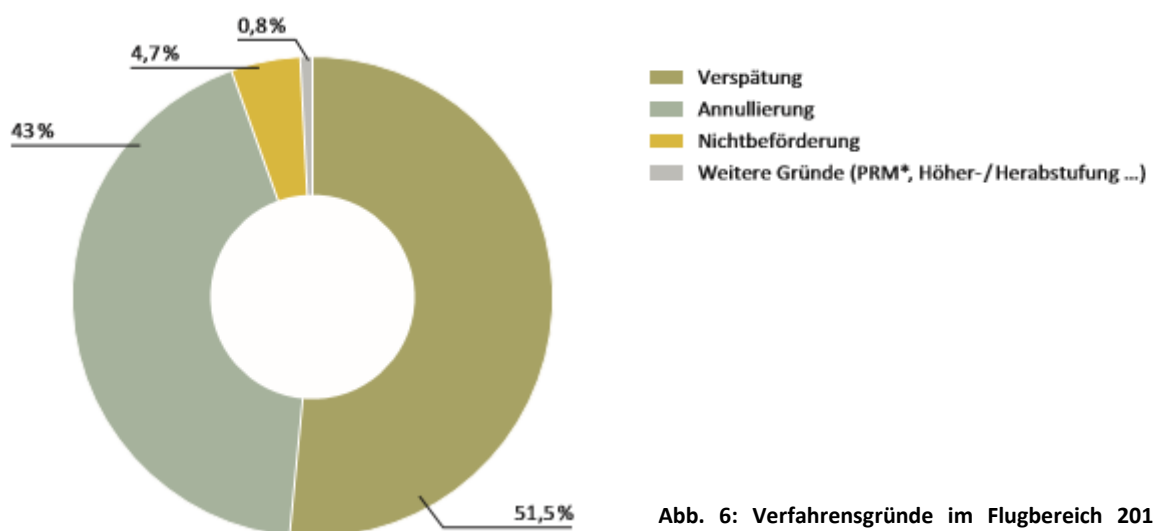
**Abb. 5: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren im Flugbereich 2017-2019.** Basis: Abschlussjahre 2017-2019. Quelle: apf.

In 71 Prozent der im Jahr 2019 abgeschlossenen Verfahren konnte erfolgreich zwischen Passagieren und Fluglinien vermittelt werden (2018: 79 Prozent). Ein Verfahrensabschluss wird dann als positiv gewertet, wenn eine Einigung erzielt werden konnte. Neben der Ausgleichszahlung oder einer Erstattung kann je nach Fallkonstellation auch ein Angebot im Rahmen der Kundenzufriedenheit zu einer Einigung führen.

In 18 Prozent der abgeschlossenen Verfahren waren außergewöhnliche Umstände (z. B. Beschränkungen auf Weisung der Flugsicherung oder bei schlechten Wetterverhältnissen) der Einstellungsgrund. Kann die Fluglinie der apf außergewöhnliche Umstände glaubhaft nachweisen und sind keine weiteren Ansprüche wie z. B. Betreuungsleistungen zu befriedigen, wird das Verfahren eingestellt.



Im Jahr 2019 war der Hauptgrund für geführte Verfahren mit 51,5 Prozent die Verspätung, gefolgt von Annullierung mit 43 Prozent und Nichtbeförderung (z. B. durch Flugüberbuchung) mit 4,7 Prozent.



Über 1,2 Millionen Euro konnten im Jahr 2019 alleine im Flugbereich für Reisende erwirtschaftet werden (2018: 1.124.016 Euro). 91 Prozent der Entschädigungssumme erhielten Passagiere in Form von Ausgleichszahlungen bzw. Gutscheinen. Sechs Prozent entfielen auf Erstattungen (wie etwa für Ticketerstattung oder selbst organisierte Alternativbeförderung) und drei Prozent auf Betreuungsleistungen (wie Verpflegung, Hotelkosten und Transfer zwischen Hotel und Flughafen).

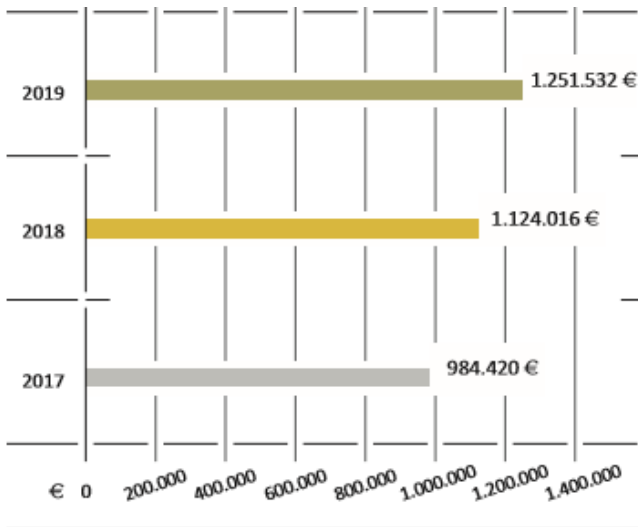


Abb. 7: Vergleich der Gesamtwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen im Flugbereich 2017-2019. Basis: Abschlussjahre 2017-2019. Quelle: apf

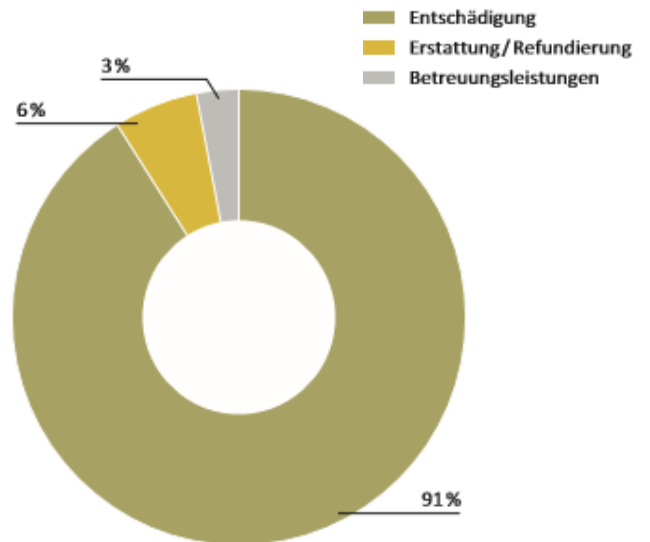


Abb. 8: Aufschlüsselung der Gesamtwirtschaftung im Flugbereich 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

37 Prozent der im Jahr 2019 abgeschlossenen Verfahren wurden gegen Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2018: 45 Prozent). 14 Prozent der Verfahren bezogen sich auf Eurowings (2018: 16 Prozent), sechs Prozent entfiel auf Laudamotion (2018: drei Prozent) und fünf Prozent auf Wizz Air. Je vier Prozent der Verfahren waren, wie auch 2018, Vueling, TAP Portugal und Lufthansa zuzurechnen.

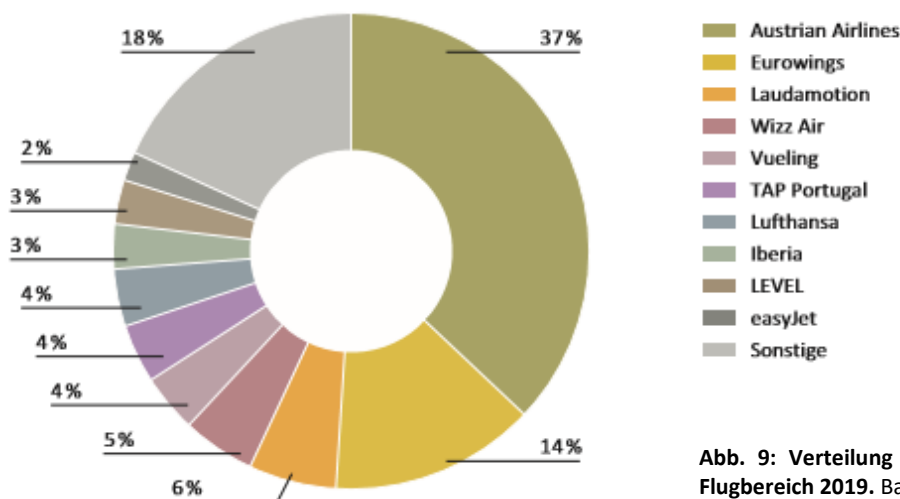
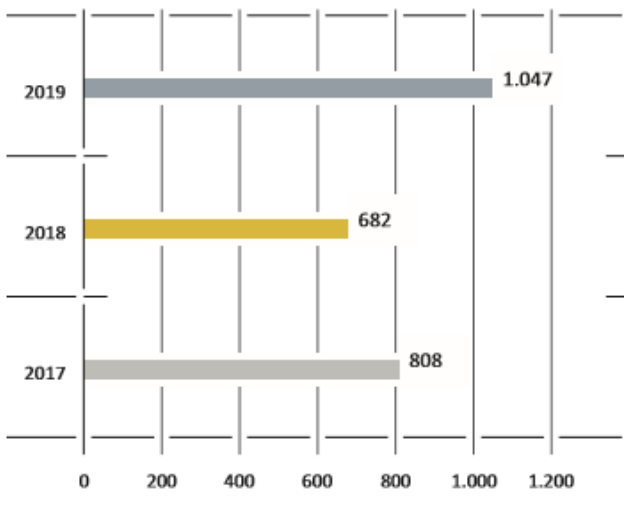


Abb. 9: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen im Flugbereich 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

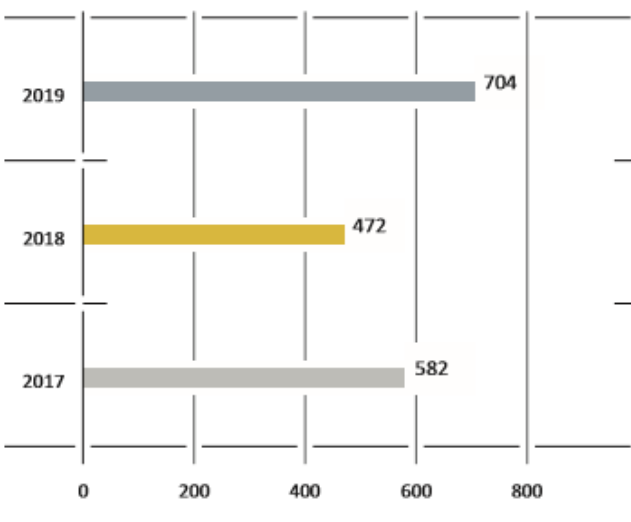
**Jahresbilanz Bahnverkehr 2019: Mit 1.047 höchste Anzahl an eingelangten Schlichtungsanträgen bisher, 704 abgeschlossene Schlichtungsverfahren, Entschädigungssumme von über 48.000 Euro für Fahrgäste**

Die apf verzeichnete 2019 im Bahnbereich mit 1.047 Schlichtungsanträgen die bisher größte Anzahl (2018: 682). Der Anstieg um mehr als 53 Prozent ist wohl insbesondere auf die strengere Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr bei Fahrgeldnachforderungen (Strafzahlungen) zurückzuführen. Darüber hinaus wurden 177 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb einer Beschwerde oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2018: 203).

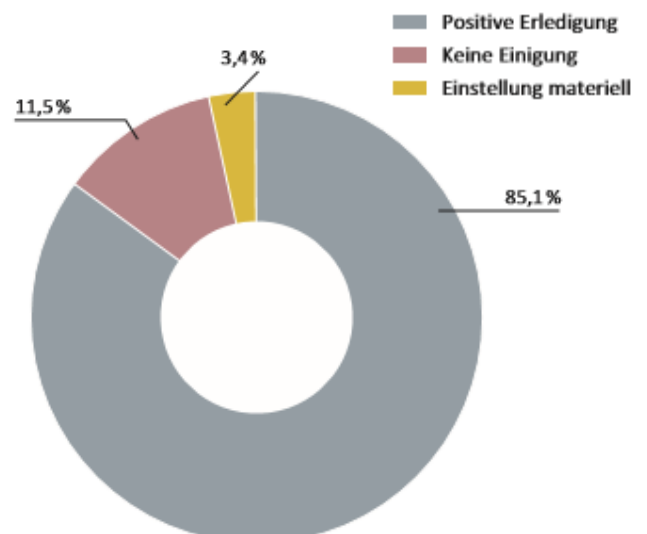


**Abb. 10: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen im Bahnbereich 2017-2019.** Quelle: apf.

Im Jahr 2019 brachte die apf im Bereich Bahn 704 Schlichtungsverfahren zum Abschluss (2018: 472 Verfahren). Dies entspricht einem Anstieg von 49 Prozent. In rund 85 Prozent dieser Verfahren konnte die apf positiv zwischen Fahrgästen und Unternehmen vermitteln.



**Abb. 11: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren im Bahnbereich 2016-2018.** Basis: Abschlussjahre 2017-2019. Quelle: apf.

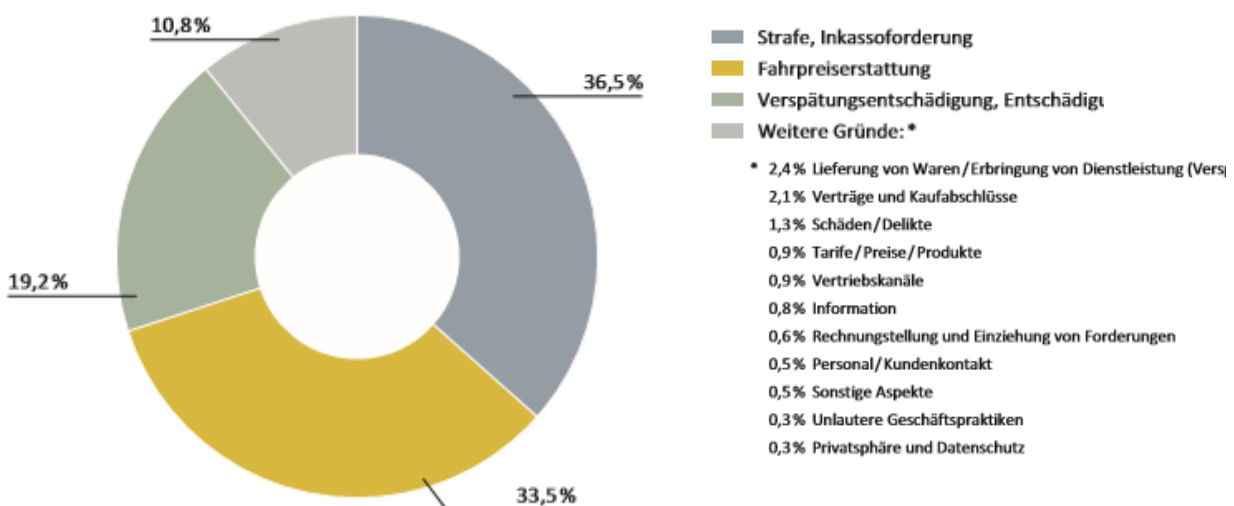


**Abb. 12: Beendete Verfahren 2019 nach Art der Erledigung.** Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

Mit 36,5 Prozent war der Hauptgrund der abgeschlossenen Verfahren die Strafzahlung bzw. Inkassoforderungen (2018: elf Prozent). Der Anstieg in Höhe von 25,5 Prozentpunkten ist vor allem auf die strengere Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr zurückzuführen. Früher zeigte sich das Bahnunternehmen bei erstmaligen Strafen häufig nachsichtig. Im vergangenen Jahr gab es nur bei einem dezidierten Rechtsanspruch – etwa bei einer vergessenen personalisierten Fahrkarte – Entgegenkommen. Längere Zeit zeigte das Unternehmen auch gegenüber der Schlichtungsstelle nur wenig Entgegenkommen, änderte aber zumindest gegenüber der apf im Laufe des Jahres wieder die Unternehmenslinie.

Auf Platz zwei folgt als Verfahrensgrund die Fahrpreiserstattung mit 33,5 Prozent (2018: 42 Prozent). Die apf befasste sich insbesondere mit Schlichtungsanträgen angesichts der ausgeschlossenen Erstattung von Sparschiene-Tickets, aufgrund des Erstattungs Ausschlusses von bereits als PDF bezogenen Online-Tickets und betreffend Probleme mit Nachtreisezügen (z. B. Qualitätsmängel, Ausfall des Liege-/Schlafwagens).

Dahinter liegt auf Platz drei die Verspätungsentschädigung bzw. Entschädigung (für andere Folgekosten) mit 19,2 Prozent (2018: 28 Prozent). Erneut führte die apf Verfahren zum Thema Jahreskartenentschädigung, weil Fahrgäste z. B. nach wie vor Probleme hatten, sich für das Entschädigungsverfahren anzumelden oder eine Verspätungsentschädigung zu bekommen oder die beantragte Verspätungsentschädigung abgelehnt bzw. nicht fristgerecht ausbezahlt wurde. Bei den Entschädigungen ging es vorrangig um Kosten außerhalb des Ticketpreises wie z. B. Ersatz von verpassten Flügen, Taxikosten und Nächtigungen.



**Abb. 13: Verfahrensgründe im Bahnbereich 2019.**  
Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

Im Jahr 2019 erzielte die apf monetäre Entschädigungen in der Höhe von insgesamt 48.054 Euro (2018: 50.706 Euro). 45 Prozent betrafen Erstattungen bzw. Refundierungen, gefolgt von 30 Prozent Straferlässe bzw. -reduktionen und 24 Prozent Entschädigungen, welche die apf für Fahrgäste erwirken konnte.

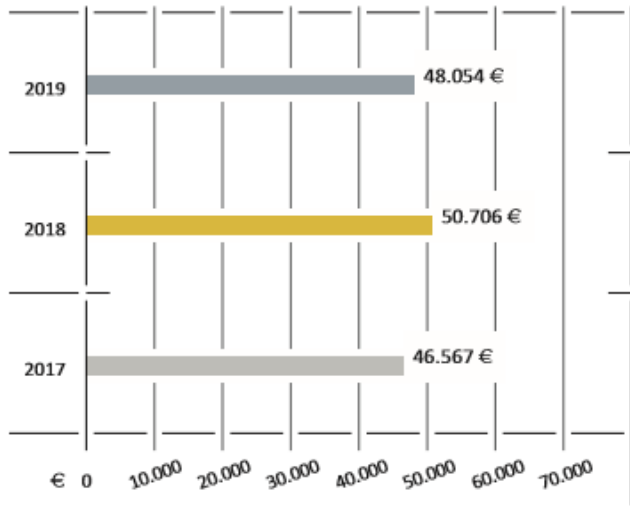


Abb. 14: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2017–2019. Basis: Abschlussjahre 2017–2019. Quelle: apf.

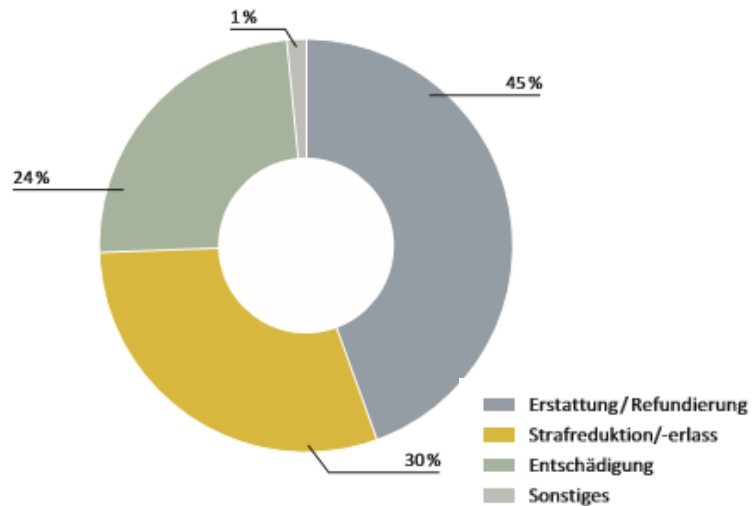


Abb. 15: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

Die Mehrheit der Verfahren — bezog sich mit 97,6 Prozent im Jahr 2019 wie üblich auf das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr (2018: über 96,5 Prozent). Die weitere Verteilung auf Unternehmen sieht wie folgt aus: sonstige Bahnunternehmen ein Prozent (2018: 1,5 Prozent), Verkehrsverbünde 0,8 Prozent (2018: 0,6 Prozent), WESTbahn 0,3 Prozent (2018: 0,9 Prozent) und ÖBB-Infrastruktur 0,3 Prozent (2018: 0,4 Prozent).

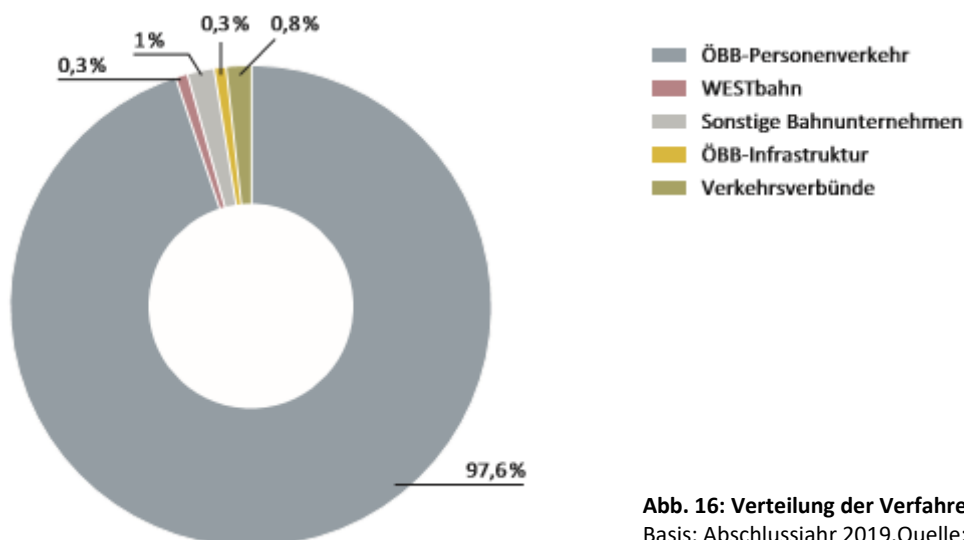


Abb. 16: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.



## **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 2019 gearbeitet werden konnte:

### **Verbesserungen bei der Jahreskartenentschädigung**

Viele Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzer wissen nicht, wie sie sich unterjährig für die Entschädigung anmelden und wie sie bei Auszahlungsproblemen unkompliziert mit dem Unternehmen in Kontakt treten können. Die ÖBB-Personenverkehr hat nach Intervention durch die apf die Informationen zur Jahreskartenentschädigung verbessert. Anhand eines eigenen Reiters (Tab/Registerkarte) beim Kontaktformular können sich betroffene Fahrgäste nun mit fahrgastrechtlichen Problemen einfacher an das Unternehmen wenden.

Bisher lehnte die ÖBB-Personenverkehr eine Verspätungsentschädigung für unterjährig stornierte Jahreskarten ab. Die apf empfahl auch für unterjährig stornierte Jahreskarten das Pünktlichkeitsmodell anzuwenden – dem folgte das Bahnunternehmen. Besitzerinnen und Besitzer von Jahreskarten, die im Entschädigungssystem angemeldet sind, müssen sich im Fall einer Stornierung mittels Kontaktformular an die ÖBB-Personenverkehr wenden, um die aliquote Entschädigung zu erhalten.

### **Audit Fahrgastrechte in der Steiermark**

2019 führte die apf im Bahnbereich erstmals ein Audit durch: Sie überprüfte in der Steiermark die Verfügbarkeit von Fahrgastrechte-Informationen an Bahnhöfen und besuchte die Bahnunternehmen und den Verkehrsverbund. Die apf wird darauf achten, ob alle Unternehmen die zugesagte rasche Umsetzung der von der apf empfohlenen Änderungen durchführen. Seitens der apf wurden u.a. folgende Punkte angemerkt:

- Oftmals keine (ausreichende) Information, ob Fahrgäste Tickets bei den unterschiedlichen Bahnunternehmen auch nach Zustieg in den Zug beim Personal kaufen können;
- Schwer nachvollziehbare Informationen in den Zonenplänen des Verbunds, z. B. welche Strecke von welchem Bahnunternehmen bedient wird;
- Widersprüche und Fehler in den Tarifen; Regelungen, die nicht (vollständig) in Einklang mit den gesetzlichen bzw. fahrgastrechtlichen Bestimmungen sind

Zukünftig plant die apf jährlich ein derartiges Bahn-Audit, bei dem überprüft wird, wie weit Bahnunternehmen die fahrgastrechtlichen Anforderungen in der Praxis erfüllen.

### **[www.passagier.at](http://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. Das Online-Schlichtungsantragsformular 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.

### **Zu welchen Sachverhalten kann man einen Schlichtungsantrag stellen?**

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 Schlichtungsfällen 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)