

PRESSEMITTEILUNG  
Wien, 17. Mai 2018

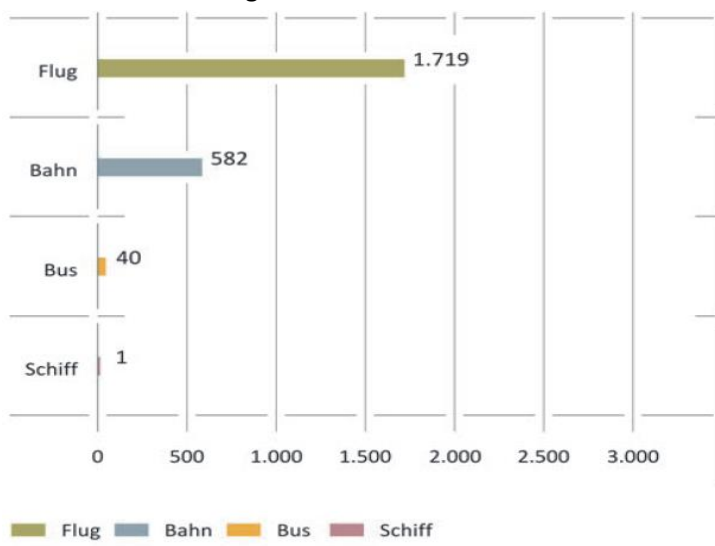
Jahresbericht 2017 der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

## Servicestelle für Bahn-, Bus-, Schiffs und Flugreisende erwirkt über 1 Million Euro an Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste – Hohe Erfolgsquote bei Schlichtungsverfahren

- **3.870 Beschwerden eingelangt – 2.342 Verfahren im Jahr 2017 abgeschlossen – 86 Prozent Erfolgsquote – plus 37 Prozent mehr an Entschädigungen für Passagiere im Vergleich zum Vorjahr**
- **Im Bahnverkehr 2017 bislang höchsten Entschädigungsbetrag für Fahrgäste erzielt**
- **Flugverkehr: Stärkung der Passagierrechte durch trinationale Zusammenarbeit der apf**
- **Bahnverkehr: apf erzielt wesentliche Verbesserungen für Bahnreisende**
- **apf hilft Passagieren immer kostenlos und provisionsfrei, das bedeutet sie erhalten immer den vollständigen Entschädigungsbetrag (ohne Abzug) 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 alle 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 Getränke und Snacks sowie notwendige Hotelübernachtungen und den Transfer zwischen Hotel und Flughafen), wenn diese nicht vom Unternehmen zur Verfügung gestellt worden sind. Das Service der apf ist für Passagiere immer kostenlos und provisionsfrei.

Im Jahr 2017 wandten sich insgesamt 3.870 Personen mit einer Beschwerde an die apf. 2.342 Verfahren schloss die apf ab und verzeichnet damit einen Anstieg um 16 Prozent im Vergleich zum Jahr davor.<sup>1</sup> Der Großteil der abgeschlossenen Verfahren entfiel mit 1.719 Verfahren auf den Flugverkehr, gefolgt vom Bahnverkehr mit 582 Verfahren und dem Busverkehr mit 40 Verfahren. In 86 Prozent der Verfahren konnte ein positives Ergebnis für Reisende erzielt werden. Die Reaktionszeit mit einer ersten inhaltlichen Antwort an die Passagiere betrug 2017 durchschnittlich 27 Stunden. Die durchschnittliche Dauer der Verfahren belief sich auf 26 Tage.



**Abb. 1: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2017.**  
Basis: Verfahrensbeginn 2017. Quelle: apf.

<sup>1</sup> In die Statistik 2017 fließen auch abgeschlossene Verfahren aus dem Jahr 2016 ein, wodurch sich eine höhere Zahl der abgeschlossenen als der eröffneten Verfahren ergeben kann. Noch nicht abgeschlossene Verfahren aus dem Jahr 2017 werden in die Statistik 2018 einbezogen.

Im Jahr 2017 erhielten Passagiere und Fahrgäste Entschädigungen in Höhe von insgesamt 1.032.915 Euro zurück. Der größte Anteil davon entfällt mit über 984.420 Euro auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnverkehr mit 46.567 Euro und dem Busverkehr mit 1.928 Euro.

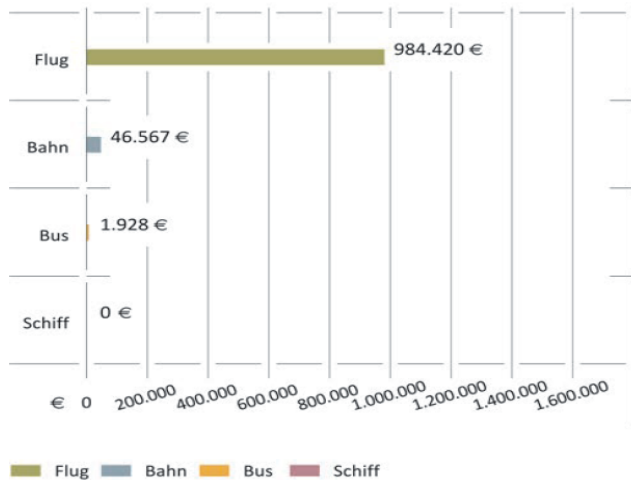


Abb. 2: Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste im Jahr 2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

### Jahresbilanz Flugverkehr 2017: 984.420 Euro an Entschädigung für Passagiere, 1.719 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2017 schloss die apf im Flugverkehr 1.719 Schlichtungsverfahren (2016: 1.482) ab. In 83 Prozent der Verfahren vermittelte die apf erfolgreich zwischen Passagieren und Fluglinien.

Der Hauptgrund für Verfahren im Flugverkehr war mit 48 Prozent Flugverspätung, gefolgt von Flugannullierung mit 45 Prozent und Nichtbeförderung – z. B. durch Flugüberbuchung – mit sechs Prozent.

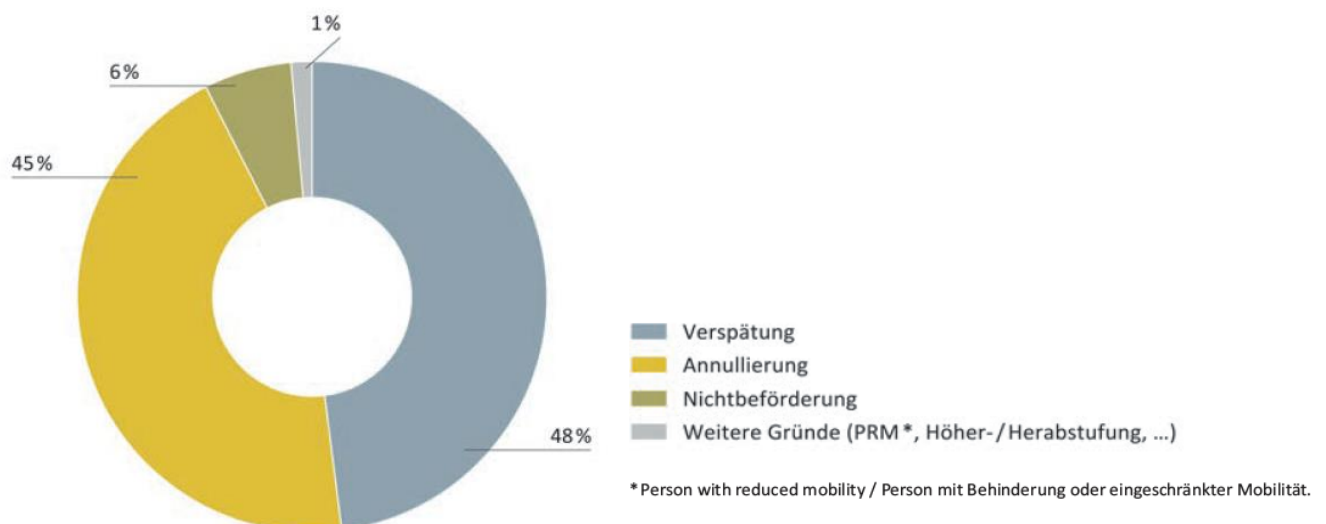


Abb. 3: Verfahrensgründe Flug 2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

Insgesamt erwirkte die apf für Flugreisende 984.420 Euro (2016: 723.421 Euro). 92 Prozent der Entschädigungssumme erhielten Passagiere in Form von Ausgleichszahlungen, deren Höhe je nach Entfernung zwischen 250 Euro und 600 Euro beträgt bzw. Gutscheinen. Sechs Prozent entfielen auf Erstattungen, wie etwa für Alternativbeförderung oder Ticketerstattung und zwei Prozent auf Betreuungsleistungen wie Verpflegung, Hotelkosten und Transfer zwischen Hotel und Flughafen.

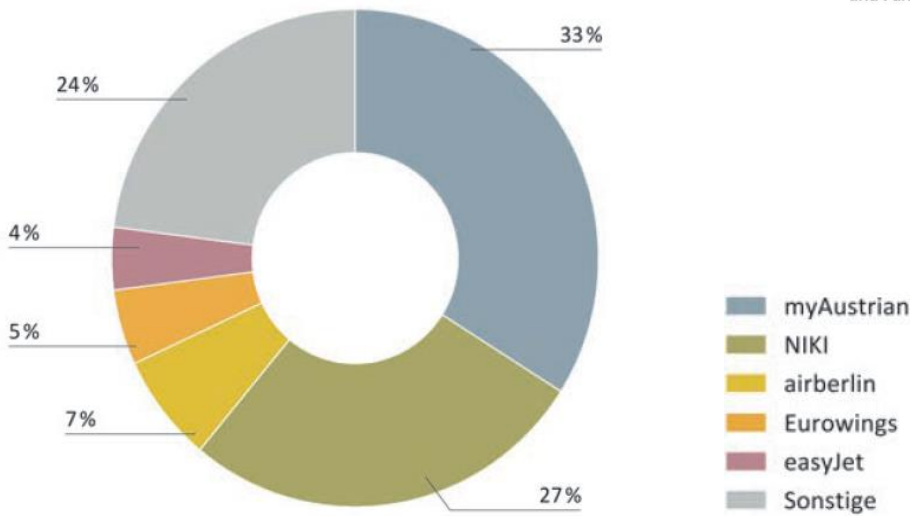


Abb. 4: Verteilung der Verfahren 2017 auf Fluglinien. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

33 Prozent der im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren wurden gegen myAustrian (Austrian Airlines) als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2016: 43 Prozent). Von 27 Prozent der Verfahren war NIKI betroffen (2016: 16 Prozent). Auf airberlin entfiel ein Anteil von sieben Prozent (2016: acht Prozent), auf Eurowings fünf Prozent und auf easyjet vier Prozent.

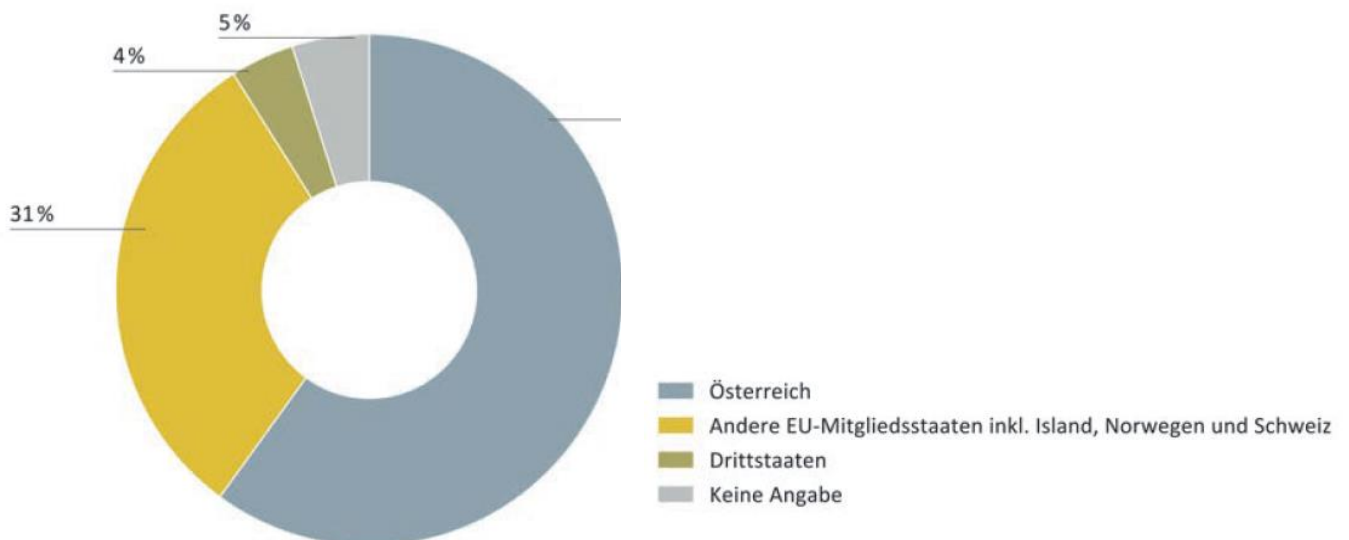


Abb. 5: Wohnsitz der Beschwerdeführenden Flugverkehr 2017. Quelle: apf.

Mit 60 Prozent sind die meisten Beschwerden im Flugverkehr von Passagieren mit Wohnsitz in Österreich bei der apf eingebracht worden (2016: 69 Prozent). Auf andere EU-Mitgliedsstaaten sowie Island, Norwegen und die Schweiz entfielen 31 Prozent der Beschwerden (2016: 21 Prozent).<sup>2</sup> Vier Prozent stammten (wie 2016) aus Drittstaaten.

<sup>2</sup> Island, Norwegen und die Schweiz wurden zur Kategorie der EU-Mitgliedsstaaten gezählt, da sich diese drei Länder dazu entschlossen haben, die Fluggastrechteverordnung auch für ihr Land anzuwenden.

### Flugverkehr – Stärkung der Passagierrechte durch trinationale Zusammenarbeit der apf

Im Flugverkehr verstärkte die apf 2017 die Zusammenarbeit mit den Durchsetzungsstellen in Deutschland und der Schweiz (D-A-CH). Ziel von D-A-CH ist es, die Verfahrensabwicklung und die Auslegung der Fluggastrechteverordnung zu homogenisieren. Außerdem soll ein rascher Informationsaustausch und die -weitergabe an Reisende sichergestellt werden. „Gerade im internationalen Flugverkehr ist die Zusammenarbeit mit anderen Ländern wesentlich, damit wir uns für die Rechte der Passagiere einsetzen können“, so Röhler. „Das hat beispielsweise die Insolvenz von airberlin und NIKI gezeigt. Die Zusammenarbeit, vor allem mit den deutschen Behörden, hat die Abklärung mit den betroffenen Stellen wesentlich vereinfacht und der gegenseitige Austausch hat es möglich gemacht, dass wir Betroffene proaktiv und rasch per Email und auf unserer Website informieren und telefonisch beraten konnten“, ergänzt Röhler.

### Jahresbilanz Bahnverkehr 2017: Höchste Entschädigungssumme bisher für Fahrgäste, 582 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

Im Bahnverkehr schloss die apf im Jahr 2017 insgesamt 582 Verfahren (2016: 514) ab.<sup>3</sup> In 94 Prozent der Verfahren vermittelte die apf positiv zwischen Fahrgästen und Unternehmen.

Der häufigste Verfahrensgrund im Bahnverkehr war mit 42 Prozent Fahrpreiserstattung, gefolgt von Verspätungsentschädigung (für Ticketkosten) und Entschädigung (für andere Folgekosten) mit 27 Prozent. Auf Platz 3 lagen mit neun Prozent Verfahren betreffend Strafzahlungen bzw. Inkassoforderungen.

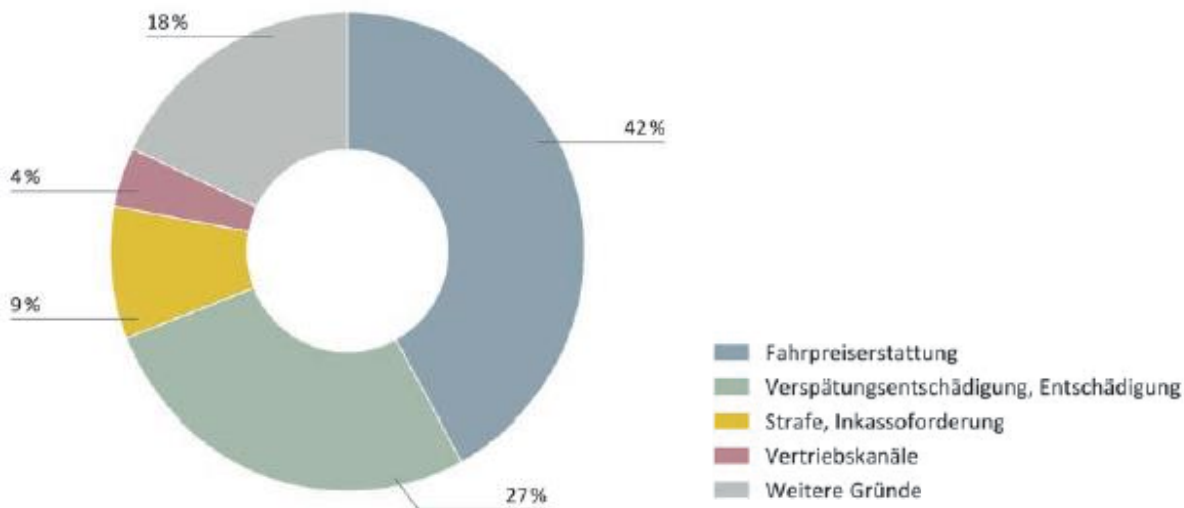
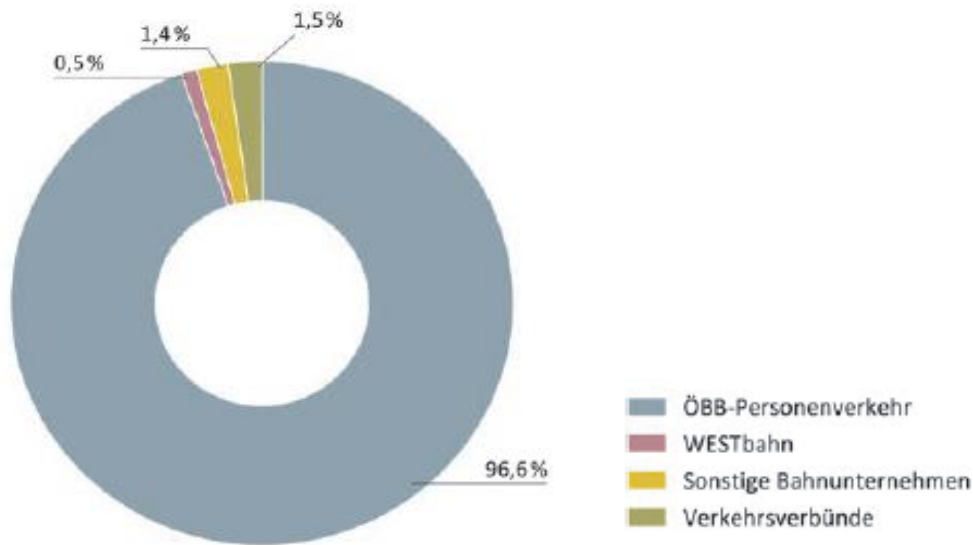


Abb. 6: Verfahrensgründe Bahn 2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

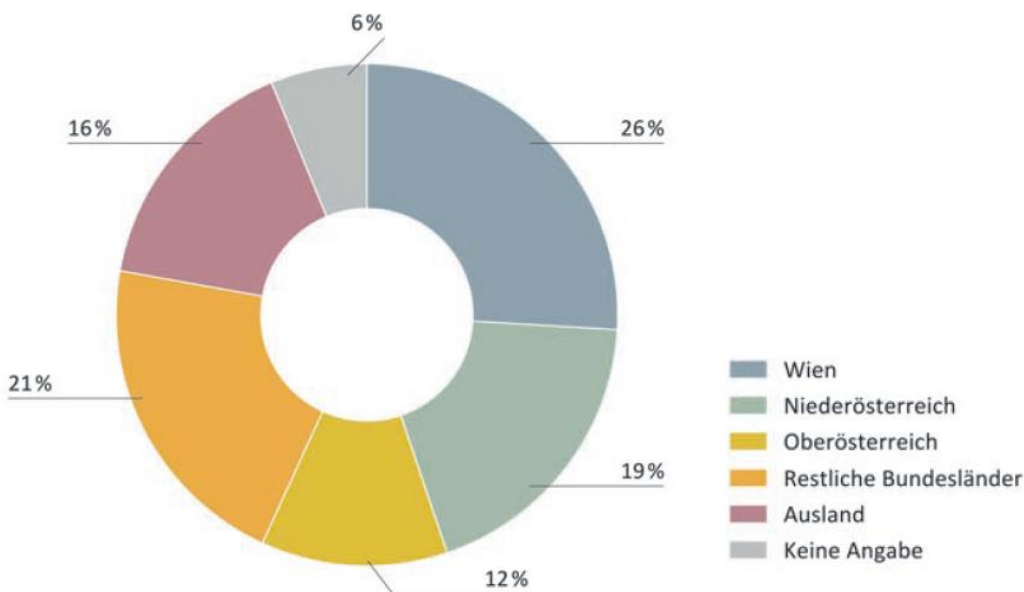
Im Bahnverkehr erzielte die apf 2017 für Fahrgäste insgesamt 46.567 Euro (2016: 29.604 Euro). Das bedeutet eine Steigerung um 57 Prozent im Vergleich zum Vorjahr und ist der höchste Entschädigungsbetrag der bisher für Bahnreisende innerhalb eines Jahres erwirtschaftet wurde. 56 Prozent betrafen Erstattungen, 34 Prozent Entschädigungen und zehn Prozent Strafen, die Fahrgäste aufgrund des Einsatzes der apf nicht bezahlen mussten.

<sup>3</sup> In die Statistik 2017 fließen auch abgeschlossene Verfahren aus dem Vorjahr (2016) ein, wodurch sich eine höhere Zahl der abgeschlossen als der eröffneten Verfahren ergeben kann. Noch nicht abgeschlossene Verfahren aus dem Jahr 2017 werden in die Statistik 2018 einbezogen.



**Abb. 7: Verteilung der Verfahren 2017 im Bahnverkehr.** Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

Im Jahr 2017 wurden mit rund 97 Prozent die meisten Verfahren gegen das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr, geführt (2016: 91,5 Prozent). 1,5 Prozent der Verfahren betraf Verkehrsverbünde (2016: rund fünf Prozent) und 1,4 Prozent der Verfahren Sonstige Bahnunternehmen (Wiener Lokalbahnen: sieben Verfahren, WESTbahn: drei Verfahren, CAT: ein Verfahren).



**Abb. 8: Wohnsitz der Beschwerdeführenden im Bahnverkehr 2017.** Quelle: apf.

Mit etwas mehr als einem Viertel wurden die meisten Beschwerden im Bahnverkehr von Fahrgästen mit Wohnsitz in Wien bei der apf eingebracht (2016: ein Drittel). Die Beschwerden aus Niederösterreich verringerten sich von 21 Prozent im Jahr 2016 auf 19 Prozent. Aus Oberösterreich waren mit zwölf Prozent minimal weniger Beschwerden zu verzeichnen (2016: 13 Prozent). Ein starker Anstieg war mit 16 Prozent der Beschwerden von Fahrgästen mit Wohnsitz im Ausland zu verzeichnen (2016: sieben Prozent).

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

Im Bahnverkehr konnten im Jahr 2017 dank des Einsatzes der apf und der Schienen-Control Kommission wesentliche Verbesserungen für Fahrgäste erzielt werden. Insofern nahm die ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV) die von der apf empfohlenen Änderungen hinsichtlich der Entschädigungs- und Erstattungsformulare auf, wodurch der Antragsprozess für Fahrgäste deutlich vereinfacht werden konnte. Auch informiert die ÖBB-PV auf der Online-Buchungsplattform und in Foldern nun besser über die jeweils gebuchte Leistung und das ausführende Bahnunternehmen. Weitere Verbesserungen die 2017 für Fahrgäste erzielt werden konnten betreffen die ÖBB-Österreichcard, unter anderem hinsichtlich des Anspruches auf Entschädigungszahlung ab 30 Minuten (und nicht wie bisher ab 60 Minuten) Zugverspätung sowie das erweiterte Kündigungsrecht. Außerdem sind nun alle ÖBB-Online-Tickets innerhalb von drei Minuten nach Ticketkauf und viele ÖBB-Tickets bis grundsätzlich einen Tag vor Geltungsbeginn stornierbar.

### **apf setzt sich für Reisende mit Behinderung ein**

Die apf unterstützt – neben Problemen mit Annullierung, Verspätung etc. – auch Passagiere mit Behinderung, wenn etwas schief läuft. Denn Reisende mit Behinderung haben Anspruch auf kostenlose Hilfeleistung durch das jeweilige Bahn-, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen bzw. den Infrastrukturbetreiber. Das inkludiert die Hilfe beim Transport zum Verkehrsmittel, Ein- und Aussteigen, Gepäcktransport sowie beim Erreichen des Sitzplatzes und der Toiletten. Grundsätzlich muss der Bedarf 48 Stunden zuvor beim Unternehmen angemeldet werden. „Das empfehlen wir auch, damit die Unternehmen planen können. Allerdings sind die Unternehmen auch, wenn keine Anmeldung erfolgt ist, zur bestmöglichen Hilfe verpflichtet. Im Streitfall mit dem Unternehmen bzw. wenn das Unternehmen seiner Verpflichtung nicht nachkommt, sorgt die apf für rasche Lösungen“, informiert Röhler.

Die Anzahl der bei der apf von Reisenden mit Behinderung eingebrachten Beschwerden war im Jahr 2017, wie bereits in den Vorjahren, sehr gering. Im Flugverkehr wurden Verfahren hinsichtlich Verweigerung einer Flugbuchung ohne ärztlich bestätigtes Formular, Mitnahme eines Kinderwagens für einen mobilitätseingeschränkten Buben, Beschädigung eines Rollstuhls und Fehlende Verfügbarkeit von bestimmten Sitzplätzen geführt. Im Bahnverkehr vermittelte die apf Fälle in welchen die Bahnfahrt aufgrund fehlender Niederflurwaggons nicht möglich war und angemeldete Hilfeleistungen durch das Unternehmen nicht erbracht wurden. Außerdem überprüft die apf regelmäßig Bahnunternehmen und den größten österreichischen Infrastrukturbetreiber über hinsichtlich der Verpflichtungen gegenüber Reisenden mit Behinderung betreffend Anmeldung, Bestätigung und Umfang der Hilfeleistung.

### **[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 der apf den Passagieren auch telefonisch unter +43 1 5050 707 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) 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 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:**

Mag. (FH) Martina Galos

Pressesprecherin Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

+43 1 5050707-140

[m.galos@apf.gv.at](mailto:m.galos@apf.gv.at)