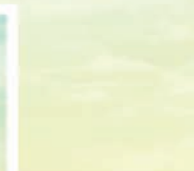
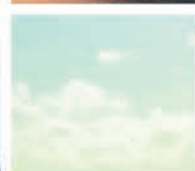


Jahresbericht 2025





Inhaltsverzeichnis

Vorworte

Bundesminister für Innovation, Mobilität und Infrastruktur	04
Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH und Leiterin der apf	05

Zusammenfassung

Das Jahr 2025 im Überblick	08
----------------------------	----

Schlichtungstätigkeit

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte	18
Schlichtungsverfahren	26

Jahresbilanz der apf	34
- Jahresbilanz: Bahn	42
- Jahresbilanz: Bus	50
- Jahresbilanz: Schiff	56
- Jahresbilanz: Flug	60
Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit	67
- Bahnverkehr	69
- Busverkehr	73
- Flugverkehr	75

Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität	80
Nationale und internationale Zusammenarbeit	85

Passagier- und Fahrgastrechte

Durchsetzung und Judikatur der Passagier- und Fahrgastrechte	
- Bahnverkehr	90
- Busverkehr	95
- Flugverkehr	96

Service und Informationen

Verfahrensrichtlinie der apf, Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links	102
Berichts- und Informationspflicht gemäß AStG	105
Glossar	108

Sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete! Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Vor sich haben Sie den Bericht über die Arbeit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) im Jahr 2025. Die apf wurde vor nunmehr zehn Jahren eingerichtet, um die Anliegen von Bahn-, Bus-, Schiff- und Flugreisenden zu vertreten. Das ist auch im zehnten Jahr ihres Bestehens mit erfreulichem Erfolg gelungen, wie die nachfolgenden Seiten zeigen. Erneut lag die Zahl der Anträge in allen Bereichen sehr hoch. Für die Verkehrsunternehmen war und ist die Arbeit der apf Ansporn zur Verbesserung, während sich im Berichtszeitraum erneut gezeigt hat, wie erfolgreich und notwendig diese öffentlich finanzierte gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Kundinnen und Kunden von Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugunternehmen ist.

Zu den Aufgaben der apf zählt aber nicht nur die Schlichtungs- und Durchsetzungstätigkeit in der Folge von Anträgen. Die apf wird auch proaktiv tätig. So führte sie im Jahr 2025 beispielsweise Audits an Bahnhöfen und Haltestellen der ÖBB-Personenverkehr und ÖBB-Infrastruktur durch. Auch die Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards nach der PRM-Fluggastrechteverordnung (Persons with Reduced Mobility [PRM]) sowie der Verpflichtung zur Information der Fluggäste über ihre Rechte an den Flughäfen Wien und Salzburg im Rahmen von Audits wurde abgeschlossen.

Die Förderung und Sicherung der Passagierrechte voranzutreiben ist mir ein besonderes Anliegen, genauso wie die Stärkung des Instruments der Schlichtung als Form der kostengünstigen, freiwilligen Streitbeilegung. Daher freut es mich besonders, dass die Zusammenarbeit mit der apf und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Beginn an so gut funktioniert hat.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf fungieren als wichtiges Vermittlungsorgan zwischen den Unternehmen im Verkehrssektor und den Reisenden. Das macht ihre Arbeit so wertvoll. Zufriedene Fahr- und Fluggäste, ihre Rechte und die verlässliche Möglichkeit, sie auch wahrzunehmen, sind Voraussetzung für den Erfolg des öffentlichen Verkehrs. Deshalb möchte ich mich bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der apf für ihr Engagement und ihren Einsatz bedanken.



KR Peter Hanke

Bundesminister für Innovation, Mobilität
und Infrastruktur

Sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete! Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Im Jahr 2025 blicken wir bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) auf ein arbeitsreiches Jahr zurück. Seit zehn Jahren setzen wir uns für die Anliegen der Reisenden in den Bereichen Bahn, Bus, Schiff und Flug ein. Die hohe Anzahl an Fällen verdeutlicht, dass die Leistungen der apf für die Reisenden von großer Bedeutung sind.

Mehr als 6.600 Reisende wandten sich im Jahr 2025 an die apf. Im Schnitt erreichten uns über 18 Anträge pro Tag. Fast 80 Prozent der Anträge entfielen auf den Flugsektor, während rund 18 Prozent den Bahnbereich betrafen. Die meisten Verfahren führte die apf mit Austrian Airlines und Ryanair bzw. der ÖBB-Personenverkehr.

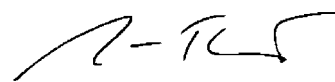
Seit dem Inkrafttreten der Novelle der Fahrgastrechteverordnung 2024 haben sich nicht nur die Rechte der Passagierinnen und Passagiere verbessert, sondern auch die Zuständigkeiten der apf erweitert. So werden nun beispielsweise Fälle zu verlorenem oder beschädigtem Gepäck auch im Flugbereich behandelt und Antragsstellende bei Problemen mit innerstädtischen Verkehrsbetrieben, Fahrkartenverkäufern und Reisevermittlern unterstützt.

In 94 Prozent der Schlichtungsfälle konnte die apf eine Einigung zwischen den Parteien im Sinne der jeweiligen Fahr- bzw. Fluggastrechteverordnungen erzielen. Für die Reisenden erreichten wir im Jahr 2025 finanzielle Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe in Höhe von insgesamt knapp zwei Millionen Euro. Dies bedeutet, dass die apf pro abgeschlossenem Verfahren im Schnitt rund 400 Euro für die Betroffenen zurückholen konnte. Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug 32 Tage – und lag damit deutlich unter den im Alternative-Streitbeilegung-Gesetz vorgesehenen 90 Tagen. Dank unseres engagierten Teams konnten wir 2025 insgesamt 5.130 Verfahren abschließen. Das unterstreicht besonders den Einsatz und Erfolg der apf für die Anliegen der Reisenden.

Im Flugbereich kam es 2025 vermehrt zu Verspätungen, was insbesondere im zweiten Halbjahr zu einer großen Menge an Anträgen führte. Bahnreisende unterstützten wir, wie bereits im Vorjahr, vorrangig bei Problemen mit Ticketerstattungen sowie bei Leistungseinbußen im Nachtzugverkehr. Im Bussektor haben Verfahren mit innerstädtischen Verkehrsbetrieben zu einer starken Steigerung der Anträge geführt.

Die apf setzt ihren erfolgreichen Weg in der Schlichtung fort und steht Fahr- und Fluggästen weiterhin unbürokratisch sowie kostenlos mit einem engagierten Team zur Seite.

Abschließend wünschen wir Ihnen eine angenehme Lektüre unseres apf-Jahresberichts, der hoffentlich interessante Einblicke in unsere Schlichtungsarbeit bietet!



Mag. Maria-Theresia Röhsler, LL.M., MBA

Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH
und Leiterin der apf





Zusammenfassung

Das Jahr 2025 im Überblick

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr in Österreich. Im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit ist die apf dafür verantwortlich, Anträge von Fahr- und Fluggästen mittels außergerichtlicher Streitbeilegung zu klären. So verhilft sie Reisenden im Streitfall mit dem Unternehmen zu ihrem Recht. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle informiert die apf Fahr- und Fluggäste aller Verkehrsträger über ihre Rechte. Sie prüft in den Verfahren die Einhaltung der in Verordnungen der Europäischen Union verankerten Fahr- und Fluggastrechte und ergreift bei Bedarf weitere Maßnahmen, um die betroffenen Unternehmen zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen zu bewegen.

Die apf ist gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte¹ bzw. § 9 AStG² verpflichtet, jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Im nachfolgenden Überblick werden die wichtigsten Daten und Entwicklungen des Jahres 2025 zusammengefasst.

Jahresbilanz der apf

Das Jahr 2025 war in der Schlichtungsarbeit der apf erneut hauptsächlich von Anträgen im Flugbereich geprägt. Insgesamt 6.663 Anfragen und Schlichtungsanträge wurden bei der apf eingebracht. Der Flugbereich verzeichnete 5.273 Anträge und Verfahren, was den zweithöchsten Wert seit Bestehen der apf bedeutet. Im Bahnbereich langten 1.244 Anträge ein.

Im Bahn- und Flugbereich waren mehr Anträge als zuletzt auf Schwierigkeiten bei der Leistung von vorgesehenen Ausgleichszahlungen bzw. Betreuungsleistungen zurückzuführen. Zudem führten Fluglinien in den Verfahren vermehrt „außergewöhnliche Umstände“ als Begründung für Verspätungen und Flugausfälle an, die von der apf in den Verfahren individuell geprüft werden. 2025 kam es aufgrund extremer Wetterereignisse und die dadurch bedingten Slot-Verschiebungen durch die Flugsicherung zu Verspätungen. Weitere Ursachen für Flugunregelmäßigkeiten stellten Streiks, politische Instabilität und Vogelschlag dar. Im Bahnbereich behandelte die apf häufig Probleme bei Erstattungsausschluss bestimmter Tickets und Leistungsminderungen im Nachtzugverkehr.

Die apf setzte sich lösungsorientiert und effizient für die Reisenden ein. In lediglich sechs Prozent der Schlichtungsfälle konnte trotz intensiver Bemühungen keine Einigung im Sinne der jeweiligen Fahrgastrechteverordnungen erreicht werden.

¹ Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61 idgF.

² Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idgF.



Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Jahr 2025 gingen insgesamt 6.663 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der apf ein (2024: 7.333), davon 5.273 im Flugbereich (2024: 5.850), 1.244 im Bahnbereich (2024: 1.412), 131 im Busbereich (2024: 62) und 15 im Schiffsbereich (2024: neun). Dies bedeutet vor allem im Busbereich eine starke Steigerung, in den Bereichen Flug und Bahn gab es um rund zehn Prozent weniger Anträge. Die Expertinnen und Experten der apf behandelten im Schnitt 18 Schlichtungsanträge pro Kalendertag.

Eröffnete Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Antrag auf eine Schlichtung führt zu einem Verfahren. Die apf prüft vorab die Zuständigkeit und ob ein Verfahren bei einer anderen Verbraucherschutzorganisation bzw. vor Gericht anhängig ist. Zu den Schlichtungsverfahren zählen schließlich jene Fälle, bei denen ein Verfahren eröffnet wird. Im Jahr 2025 wurden insgesamt 4.957 Schlichtungsverfahren eröffnet (2024: 5.426), dies bedeutet eine Reduktion von rund neun Prozent im Vergleich zu 2024. Der Hauptteil der Verfahren entfiel mit 3.870 Verfahren (2024: 4.314) auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnsektor mit 998 (2024: 1.087) und dem Busbereich mit 87 (2024: 25) eröffneten Schlichtungen. Im Schiffsbereich wurden zwei Verfahren eröffnet (2024: keines). Die Expertinnen und Experten der apf eröffneten im Schnitt rund 14 Schlichtungsverfahren pro Kalendertag.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

2025 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in Höhe von 1,99 Millionen Euro (2024: 2,4 Millionen Euro).

Der überwiegende Anteil des Gesamtbetrages entfiel mit 1,9 Millionen Euro auf den Flugbereich (2024: 2,4 Millionen Euro). Im Bahnsektor wurden 80.772 Euro (2023: 186.673 Euro) und beim Verkehrsträger Bus 5.073 Euro (2024: 1.016 Euro) erreicht. Das bedeutet, dass die apf pro abgeschlossenem Verfahren im Schnitt rund 400 Euro für die Betroffenen zurückholen konnte.

Reaktionszeit und Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung gegenüber den Antragstellenden betrug im Jahr 2025 erneut rund einen Tag (2024: einen Tag).

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf belief sich auf rund 32 Tage (2024: 40 Tage). Dies stellt eine deutliche Verbesserung zum Vorjahr dar, obwohl in vielen Verfahren von Fluglinien „außergewöhnliche Umstände“ angeführt wurden, um von der Leistung von Ausgleichszahlungen ausgenommen zu werden. Diese Verfahren bedürfen einer intensiveren Prüfung durch die Expertinnen und Experten der apf und nehmen mehr Zeit in Anspruch.

„Die Agentur kann ich nur wärmstens empfehlen! Sehr freundlich, professionell und zuverlässig. Dank ihrer Hilfe habe ich die Zahlung, die zuvor von der Airline abgelehnt wurde, nun doch rasch erhalten.“

Bahn

Weniger Schlichtungsanträge und Anfragen

Die apf verzeichnete 2025 im Bahnbereich 1.244 Schlichtungsanträge (2024: 1.412). Dies bedeutet eine Reduktion um rund zwölf Prozent im Vergleich zum Vorjahr.

Insgesamt 19 Prozent dieser Schlichtungsanträge mussten von der apf zurückgewiesen werden. Rund 72 Prozent davon deshalb, weil die Fahrgäste ihre Forderungen noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatten (2024: 77 Prozent).

Zweitstärkstes Jahr bei Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2025 wurden im Bahnbereich 1.009 Schlichtungsverfahren abgeschlossen (2024: 1.073), dies bedeutet einen Rückgang um rund sechs Prozent.

Rund 93 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2025 zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2024: 97 Prozent). Die um rund vier Prozent geringere Einigungsquote im Vergleich zum Vorjahr ist in erster Linie auf Verfahren mit innerstädtischen Verkehrsbetrieben zurückzuführen.

Seit Ende Mai 2015 besteht für die Verkehrsunternehmen eine Kostenverpflichtung bei Schlichtungsverfahren. Von den im Jahr 2025 abgeschlossenen Verfahren waren 652 für die jeweiligen Unternehmen im Bahnbereich kostenpflichtig (2024: 788).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Im Bahnbereich verweigerte 2025 erneut kein Unternehmen die Mitwirkung an den Schlichtungsverfahren (2024: kein Unternehmen).

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Der häufigste Verfahrensgrund war 2025 mit 38 Prozent die Ticketerstattung (2024: 42 Prozent). Vorrangig drehten sich die Verfahren der apf in diesem Bereich um den Erstattungsausschluss bestimmter Tickets sowie um Erstattungsansprüche aufgrund von Herabstufungen bzw. Leistungseinschränkungen.

Rund 14 Prozent der Verfahren betrafen die Entschädigung für sonstige Kosten (2024: 21 Prozent). Dabei handelte es sich um Entschädigungskosten für Hotelübernachtungen, Taxifahrten und alternative Beförderungen. Rund zehn Prozent der Verfahren lagen Verspätungsentschädigungen zugrunde. Bei Verspätungsentschädigungen für Ticketkosten führte die apf vorrangig Verfahren, wenn Fahrgäste die zustehenden Verspätungsentschädigungen nicht fristgerecht vom Bahnunternehmen ausbezahlt bekommen hatten.

Rund 26 Prozent der Verfahren betrafen Strafzahlungen und Gebühren (2024: 13 Prozent). Nach wie vor geht die ÖBB-Personenverkehr sehr strikt beim Thema Strafen vor. Meist bezogen sich die Strafen auf Fahrten ohne oder ohne gültiges Ticket in ÖBB-Nah- und Regionalverkehrsügen.

79 Prozent der Verfahren betrafen die ÖBB-Personenverkehr (2024: 94 Prozent), rund neun Prozent aller Verfahren innerstädtische Verkehrsbetriebe (2024: ein Prozent). Rund vier Prozent der Verfahren wurden mit der One Mobility GmbH (2024: ein Prozent) geführt, je drei Prozent mit der Westbahn (2024: zwei Prozent) und sonstigen Unternehmen (2024: ein Prozent).

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Bei den im Jahr 2025 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf im Bahnsektor eine Summe von 80.772 Euro erwirken (2024: 186.673 Euro). Die apf konnte 2025 mehr als die Hälfte (52 Prozent) der Gesamterwirtschaftung im Rahmen von Ticketerstattungen erzielen (2024: 39 Prozent).

Verfahrensdauer

In 70 Prozent der Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf im Jahr 2025 in weniger als zwei Wochen eine Lösung herbeiführen (2024: 81 Prozent). Weitere 20 Prozent aller Verfahren konnten in weniger als einem Monat (2024: 15 Prozent) abgeschlossen werden. Nur drei Prozent der Schlichtungsverfahren dauerten länger als zwei Monate, wobei es sich hier meist um rechtlich sehr komplexe Fälle handelte.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller Schlichtungsverfahren im Bahnbereich lag im Jahr 2025 bei unter 15 Tagen (2024: unter zehn Tagen).

Bus

Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Bereich Busverkehr langten im Jahr 2025 insgesamt 131 Schlichtungsanträge (2023: 62) bei der apf ein. Dies bedeutet mehr als eine Verdoppelung im Vergleich zum Vorjahr und stellt somit einen neuen Rekord dar. Die deutliche Steigerung ist auf die zusätzlichen Zuständigkeiten wie beispielsweise verlorenes oder gestohlenes Gepäck sowie vermehrte Anträge mit innerstädtischen Verkehrsbetrieben zurückzuführen.

Insgesamt mussten rund 31 Prozent der eingelangten Anträge abgelehnt werden. 66 Prozent der Ablehnungen erfolgten aufgrund von Unzuständigkeit (2024: 80 Prozent).

Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2025 wurden insgesamt 87 Verfahren im Busbereich zum Abschluss gebracht (2024: 27), dies stellt einen neuen Rekord dar.

86 Prozent der Verfahren im Busverkehr konnten zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2024: 92 Prozent). Diese Reduktion ist in erster Linie auf Verfahren mit innerstädtischen Verkehrsbetrieben zurückzuführen. 45 der 2025 abgeschlossenen Verfahren waren für die jeweiligen Unternehmen im Busbereich kostenpflichtig (2024: zwölf).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Kein Unternehmen im Busbereich verweigerte 2025 die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren (2024: kein Unternehmen).

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

2025 betrafen 32 Prozent sonstige Verfahrensgründe, wie etwa Schadenersatz oder Diebstahl (2024: 32 Prozent), danach folgten Ticketerstattungen mit 30 Prozent (2024: zehn Prozent). Die Zahl der Annullierungen, Abfahrtsverspätungen und Überbuchungen sank 2025 auf 13 Prozent für Bus-Schlichtungsverfahren (2024: 48 Prozent). Die Anzahl an Verfahren betreffend Hilfeleistungen, wie Verpflegung und Unterkunft, sank ebenso, nämlich von zehn Prozent im Vorjahr auf vier Prozent.

Die deutlichen Änderungen bei den Verfahrensgründen sind auf die zusätzlichen Zuständigkeiten, beispielsweise für innerstädtische Verkehrsbetriebe, zurückzuführen.

41 Prozent der im Jahr 2025 abgeschlossenen Verfahren wurden mit FlixBus (2024: 78 Prozent), 29 Prozent mit innerstädtischen Verkehrsbetrieben, insbesondere den Wiener Linien, geführt. 21 Prozent der Verfahren entfallen auf sonstige (Bus-)Unternehmen.

Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2025 konnte die apf beim Verkehrsträger Bus monetäre Entschädigungen und Erstattungen in Höhe von 5.073 Euro für Fahrgäste erwirken (2024: 1.016 Euro). Dies stellt einen neuen Rekord dar.

Verfahrensdauer

Bei 69 Prozent der Verfahren war es 2025 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2024: 42 Prozent). 18 Prozent der Fälle (2024: 25 Prozent) konnten in weniger als einem Monat und weitere neun Prozent in zwei Monaten abgeschlossen werden.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2025 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 13 Tagen und somit acht Tage unterhalb des Vorjahres (2024: 21 Tage).

Schiff

Schlichtungsanträge, Anfragen und Schlichtungsverfahren

Im Bereich Schiffsverkehr erhielt die apf 2025 insgesamt 15 Schlichtungsanträge (2024: neun). Es wurden zwei Verfahren eröffnet (2024: kein Verfahren). Beide Verfahren wurden mangels Mitwirkung der Antragstellenden wieder eingestellt.

*„Absolut herausragende Arbeit,
bin sehr dankbar und zufrieden!
Das ist vielleicht die ausführlichste
und respektvollste Organisation
des öffentlichen Dienstes, mit denen
ich je geschrieben habe.“*

Flug

Schlichtungsanträge und Anfragen

Insgesamt wurden 2025 im Flugverkehr 5.273 Schlichtungsanträge und Anfragen eingebracht (2024: 5.850).

Insgesamt mussten rund 28 Prozent aller eingelangten Anträge abgelehnt werden, etwa bei Flügen, auf die die EU-Fluggastrechteverordnung nicht anwendbar war oder bei denen die Fluggäste ihre Forderungen noch nicht bei der betroffenen Fluglinie eingebracht hatten.

Rückgang bei Abschlüssen von Schlichtungsverfahren

Im Flugverkehr wurden im Jahr 2025 insgesamt 4.032 Verfahren abgeschlossen (2024: 4.243).

90 Prozent der Verfahren im Flugverkehr wurden im Sinne der Fluggastrechte-Verordnung entschieden. Dies beinhaltet Verfahren, in denen vorgesehene Ausgleichszahlungen, Ticketerstattungen, Erstattungen von sonstigen Kosten, Betreuung- und anderen Hilfsleistungen an die Fluggäste geleistet wurden, sowie jene Verfahren, in denen die Fluglinien Nachweise erbringen konnten, welche sie von der Pflicht zur Leistung einer Ausgleichszahlung befreien.

In 19 Prozent der Verfahren erfolgte die Einstellung des Verfahrens aufgrund des Nachweises von „außergewöhnlichen Umständen“.

Trotz intensiver Bemühungen konnte 2025 in sechs Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden (2024: vier Prozent).

3.465 der beendeten Verfahren waren im Jahr 2025 für die Fluglinien kostenpflichtig (2024: 3.760).



Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Rund 46 Prozent der Verfahren wurden 2025 aufgrund von Verspätungen geführt (2024: 52 Prozent). Bei 37 Prozent der Verfahren ging es um Annullierungen (2024: 42 Prozent) und knapp sechs Prozent betrafen die Nichtbeförderung, etwa aufgrund von nicht anerkannten Reisedokumenten (2024: vier Prozent).

33 Prozent der im Jahr 2025 abgeschlossenen Verfahren wurden gegen Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2024: 29 Prozent). Die Anzahl an Verfahren mit Ryanair ist auf 18 Prozent (2024: 26 Prozent) gesunken. 2025 bezogen sich rund zwölf Prozent der Verfahren auf Wizz Air (2024: zwölf Prozent), vier Prozent auf Turkish Airlines (2024: vier Prozent) und je drei Prozent auf Air Dolomiti (2024: fünf Prozent) und Iberia (2024: drei Prozent).

Entschädigungen und Erstattungen

Die apf erzielte im Flugsektor im Jahr 2024 einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen und Erstattungen in Höhe von 1,9 Millionen Euro (2024: 2,2 Millionen Euro).

Verfahrensdauer

2025 war es in knapp 29 Prozent der Schlichtungsverfahren möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu kommen (2024: 18 Prozent). In 30 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats (2024: 29 Prozent) und in 24 Prozent im Zeitraum von zwei Monaten (2024: 23 Prozent) zwischen Fluggästen und Unternehmen vermittelt werden. Mehr als zwei Monate mussten im Jahr 2025 in 17 Prozent der Fälle aufgewendet werden, 2024 waren es 30 Prozent aller Verfahren. Dabei handelt es sich meist um komplexe Fälle, in denen vermehrt Nachweise von Fluglinien zu erbringen sind.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag im Fachbereich Flug 2025 bei rund 36 Tagen.

Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Anhand der Vielzahl eingelangter Schlichtungsanträge kann die apf jedes Jahr feststellen, wo systematische und signifikante Probleme bestehen bzw. wo es Verbesserungsbedarf gibt. Diese Themen werden während und gegebenenfalls auch nach der Fallbearbeitung mit den Unternehmen und den Antragstellerinnen und Antragstellern eingehend behandelt. Mit betroffenen Unternehmen werden zudem Treffen abgehalten, bei denen vor allem jene Themen besprochen werden, die für die Reisenden besonders relevant sind.

Insbesondere sind in den Fachbereichen Bahn-, Bus- und Flugverkehr nennenswerte Themen aufgetreten, die im Kapitel „Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit“ ab Seite 67 näher beschrieben werden.

Im Bahnbereich waren der Bezug von Online-Tickets, Strafen/Fahrgeldnachforderungen, Leistungsminderungen im (Nacht-)Zugverkehr sowie Fristverletzungen Schwerpunktthemen.

Wichtige Flug-Themen in der Schlichtungsarbeit waren Flugverspätungen, außergewöhnliche Umstände und die erschwerte Kontaktaufnahme mit Fluglinien.

Passagier- und Fahrgastrechte - Durchsetzung

Bahn

Verstöße gegen die Bahn-Fahrgastrechteverordnung und das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz

Bei der Bearbeitung der Schlichtungsanträge stellte die apf im Jahr 2025 erneut Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen aus der Bahn-Fahrgastrechteverordnung bzw. aus dem Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG) fest. Diese wurden im Rahmen der Schlichtungsverfahren thematisiert und abgestellt. Vereinzelt musste die Schienen-Control Kommission informiert werden.

Die Verweigerung der Auszahlung von Erstattungen und Verspätungsentschädigungen sowie Verstöße bei der Ausstellung von Strafen waren im Jahr 2025 die wichtigsten Themen in diesem Bereich.

„Sehr effizient – professionelle und rasche Abwicklung über die Website und Email, freundliche Korrespondenz!“

Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Im Rahmen der Vorlage der Beförderungsbedingungen und bei Schlichtungsverfahren für Fahrgäste thematisiert die apf mögliche Gesetzesverstöße gegenüber den Unternehmen. In Verfahren der Schienen-Control Kommission können schlussendlich Teile von Beförderungsbedingungen für unwirksam erklärt oder aufgrund der Verfahren Teile der Beförderungsbedingungen geändert werden.

Mehr dazu ist dem Kapitel „Durchsetzung und Judikatur der Passagierrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 90 zu entnehmen.

Fahrgastrechte-Audits

Im Jahr 2025 führte die apf das Audit im Bahnbereich an Bahnhöfen und Haltestellen der ÖBB-Personenverkehr und ÖBB-Infrastruktur durch. Beide Unternehmen wurden über die Resultate der Überprüfung informiert und zur Stellungnahme aufgefordert.

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Im Jahr 2025 behandelte die Schienen-Control Kommission im Bereich der Fahrgastrechte Verfahren betreffend Verspätungsentschädigung bei vorzeitiger Abfahrt. Mehr zu den 2025 geführten Verfahren findet sich im Kapitel „Durchsetzung und Judikatur der Passagierrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 90.



Flug

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Da die apf in Bezug auf die europäischen Fahr- und Fluggastrechteverordnungen nicht nur Schlichtungs-, sondern auch Durchsetzungsstelle ist, ist es notwendig, die Nichteinhaltung von Regelungen mit entsprechenden Konsequenzen zu sanktionieren.

In Fällen, in denen die apf auf derartige Verstöße aufmerksam wird, bringt sie bei der Bezirksverwaltungsbehörde eine Verwaltungsstrafanzeige gegen die zur Vertretung nach außen berufene Person bzw. die zur Vertretung nach außen berufenen Personen der betroffenen Fluglinie (z. B. Geschäftsführerinnen bzw. Geschäftsführer oder Vorstandsmitglieder) ein.

Im Laufe des Geschäftsjahrs 2025 kam es zu insgesamt 210 solcher Anzeigen (2024: 230 Anzeigen). Infolge der abgefertigten Anzeigen erlangte die apf mit 31. Dezember 2025 Kenntnis von insgesamt 128 zugestellten Straferkenntnissen und verhängten Geldstrafen von in Summe 258.313 Euro (2024: 199 zugestellte Erkenntnisse und 267.750 Euro).

Durchsetzung bei systematischen Verstößen

Die Durchsetzung umfasste allgemeine Ersuchen an Luftfahrtunternehmen, sofern systematische Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnungen vermutet bzw. festgestellt wurden.

Die Fluggastrechtsexpertinnen und -experten der apf stellten anhand der Anträge und Schlichtungsverfahren u. a. fest, dass einzelne Flugunternehmen den Fluggästen mit der Information über die Annullierung keine Angaben zu einer möglichen anderweitigen Beförderung machten oder als Ersatzbeförderung lediglich Flüge aus dem unternehmenseigenen Sitzplatzkontingent anboten, während der Wartezeit keine oder unzureichende Betreuungsleistungen zur Verfügung stellten, nach Einigung (sowohl mit als auch ohne Schlichtungsverfahren) keine Zahlungsbereitschaft zeigten und ihren Informationspflichten nicht ausreichend nachkamen.

Fluggastrechte-Audits

Im Jahr 2025 wurde die Auditierung der Flughäfen Wien und Salzburg zur Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards nach der PRM-Fluggastrechteverordnung sowie der Verpflichtung zur Information der Fluggäste über ihre Rechte abgeschlossen. Dies erfolgte anhand der Beantwortung eines Fragebogens sowie einer Vor-Ort-Begleitung, bei der insbesondere die typischen Wege von Personen mit körperlicher Beeinträchtigung (Persons with Reduced Mobility [PRM]) bei Abflug bzw. Ankunft am Flughafen begutachtet wurden.

Relevante Urteile im Jahr 2025

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) befasste sich im Jahr 2025 im Zuge von Vorabentscheidungsersuchen mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte. Für die Tätigkeit der apf sind die Urteile zu folgenden Fragen relevant:

Ist ein zeitlicher Zusammenhang zwischen einem annullierten Flug und der anderweitigen Beförderung erforderlich, wenn kostenlose oder reduzierte Tarife zugrunde liegen?

Gilt eine Bordkarte als „bestätigte Buchung“?

Sind Reisegutscheine eine angemessene Erstattung der Flugscheinkosten?

Wann liegen „außergewöhnliche Umstände“ vor?

Ab Seite 98.





Schlichtungstätigkeit

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. Im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit ist die apf dafür verantwortlich, Beschwerden von Fahr- und Fluggästen mittels außergerichtlicher Streitbeilegung zu klären. Sie verhilft Reisenden im Streitfall mit dem Unternehmen zu ihrem Recht. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle informiert die apf Fahr- und Fluggäste der vier Verkehrsträger über ihre Rechte. Sie prüft die Einhaltung der in EU-Verordnungen (Europäische Union) verankerten Fahr- und Fluggastrechte und ergreift bei Bedarf weitere Maßnahmen, um die betroffenen Unternehmen zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen zu bewegen.

Im Verkehrssektor wird zwischen nationalen Durchsetzungsstellen einerseits und Schlichtungsstellen andererseits unterschieden. In den Mitgliedstaaten der EU überwacht jeweils eine nationale Durchsetzungsstelle die Einhaltung der geltenden Fahr- bzw. Fluggastrechte. Diese sind durch EU-Verordnungen, EU-Richtlinien und auch im nationalen Recht geregelt. Zur Durchsetzung zählen beispielsweise die Auszahlung von Verspätungsentschädigungen, Ausgleichszahlungen im Flugverkehr, Erstattungen und Hilfeleistungen bei Verspätungen. Eine Schlichtungsstelle ist hingegen eine Einrichtung zur außergerichtlichen Streitbeilegung, die bei Beschwerden zwischen Reisenden und dem Unternehmen vermittelt. Die apf vereint die beiden Funktionen in einer Einrichtung und nimmt aufgrund ihrer Zuständigkeit für alle Verkehrsträger eine Vorreiterrolle in Europa ein.

FACTS:

Wichtige Rechtsgrundlagen für die apf

Alternative-Streitbeilegung-Gesetz –
ASTG BGBl I 2015/105 idgF.

Bundesgesetz über die Agentur für
Passagier- und Fahrgastrechte
BGBl I 2015/61 idgF.

Eisenbahngesetz 1957 –
EisbG BGBl 1957/60 idgF.

Kraftfahrliniengesetz –
KfllG BGBl I 1999/203 idgF.

Luftfahrtgesetz –
LFG BGBl 1957/253 idgF.

Schiffahrtsgesetz –
SchFG BGBl I 1997/62 idgF.

Verbraucherbehördenkooperationsgesetz –
VBKG BGBl I 2006/148 idgF.



Gesetzwerdung in Österreich

Seit dem 27. Juli 2006¹ erfüllt die Schienen-Control GmbH (in weiterer Folge: Schienen-Control) die Funktion einer unabhängigen Schlichtungsstelle für Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen im Güter- und Personenverkehr.

Mit 23. April 2010² wurde die Schienen-Control neben der Schienen-Control Kommission als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr benannt. Im Jahr 2012 wurde die Schlichtungsstelle der Schienen-Control für den Bahnbereich bei der Europäischen Union notifiziert und ist seither Bestandteil der europaweiten außergerichtlichen Streitbeilegung.

Am 28. Mai 2015³ trat die apf an die Stelle der bisherigen Schlichtungsstelle für den Bahnbereich. Die im Verkehrsministerium angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden zu Fluggastrechten wurde in die apf integriert. Dazu kamen die neu geschaffenen Schlichtungsstellen für die Bereiche Kraftfahrlinien (Busverkehr) und Schifffahrt. Eine zentrale Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ermöglicht die effiziente Nutzung von Ressourcen und die Schaffung von Synergien.

Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) gemäß ASStG⁴, der nationalen Umsetzung der ADR-Richtlinie⁵. Damit ist sie eine von acht AS-Stellen.

Verbraucherinnen und Verbraucher erkennen die apf anhand des Logos mit dem Bundeswappen und der Wortfolge „Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ als AS-Stelle.

Die apf ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung unabhängig von den durch Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen.

Die Schlichtungsverfahren werden von einer Schlichterin oder einem Schlichter durchgeführt, die oder der jeweils für mindestens drei Jahre bestellt wird. Die Schlichterin bzw. der Schlichter übt das Amt unabhängig und unparteiisch aus und verfügt über Rechtskenntnisse, Fachwissen sowie die notwendigen Fähigkeiten für diese Aufgabe.

INFO:

Die apf erfüllt als Stelle zur alternativen Streitbeilegung folgende Anforderungen:

Unabhängigkeit

(auf mindestens drei Jahre bestellte Schlichterinnen und Schlichter).

Unparteilichkeit

(keine Weisungen einer Partei).

Fachwissen

(Qualifikation, Schulungen).

Transparenz

(öffentlich zugängliche Informationen).

Effektivität

(maximale Verfahrensdauer von 90 Tagen bei nicht komplexen Verfahren).

Fairness

(Äußerungsrecht und Vertretungsmöglichkeit der Parteien).

Am 20. Juli 2024⁶ wurde die apf einheitliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr und ist seitdem auch für den regionalen Bus- und Schiffsverkehr sowie für innerstädtische Verkehrsbetriebe zuständig. Die apf ist nun die zentrale Schlichtungsstelle für alle Probleme von Fahr- und Fluggästen im Rahmen der Beförderung.

¹ EisbG 1957 BGBl 1957/60 idF BGBl I 2006/125.

² Bundesgesetz zur VO (EG) 1371/2007 BGBl I 2010/25 (Außerkräfttreten am 30.6.2013).

³ Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz – PFAG BGBl I 2015/61.

⁴ Gemäß § 4 Abs 1 iVm § 25 ASStG.

⁵ RL 2013/11/EU ABI L 2013/165, 63.

⁶ Fahrgastrechtenovelle 2024 BGBl I 2024/114.

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Organisation der apf

Die apf ist als Abteilung ohne eigene Rechtspersönlichkeit bei der Schienen-Control eingerichtet. Die apf ist eine Serviceeinrichtung des Bundesministeriums für Innovation, Mobilität und Infrastruktur (BMIMI). Im Jahr 2025 bearbeiteten die Leiterin der apf und ein Team von bis zu 17 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- oder Teilzeit (11,8 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Vollzeit-äquivalenten) die Anliegen der Antragstellenden. Zu den sonstigen Aufgaben der apf gehören u. a. die Durchführung von Audits, Stellungnahmen zu Gesetzen, Überprüfung der Einhaltung und Umsetzung der Passagierrechte durch die Unternehmen, regelmäßiger Austausch auf nationaler und internationaler Ebene mit diversen Stakeholdern, inhaltliche Betreuung der Website und im Bahnverkehr die Kontrolle der Beförderungsbedingungen, Preiserhebungen, die Erstellung der Fahrgastrechtestatistik und die Betreuung diverser aufsichtsbehördlicher Verfahren bei der Schienen-Control Kommission betreffend Fahrgastrechte.

„Bin mit Ihrer Unterstützung zur Durchsetzung meiner Rechte hoch zufrieden. Kann Ihre Agentur nur wärmstens weiter empfehlen. Es ist ein sehr gutes Gefühl, wenn man so kompetent beraten wird!“



Finanzierung der apf

Die apf finanziert sich anteilig durch Beiträge von Unternehmen, die an Schlichtungsverfahren beteiligt sind, sowie durch Mittel aus dem Bundesbudget. Die Kosten für die Schlichtungsverfahren tragen die Unternehmen; sie betragen gemäß PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015⁷ 78 Euro pro Verfahren. Diese Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken⁸, während die verbleibenden 60 Prozent aus dem Bundesbudget durch das BMIMI bereitgestellt werden. Die apf schreibt die jährlichen Beiträge für die tatsächlich abgewickelten Schlichtungsverfahren im darauffolgenden Jahr per Bescheid vor. Die Entwicklung des entstandenen Aufwands und die festgesetzten Beiträge der Unternehmen sind alle drei Jahre zu evaluieren und unter Berücksichtigung der Inflationsentwicklung erforderlichenfalls anzupassen.

Aufgaben der apf

Aufgabe der apf ist es, Fahr- und Fluggästen zu ihrem Recht zu verhelfen, ohne dass sich diese an ein Gericht wenden müssen. Sie fungiert als unabhängige Vermittlerin zwischen den Unternehmen und ihren Fahr- und Fluggästen.

Fahr- und Fluggäste bzw. Kundinnen und Kunden von Bahn-, Bus-, Schifffahrts- und Luftfahrtunternehmen, Fahrkarten-/Flugscheinverkäufern, Bahnhofsbetreibern, Busbahnhofsbetreibern, Häfen und Terminals sowie Zivilflugplatzhaltern (z. B. Flughafenbetreibern), Verkehrsverbünden, innerstädtischen Verkehrsbetrieben, Reiseveranstaltern, Reisevermittlern und Reiseunternehmen, auch wenn diese Drittunternehmen (z.B. Inkassobüros oder Sicherheitsdienste) beauftragt haben, können bei der apf Schlichtungsanträge einbringen, sofern sie zuvor versucht haben, das Problem gemeinsam mit dem betroffenen Unternehmen zu lösen.

In bestimmten Fällen ungelöster Schlichtungsverfahren im Bahnverkehr muss die apf die Schienen-Control Kommission informieren, beispielsweise aufgrund behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen.

⁷ PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

⁸ Gemäß § 4 Abs 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

FACTS:

Wichtige Rechtsgrundlagen für Fahr- und Fluggäste:

VO (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr,
ABl L 2021/172 (Bahn-Fahrgastrechteverordnung).

CIV – einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (als Anhang der VO [EG] 1371/2007 bzw. der VO [EU] 2021/782).

Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EiseBFG BGBl I 2013/40 idgF.

VO der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des KlimaTickets
BGBl II 2021/363 idgF.

Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idgF⁹.

VO (EG) 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der VO (EWG) 295/91, ABl L 2004/46 (Fluggastrechteverordnung).

VO (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Fluggreisenden und Fluggreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl L 2006/204 (PRM-Fluggastrechteverordnung).

Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr samt Erklärung, StF: BGBl III Nr 131/2004 idgF (Übereinkommen von Montreal).

VO (EU) 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EU) 2006/2004, ABl L 2011/55 (Bus-Fahrgastrechteverordnung).

VO des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinienverkehr (Kfl-Bef Bed)
BGBl II 2001/47 idgF.

VO (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der VO (EG) 2006/2004, ABl L 2010/334 (Schiff-Fahrgastrechteverordnung).

⁹ Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idgF.

Zuständigkeiten der apf

Seit dem Inkrafttreten der Fahrgastrechtennovelle 2024¹⁰ und einer weiteren Änderung des Schifffahrtsgesetzes¹¹ verhilft die apf Fahr- und Fluggästen bzw. Kundinnen und Kunden von Eisenbahnunternehmen, Kraftfahrlinien, in der Luftfahrt und in der Schifffahrt zu ihrem Recht. Die apf kann bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die in Verbindung mit einem Beförderungsvertrag und/oder im Rahmen einer Beförderung steht. Im Streitfall sorgt die apf für rasche und verbindliche Lösungen und angemessene Entschädigungen.

FACTS:

Wo die apf hilft:

Probleme im Zusammenhang mit Buchungen.

Verspätungen und Ausfälle oder Annullierungen, Nichtbeförderung, Höherstufung und Herabstufung.

Entschädigungen, Erstattungen.

Hilfeleistungen (z. B. Mahlzeiten/Erfrischungen, Hotelunterbringungen, Telefonate, Umbuchungen, Beförderungen zum Ort der Unterbringung).

Strafzahlungen.

Erstattung von Tickets.

Information der Fahrgäste über ihre Rechte.

Umgang mit Beschwerden an Unternehmen (z. B. Beschwerdebeantwortung, Fristen).

Probleme bei der Bearbeitung durch das Unternehmen (z. B. zu lange Dauer, keine Antwort).

Beschädigtes, verspätetes oder verlorenes Gepäck.

Probleme mit der Tarifgestaltung oder den AGB (allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Beschwerden über Personal.

Mangelnde Qualität des Essens, des Materials oder sonstiger Leistungen.

Mangelhafte Informationen.

Rechte von Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität.

Die apf prüft darüber hinaus die Einhaltung der in den EU-Fahrgastrechteverordnungen bzw. in den nationalen Fahrgastrechten verankerten Rechte. Dazu zählen das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG), die Verordnung über die Einführung des KlimaTickets und die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinienverkehr (Kfl-Bef Bed).

Zuständige Behörde für Verbraucherbehördenkooperation

Durch eine Novelle des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes (VBKG)¹² ist die apf seit 28. Mai 2015 zuständige Behörde für die Zusammenarbeit beim Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. Der Anwendungsbereich wurde durch die Novelle des VBKG¹³ am 26. März 2021 im Flugverkehr auch auf die PRM-Fluggastrechteverordnung und auf den Bahnverkehr erweitert.

Im Rahmen dieses Gesetzes¹⁴ haben nationale Behörden, die für Verbraucherschutzgesetze zuständig sind, die Befugnis, Amtshilfeersuchen an die entsprechenden Behörden im Ausland zu richten. Diese können anschließend gegen Unternehmen vorgehen, falls es zu grenzüberschreitenden Verletzungen von Verbraucherschutzregelungen kommt. Die Ermittlungsbefugnisse reichen von der Einsichtnahme in Unterlagen, Ersuchen um Auskünfte über das Betreten oder Besichtigen von Räumlichkeiten des Unternehmens bis hin zu Unterlassungsklagen. Seit 17. Jänner 2020 kommt die Verbraucherbehördenkooperationsverordnung (VBKVO)¹⁵ zur Anwendung. Damit wurden die Befugnisse der Verbraucherbehördenkooperation erweitert, beispielsweise um die Rückverfolgung von Daten- und Finanzströmen, Testeinkäufe sowie Zusagen zur Einstellung von Verstößen.

Die Ausübung der Mindestbefugnisse erfolgt entweder durch die zuständige Behörde (z. B. apf) oder gegebenenfalls durch die Befassung anderer Behörden bzw. bei strafrechtlichen Verstößen durch das Einschalten der Staatsanwaltschaft.

Strafbestimmungen in den vier Verkehrsbereichen

Grundsätzlich versucht die apf im Rahmen von Schlichtungsverfahren, zwischen Reisenden und Unternehmen zu vermitteln. Falls es im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nicht möglich ist, eine Lösung zu finden, die den Verstoß gegen eine Fahr- bzw. Fluggastrechteverordnung oder gegen nationale Passagierrechte behebt, bringt die apf im Rahmen ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen Verwaltungsstraßbehörde ein. Dies gilt ebenso, wenn das betroffene Unternehmen seiner Pflicht zur Mitwirkung am Verfahren nicht nachkommt.

Bei folgenden Verstößen sind Strafen durch die Bezirksverwaltungsbehörden vorgesehen:

- Im Bahnverkehr gemäß § 232 EisbG, wenn die Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde keine Beförderungs- oder Entschädigungsbedingungen in die Tarife aufnehmen, den Bescheiden der Schienen-Control Kommission zuwiderhandeln, ihrer Mitwirkungs- und Auskunftspflicht in Schlichtungsverfahren nicht nachkommen oder gegen die Bahn-Fahrgastrechteverordnung bzw. das EisbBFG verstoßen.
- Im Busverkehr gemäß § 47 KfzG, wenn Reisevermittler, Reiseveranstalter, Fahrscheinverkäufer oder Busbahnhofsbetreiber gegen Bestimmungen der Bus-Fahrgastrechteverordnung verstoßen oder entgegen den Verpflichtungen gemäß § 32b Abs 1 an einem Verfahren nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.
- Im Schiffsverkehr gemäß § 72 SchFG, wenn Hafen- oder Fahrgastanlagenbetreiber Verpflichtungen gemäß der Schiff-Fahrgastrechteverordnung nicht erfüllen oder entgegen den Verpflichtungen gemäß § 71a Abs 3 an einem Verfahren nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.

- Im Schiffsverkehr gemäß § 88 Abs 2 SchFG, wenn Konzessionsinhaber, Beförderer, Fahrscheinverkäufer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter Verpflichtungen gemäß der Schiff-Fahrgastrechteverordnung nicht erfüllen oder als Konzessionsinhaber entgegen den Verpflichtungen gemäß § 87a Abs 3 an einem Verfahren nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.
- Im Flugverkehr gemäß § 169 LFG, wenn Luftverkehrsunternehmen bzw. Zivilflugplatzhalter der Fluggastrechteverordnung bzw. der PRM-Fluggastrechteverordnung zuwiderhandeln oder zuwiderzuhandeln versuchen bzw. am Schlichtungsverfahren der apf gemäß § 139a Abs 1 und 2 nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen bzw. bei Überprüfungen gemäß § 139a Abs 3 Auskünfte verweigern und Zutritte nicht gewähren.

Maximale Strafhöhe

- Im Bahnverkehr bis zu 7.000 Euro bzw. 10.000 Euro im Wiederholungsfall.
- Im Busverkehr zwischen 726 Euro und 7.267 Euro.
- Im Schiffsverkehr zwischen 72 Euro und 3.633 Euro.
- Im Flugverkehr bis zu 22.000 Euro.

Im Schiffsverkehr droht bei Verstößen darüber hinaus der Widerruf der Konzession, wenn der Konzessionsinhaber trotz zweier Mahnungen seitens der Behörde, zwischen und nach denen ein Zeitraum von wenigstens vier Wochen liegen muss, entgegen seinen Verpflichtungen an einem Verfahren nicht mitwirkt, Auskünfte nicht erteilt oder Unterlagen nicht vorlegt.¹⁶

¹⁰ Fahrgastrechtenovelle 2024 BGBl I 2024/114.

¹¹ Änderung des Schifffahrtsgesetzes sowie des Umweltverträglichkeitsprüfungsgesetzes 2000 BGBl I 2025/35.

¹² Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2015/61.

¹³ Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2021/57.

¹⁴ Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idgF.

¹⁵ VO (EU) 2017/2394 ABI L 2017/345, 1.

¹⁶ Gemäß § 85 Abs 2 und § 87a Abs 3 SchFG.



Parteistellung in den Verwaltungsstrafverfahren im Bereich Flug

Mit 1. August 2021 trat eine Novelle des LFG¹⁷ in Kraft, durch die die Schienen-Control gemäß § 139a Abs 4 LFG in Verwaltungsstrafverfahren betreffend Verstöße gegen die Bestimmungen gemäß Abs 1 bis Abs 3 Parteistellung erhält. Die Parteistellung bezieht sich daher auf Verwaltungsstrafverfahren betreffend Verstöße eines Luftfahrtunternehmens gegen die Verpflichtung zur Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren und zur Erteilung aller für die Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte sowie zur Vorlage der erforderlichen Unterlagen und betreffend Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnung und die PRM-Fluggastrechteverordnung. Die apf, als zuständige Abteilung der Schienen-Control, ist damit berechtigt, in alle Verfahrensakte Einsicht zu nehmen und alle einschlägigen Auskünfte zu verlangen. Sie kann außerdem Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht und Revision an den Verwaltungsgerichtshof erheben und dabei die Einhaltung der Bestimmungen gemäß § 139a Abs 1 bis Abs 3 LFG geltend machen.

Kompetenzen der Regulierungsbehörde im Bereich Fahrgastrechte Bahn

Verbindlicherklärung von apf-Empfehlungen im Bahnverkehr

Im Bahnbereich kann die Schienen-Control Kommission bei Schlichtungsanträgen von Fahrgästen, bei denen es um eine fehlende oder unzureichende Fahrpreisentschädigung, Erstattung sowie Hilfeleistung bei Zugverspätungen und Zugausfällen, über den erhöhten Fahrpreis oder sonstige Nebengebühren sowie über den Ausschluss von der Beförderung geht, den Lösungsvorschlag/die Empfehlung der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung oder Erstattung zusprechen bzw. die Strafe bzw. den Ausschluss der Beförderung aufheben oder die Höhe/Dauer reduzieren¹⁸. Diese Regelung kommt in Fällen zum Tragen, in denen keine Einigung mit dem Unternehmen zustande kommt. Die Schienen-Control Kommission hat diese Kompetenz bei den anderen drei Verkehrsträgern nicht. Auch im Bahnverkehr gilt sie nur bei den hier aufgezählten Ansprüchen.

Bekanntgabe und Überprüfung der Beförderungsbedingungen im Bahnverkehr

Beim Verkehrsträger Bahn besteht die Verpflichtung der Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde zur Vorlage der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control gemäß § 22b EisbG bzw. zur Kontrolle der Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen und der Verkehrsverbünde auf ihre Gesetzmäßigkeit durch die Schienen-Control Kommission gemäß § 78b EisbG.

Die Beförderungsbedingungen müssen sowohl bei der erstmaligen Veröffentlichung als auch bei Änderungen vorgelegt werden. Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG überprüfen, ob die Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen, der Fahrkartenverkäufer und der Verkehrsverbünde dem Gesetz entsprechen und sie bei Verstößen für unwirksam erklären. Diese Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvorschriften, etwa das Konsumentenschutzgesetz, das Fahrgastrechtegesetz und die Bahn-Fahrgastrechteverordnung.

Die Schienen-Control Kommission kann die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern auch konkrete Änderungen der Bedingungen auftragen, sofern das Bahnunternehmen, der Fahrkartenverkäufer oder der Verkehrsverbund der aufgetragenen Neuregelung nicht angemessen nachkommt, sodass die Beförderungsbedingungen dem Gesetz entsprechen. Weitere Details zu den „Verfahren der Schienen-Control Kommission“ sind ab Seite 92 dargelegt.

¹⁷ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idF BGBl I 2021/151.

¹⁸ Gemäß § 78a Abs 6 EisbG.

Schlichtungsverfahren

Schlichtungsverfahren bei der apf

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ersetzt ausdrücklich nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Unternehmens. Die Voraussetzung, damit sie aktiv wird, ist, dass die betroffenen Personen selbst eine Einigung mit dem Unternehmen anstreben. Wenn das Ergebnis für die betroffenen Fahr- und Fluggäste nicht zufriedenstellend ist, kann die apf die Fälle im Rahmen ihrer Zuständigkeit übernehmen.

„Der Service der APF ist wirklich unverzichtbar für Passagiere, die sich gegen ungerechtfertigte Kosten und Fehlentscheidungen von Airlines wehren müssen. Vielen Dank für euren Einsatz – ihr macht einen großartigen Job!“

Wer kann einen Schlichtungsantrag an die apf stellen

Bahn, Bus, Schiff, Flug

Fahr- und Fluggäste bzw. Kundinnen und Kunden von:

- Bahn-, Bus-, Schifffahrts- und Flugunternehmen (z. B. ÖBB-Personenverkehr, ÖBB-Postbus, Twin City Liner, Austrian Airlines)
- innerstädtischen Verkehrsbetrieben (z. B. Wiener Linien, Graz Linien)
- Fahrkartenverkäufern (z. B. One Mobility GmbH)
- Reiseveranstaltern und Reisevermittlern (z. B. Ruefa Reisen)
- Bahnhofs-, Busbahnhofs-, Terminal- und Flughafenbetreiber (z. B. ÖBB-Infrastruktur AG, Vienna International Busterminal, Donauraum Wien, Vienna International Airport)
- Verkehrsverbünden (z. B. Verkehrsverbund Ost Region (VOR), OÖVV) auch bei sonstigen von diesen beauftragten Unternehmen



Welche Sachverhalte können in Schlichtungsanträgen behandelt werden?

Bahn, Bus, Schiff, Flug

Die apf bearbeitet Schlichtungsanträge zu Beschwerden:

- wenn ein Bezug zu Österreich gegeben ist (z. B. Ankunfts- oder Abfahrts-/Abflugort oder Niederlassung des betroffenen Unternehmens liegt in Österreich)
- die zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden
- denen ein entgeltlicher Beförderungsvertrag zugrunde liegt und/oder im Rahmen der Beförderung

und folgende Sachverhalte betreffen:

- Annullierungen
- Verspätungen
- Nichtbeförderung
- Entschädigungen und Erstattungen
- Herabstufungen bzw. Leistungsminderungen
- Hilfeleistungen (Verpflegung, Unterkunft)
- Unterstützung von Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität
- Beschädigtes, verspätetes oder verlorenes Gepäck
- Strafen und Beförderungsausschluss
- weitere Sachverhalte, die in Zusammenhang mit einem Beförderungsvertrag stehen

FACTS:

Die apf ersetzt nicht das Beschwerdemanagement des Unternehmens.

Bevor die apf aktiv werden kann, müssen Reisende grundsätzlich selbst versuchen, sich mit dem jeweiligen Unternehmen zu einigen. Kontaktdaten von Unternehmen und Musterbriefe zur Einbringung der Forderung: www.passagier.at

Eine vollständige Information über das Schlichtungsverfahren, die genauen Zuständigkeiten, eine Auflistung aller Ablehnungsgründe, usw. ist **auf www.passagier.at** für den jeweiligen Verkehrsbereich einsehbar:

Bahn

Bus

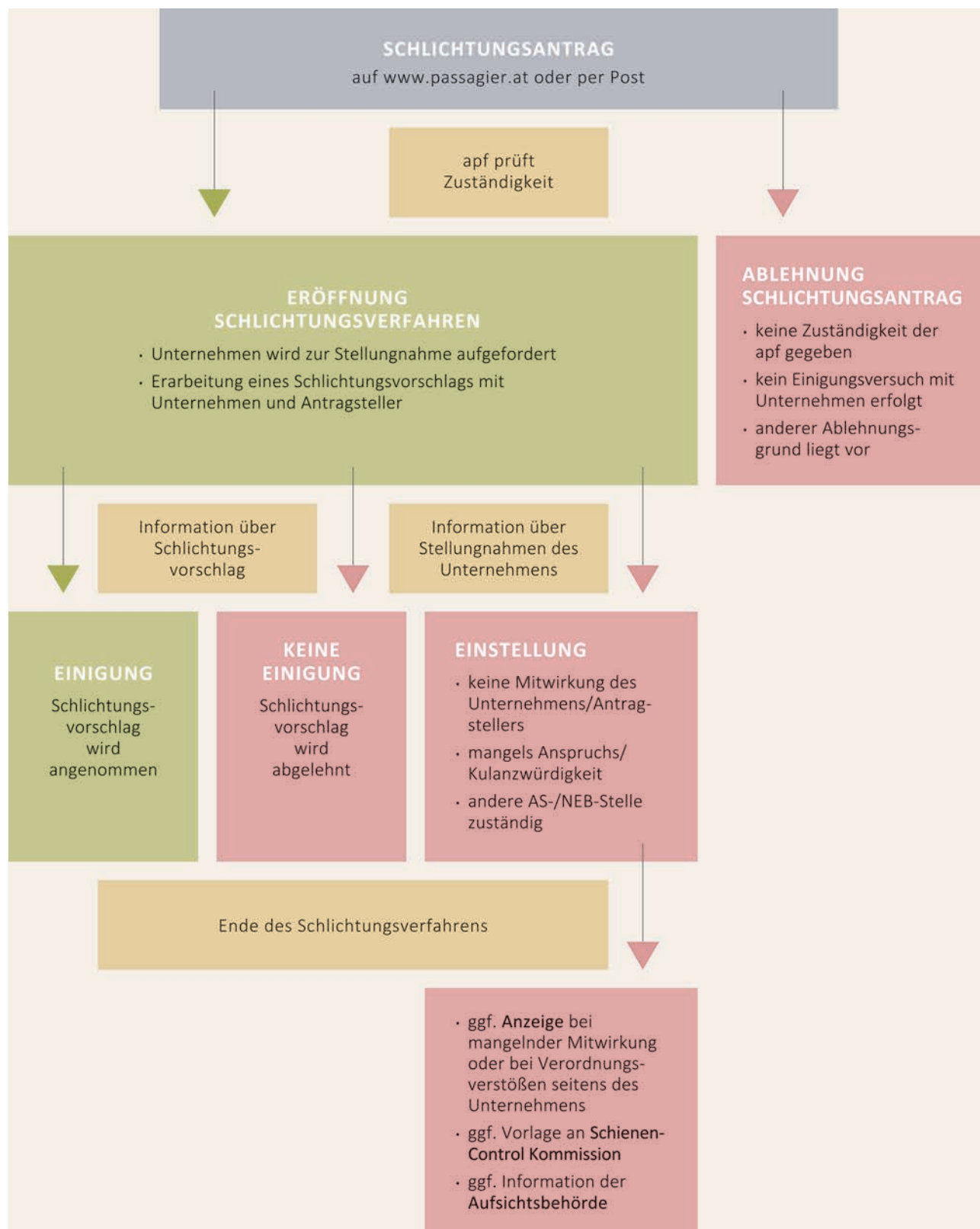
Schiff

Flug



Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

Überblick über die Vorgehensweise



Einbringen des Schlichtungsantrags

Das Einbringen eines Schlichtungsantrags bei der apf erfordert, dass alle Informationen und Unterlagen schriftlich übermittelt werden. Betroffene haben die Möglichkeit, dies per Online-Schlichtungsantrag auf der Website ***www.passagier.at*** zu erledigen.

Sollte diese Vorgehensweise für Antragstellerinnen und Antragsteller nicht möglich sein, kann die Zusendung auch per Post erfolgen. In diesem Fall muss der Schlichtungsantrag zumindest die nachstehenden Angaben enthalten:

- Persönliche Daten der Antragstellerin bzw. des Antragstellers und ggf. der bzw. des Betroffenen (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse).
- Das betroffene Unternehmen.
- Eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts bzw. die Angabe relevanter Reisedetails einschließlich aller erforderlichen Dokumente in Kopie. Darunter fallen u. a. die Fahrkarte bzw. der Flugschein, Buchungsbestätigungen, Boarding-Pässe, Ermäßigungskarten, Strafzahlungsbestätigungen, Inkassobriefe, Rechnungen von Taxi oder Hotel.
- Die Beschwerde, die bereits an das Unternehmen gerichtet wurde.
- Die Antwort des Unternehmens mit kompletter Korrespondenz.
- Die aktuelle Forderung gegenüber dem Unternehmen und Information über bereits erhaltene Vergütungen.
- Die Zustimmung zur Verfahrensrichtlinie der apf.

Sobald die apf den schriftlichen Schlichtungsantrag erhalten hat, prüft eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter, ob der Fall in den Kompetenzbereich der Agentur fällt und ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wird. Die Antragstellerinnen bzw. Antragsteller bekommen eine Bestätigung über den Eingang des Schlichtungsantrags.

INFO:

Die apf bietet online Musterbriefe

für Schlichtungsanträge zu Flugverspätung, Flugannullierung, Nichtbeförderung, Downgrade/Herabstufung, Gepäcksverspätung, Gepäcksverlust und Gepäcksbeschädigung, auf Deutsch und Englisch: <https://www.apf.gv.at/musterbriefe-entschaedigung-fluglinie>

Sollte kein Schlichtungsverfahren möglich sein, erläutert die apf die Gründe der Ablehnung und gibt ggf. weiterführende Informationen, z. B. an welche Stelle sich die Betroffenen stattdessen wenden können.

Wird ein Schlichtungsverfahren eröffnet, fordert die Schlichtungsstelle das betroffene Unternehmen zu einer schriftlichen Stellungnahme und ggf. zu einem Schlichtungsvorschlag auf oder erarbeitet selbst einen.

*„Schnell und unbürokratisch
und auch ausführlich informiert
durch die APF. Allein hätten wir
keine Chance gehabt.“*



Verzugszinsen und Gebühren der Unternehmen

Die apf ersucht die Unternehmen, für die Dauer des Schlichtungsverfahrens keine Verzugszinsen bzw. Mahn- oder Inkassogebühren zu verlangen. Dies ist insbesondere im Bahnbereich und bei innerstädtischen Verkehrsbetrieben relevant, wenn es um Inkasso- oder Zahlungsaufforderungen des Unternehmens im Zusammenhang mit Strafzahlungen geht. Zusätzlich empfiehlt sie den Fahrgästen, das Inkassounternehmen selbst über das Schlichtungsverfahren zu informieren.

Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren

Die Unternehmen und Antragstellenden sind gesetzlich verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken. Dies beinhaltet die Pflicht, der apf alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie entsprechende Unterlagen vorzulegen. Sollten Unternehmen diese Mitwirkungs- und Auskunftspflicht nicht ausreichend erfüllen, können sie mit Geldstrafen durch die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde belegt werden. Antworten Antragstellerinnen bzw. Antragsteller trotz Nachfrage nicht, wird der Schlichtungsantrag als zurückgezogen angesehen. Auf diese Rechtsfolge werden Antragstellende bei der Urgenz hingewiesen.

Falsche oder unvollständige Angaben der Antragstellerinnen bzw. Antragsteller können als schikanöse Verfahrensführung gewertet werden und die Einstellung eines Schlichtungsverfahrens bewirken. Wenn es zweckmäßig erscheint, kann die apf einen oder alle Beteiligten zu einer freiwilligen mündlichen Verhandlung in die Geschäftsräume der apf einladen.

In vielen Fällen findet die apf in den Schlichtungsverfahren sehr rasch eine Lösung. Die durchschnittliche Verfahrensdauer über alle Verkehrsbereiche hinweg betrug im Jahr 2025 32 Tage. Im Flugverkehr dauern insbesondere komplexere Verfahren länger, da Fluglinien bestimmte Nachweise zur Prüfung vorlegen müssen, beispielsweise wenn außergewöhnliche Umstände als Entlastungsgrund geltend gemacht werden. Die apf strebt grundsätzlich eine einvernehmliche Lösung innerhalb von sechs Wochen an, was in

der Regel gelingt. Laut AStG¹ sollte den Parteien das Ergebnis des Verfahrens binnen 90 Tagen nach Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags mitgeteilt werden (Ausnahme: komplexe Fälle).

Siehe: Verfahrensablauf bzw. Verfahrensrichtlinie

Eckpunkte des Schlichtungsverfahrens

Kosten und Vertretung

Die gerichtliche Durchsetzung ist oft mit unverhältnismäßigem Aufwand und finanziellem Risiko für die betroffenen Flug- und Fahrgäste verbunden. Die Höhe der Gerichtsgebühren, die für die vom Gericht erbrachten Leistungen zu zahlen sind, berechnet sich nach dem Streitwert. Dazu kommen je nach Prozessausgang möglicherweise noch Gebühren für Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälte, Sachverständige, Zeuginnen bzw. Zeugen oder Dolmetscherinnen und Dolmetscher.

Im Gegensatz dazu ist das Schlichtungsverfahren bei der apf für betroffene Personen kostenlos und provisionsfrei. Nur bei Anträgen von Unternehmen, welche entgeltlich die Durchsetzung der Ansprüche der Verbraucherinnen und Verbraucher übernommen haben, kann von diesen ein durch die apf gesondert verlautbarter Beitrag zu den Verfahrenskosten verlangt werden. Die Höhe der zu leistenden Beiträge durch die von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen wird mit Verordnung des Bundesministeriums für Innovation, Mobilität und Infrastruktur² festgesetzt und beträgt seit dem Jahr 2015 78 Euro pro Verfahren. Die Antragstellenden müssen allfällige Porto- und Kopierkosten, Honorare von selbst beauftragter Rechtsvertretung oder selbst beauftragten Gutachterinnen bzw. Gutachtern tragen. Die apf ersetzt dabei keinen Zeitaufwand der Antragstellenden, der durch die Einbringung und Korrespondenz mit der apf erfolgt.

¹ Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idGF.

² PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

Datenschutz

Die apf ist zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. Die Verwendung personenbezogener Daten erfolgt unter Beachtung aller datenschutzrechtlicher Bestimmungen.

Die apf nutzt die personenbezogenen Daten ausschließlich zur Fallbearbeitung und zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens. Die zweckentsprechenden Daten werden in den gesetzlich geregelten Fällen an die zuständigen Behörden (z. B. Schienen-Control Kommission, BMIMI) bzw. bei Anzeigen wegen (verwaltungs-)strafrechtlicher Sachverhalte an die zuständigen Einrichtungen (z. B. Bezirksverwaltungsbehörde) übermittelt. Daten ohne Personenbezug werden im Rahmen von Publikationen, wie etwa dem jährlichen Jahresbericht³, verarbeitet. Die apf verwendet keine Daten zu anderen Zwecken, es sei denn, sie ist im Einzelfall zur Datenverwendung berechtigt. Antragstellerinnen und Antragsteller werden mittels Verfahrensrichtlinie bzw. Datenschutzerklärung auf der Website über die Nutzung ihrer Daten, ihre diesbezüglichen Rechte und die Kontaktdaten der/des Datenschutzbeauftragten informiert.

Verjährungshemmung

Mit der Einbringung des Schlichtungsantrags und der entsprechenden Fortsetzung im Schlichtungsverfahren werden der Anfang und der Fortlauf der Verjährungsfrist für den Zeitraum des Verfahrens bis zu dessen Abschluss gehemmt. Selbiges gilt für die sonstigen Fristen zur Geltendmachung der vom Schlichtungsverfahren betroffenen Rechte und Ansprüche der Antragstellerin bzw. des Antragstellers.

Schlichterin bzw. Schlichter der apf

Die gemäß § 10 Abs 2 AStG als Schlichterin bzw. Schlichter bestellte Personen sind auf der Website www.passagier.at namentlich angeführt. Sie sind verpflichtet, jegliche Umstände, die ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen könnten, Interessenkonflikte mit einer beteiligten Partei oder Umstände, die auch nur den Eindruck der Parteilichkeit erwecken könnten, unverzüglich offenzulegen. Im Falle der Befangenheit der Schlichterin bzw. des Schlichters wird die Behandlung der Beschwerde an die jeweils andere Schlichterin bzw. den jeweils anderen Schlichter übertragen.

Schlichtungsergebnis

Die apf ist in ihrer Beweiswürdigung frei. Auf Basis des beidseitigen Vorbringens beurteilt die Schlichtungsstelle den Fall in rechtlicher (z. B. EisbG, EisbBFG, EKHG⁴, KfLG⁵, KSchG⁶, LFG⁷, MÜ⁸, SchFG⁹, Bahn-Fahrgastrechteverordnung, Fluggastrechteverordnung, PRM-Fluggastrechteverordnung, Bus- Fahrgastrechteverordnung, Schiff-Fahrgastrechteverordnung) und tatsächlicher Hinsicht (z. B. Billigkeitserwägungen).

Die apf erarbeitet einen Lösungsvorschlag, der in den meisten Fällen von beiden Parteien angenommen wird und damit zur Beendigung des Streitfalls führt. Wenn beide Parteien den Lösungsvorschlag befürworten, stimmen sie damit einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu. Lehnt eine der Parteien den Lösungsvorschlag der apf ab, entfaltet dieser keine bindende Wirkung. Falls keine Einigung zustande kommt, wird das Verfahren eingestellt. Flug- und Fahrgäste können ihre Ansprüche unabhängig vom Schlichtungsvorschlag vor den zuständigen Gerichten geltend machen. Der Vorschlag der apf hat in einem solchen Fall Empfehlungscharakter.

³ Gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bzw. gemäß § 9 AStG.

⁴ Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idGF.

⁵ Kraftfahrlineiengesetz – KfLG BGBl I 1999/203 idGF.

⁶ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idGF.

⁷ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idGF.

⁸ Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr samt Erklärung.

⁹ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idGF.

(Aufsichts-)Behörden

Die Schienen-Control Kommission kann bei Schlichtungsanträgen von Fahrgästen im Bahnbereich, bei denen es um eine fehlende oder unzureichende Fahrpreisentschädigung, die Erstattung sowie Hilfeleistung im Fall von Zugverspätungen und Zugausfällen, um einen erhöhten Fahrpreis oder sonstige Nebengebühren sowie um den Ausschluss von der Beförderung geht und bei denen keine Einigung mit dem Unternehmen erreicht wird, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung oder Erstattung zusprechen oder die Strafe bzw. den Ausschluss der Beförderung aufheben oder die Höhe/Dauer reduzieren.

Bei Schlichtungsanträgen im Busbereich muss die zuständige Aufsichtsbehörde informiert werden, wenn aufgrund des Antrags ein Verfahren eröffnet wird. Auch der Abschluss des Verfahrens und der Verfahrensausgang sind der Aufsichtsbehörde zu melden.

*„Uneingeschränkte Empfehlung
um seine Rechte als Passagier
durchzusetzen.“*

Bei Schlichtungsanträgen im Schiffsbereich muss das BMIMI in Kenntnis gesetzt werden, wenn das betroffene Unternehmen seiner Verpflichtung zur Mitwirkung am Verfahren nicht nachkommt.

Bei aufrechten Verstößen gegen eine Fahr- bzw. Fluggastrechteverordnung bringt die apf in ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen (Verwaltungs-)Strafbehörde ein.

INFO:

apf-Online-Schlichtungsantrag, Kontaktdaten der Unternehmen und Musterschreiben

www.passagier.at

Postweg:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
z. H. Fachbereich Bahn
(oder „Bus“, „Schiff“, „Flug“)
Linke Wienzeile 4/1/6
1060 Wien

Die apf ist unter der Telefonnummer +43 1 5050 707 und der jeweiligen Durchwahl des Fachbereichs erreichbar: DW 710 für Bahn, 720 für Bus, 730 für Schiff und 740 für Flug.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf können telefonisch bestimmte Auskünfte erteilen und zu Streitfällen beraten. Schlichtungsanträge müssen allerdings immer auf schriftlichem Wege eingebracht werden, weil nur so ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann.





Jahresbilanz der apf

Die Expertinnen und Experten aller vier Verkehrsbereiche setzten sich auch im Jahr 2025 lösungsorientiert für die Reisenden ein. Sie erzielten wieder eine hohe Einigungsquote von 94 Prozent. Lediglich in sechs Prozent der 2025 abgeschlossenen Verfahren konnte keine Einigung zwischen den Antragstellenden und den Unternehmen erwirkt werden.

Das Jahr 2025 war das zweitstärkste Jahr bei Schlichtungsanträgen und eröffneten Schlichtungsverfahren sowie das drittstärkste Jahr bei abgeschlossenen Schlichtungsverfahren und bei monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen.

Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Jahr 2025 gingen insgesamt 6.663 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ein (2024: 7.333). Dies entspricht einer Reduktion von rund neun Prozent im Vergleich zum Jahr 2024 und stellt somit das zweitstärkste Jahr dar.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit zwischen Eintreffen eines schriftlichen Schlichtungsantrags und einer ersten inhaltlichen Beantwortung durch die apf betrug durchschnittlich 18 Stunden und damit weniger als einen Tag (2024: ebenso weniger als einen Tag).

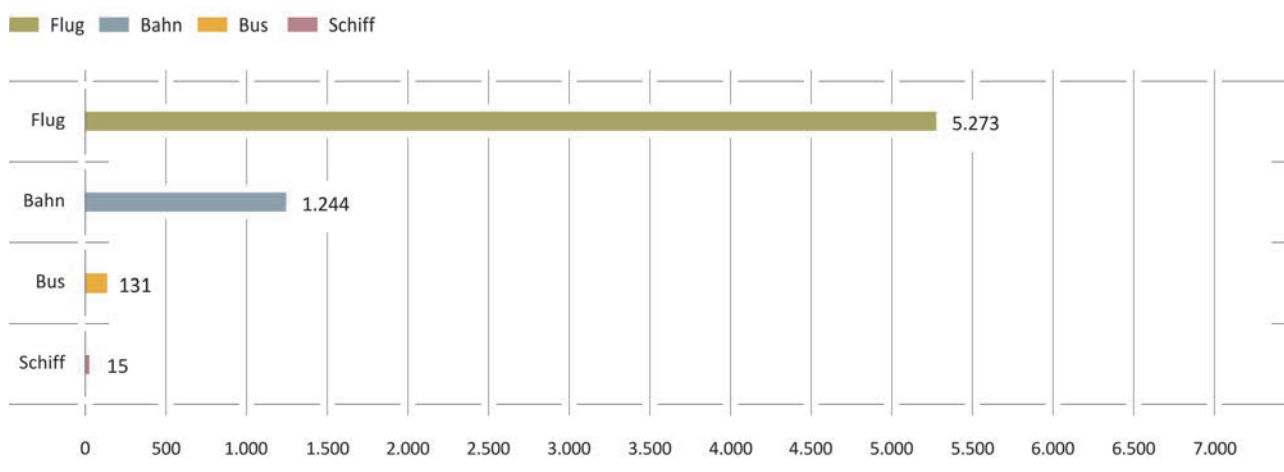


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2025. Basis: Erstellungsjahr 2025. Quelle: apf.



Schlichtungsverfahren

Eröffnete Verfahren

Die apf eröffnete 2025 insgesamt 4.957 formelle Schlichtungsverfahren (2024: 5.426), dies entspricht einer Reduktion von rund neun Prozent im Vergleich zum Vorjahr und stellt das zweitstärkste Jahr dar. Die überwiegende Mehrheit betraf den Flugverkehr mit 3.870 Verfahren, gefolgt vom Verkehrsträger Bahn mit 998 Verfahren. 87 Verfahren wurden im Bussektor eröffnet, im Schiffsbereich wurden 2025 zwei Verfahren eröffnet.

„Wir haben bereits zwei Verfahren über die Schlichtungsstelle abgewickelt - beide Male mit Erfolg. Vielen herzlichen Dank für die Unterstützung!“

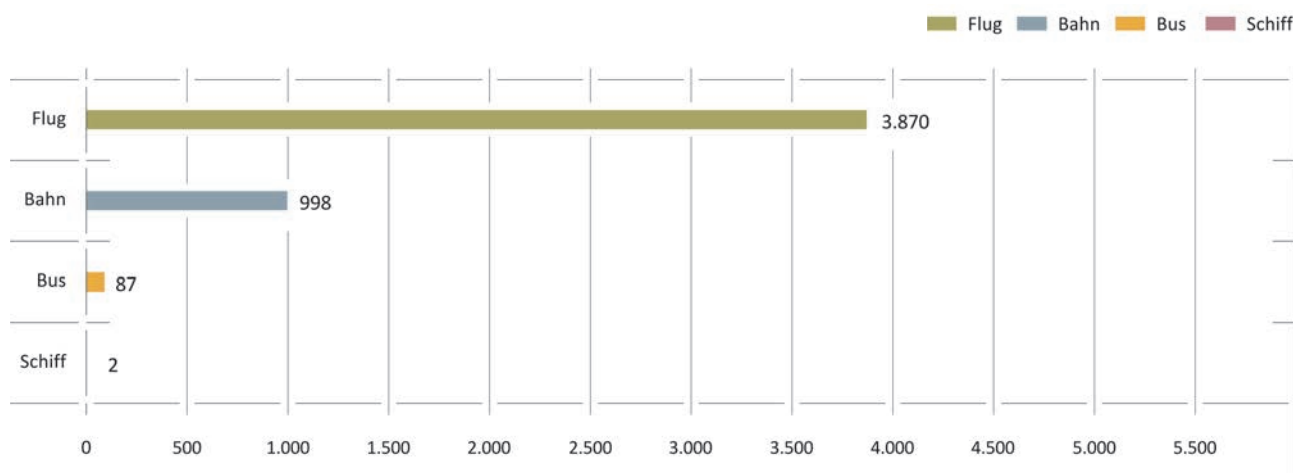


Abb. 2: Anzahl der eröffneten Verfahren 2025. Basis: Eröffnungsjahr 2025. Quelle: apf.



Abgeschlossene Verfahren

Insgesamt 5.130 Schlichtungsverfahren konnte die apf im Jahr 2025 abschließen. Im Jahr 2024 waren es 5.343 Verfahren, was eine Reduktion im Vergleich zum Vorjahr von rund vier Prozent bedeutet. Die Verfahren teilten sich auf die Verkehrsträger wie folgt auf: 4.032 im Flug-, 1.009 im Bahn-, 87 im Bus- und zwei im Schiffsbereich.

75 Prozent der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren beinhalteten EU-Passagierrechte, beispielsweise die Fluggastrechteverordnung, die PRM-Fluggastrechteverordnung, die Bahn-Fahrgastrechteverordnung oder die Bus-Fahrgastrechteverordnung. Bei 14 Prozent der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren lagen nationale Passagierrechte, beispielsweise das EisbBFG, die Verordnung über die Einführung des KlimaTickets oder das KfL-Bef Bed¹ zugrunde. Elf Prozent der Schlichtungsverfahren hatten sonstige Schlichtungsgründe, beispielsweise Beschwerden, die nicht unter die in den EU-Verordnungen oder in nationalen Gesetzen verankerten Fahr- und Fluggastrechte fallen, zum Inhalt.

Einigungsquote

94 Prozent aller Verfahren konnten 2025 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien beendet werden. Die Einigungsquote betrug im Flugverkehr 94 Prozent, im Bahnverkehr 93 Prozent und im Busverkehr 86 Prozent der Verfahren.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf belief sich auf rund 32 Tage (2024: 40 Tage) und lag damit acht Tage unter dem Vorjahr.

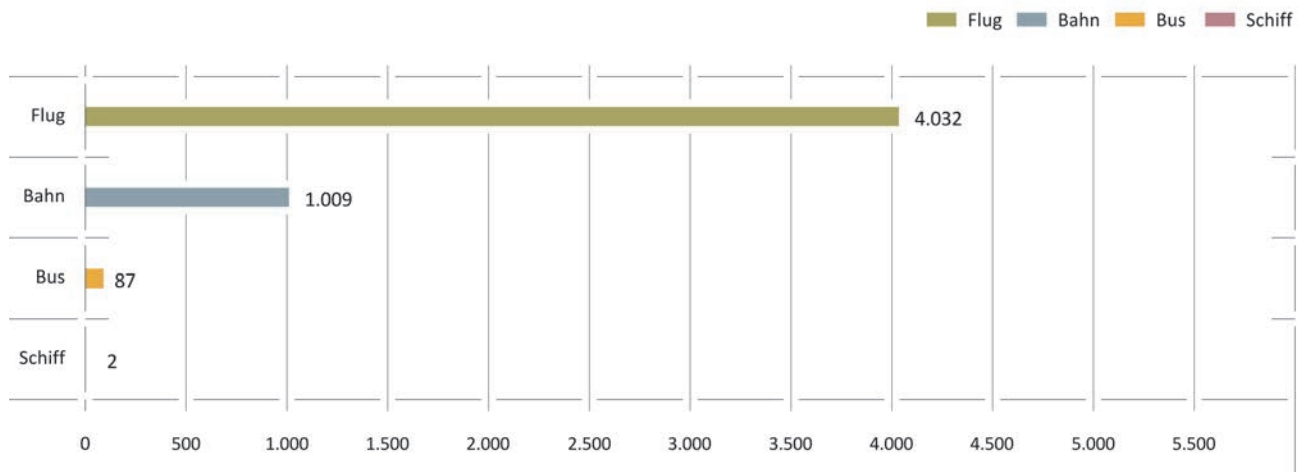


Abb. 3: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2025. Basis: Abschlussjahr 2025. Quelle: apf.

¹ Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinienverkehr

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Die apf vermittelt zwischen den Antragstellenden und den Unternehmen. Bei der Annahme eines monetären Lösungsvorschlages zwischen den beiden Verfahrensparteien zahlen die Unternehmen den vereinbarten Betrag (zurück) oder verzichten (teilweise oder zur Gänze) auf eine verhängte Strafe. 2025 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von 1.999.851 Euro (2024: 2.448.402 Euro).

Der überwiegende Anteil des Gesamtbetrages entfällt mit 1.914.005 Euro auf den Flugbereich, im Bahnsektor wurden 80.772 Euro erreicht und beim Verkehrsträger Bus 5.073 Euro.

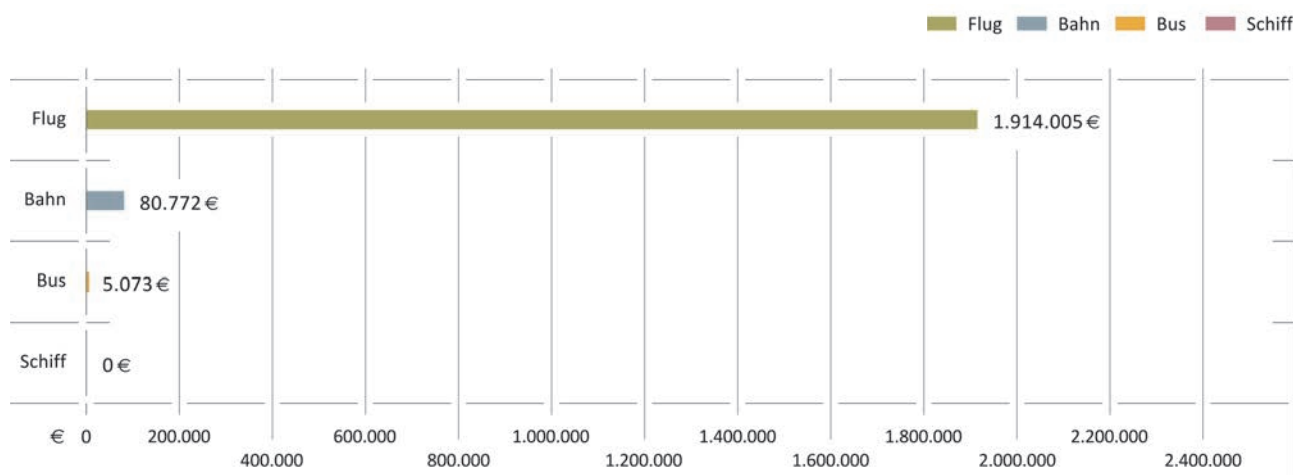


Abb. 4: Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2025. Basis: Abschlussjahr 2025. Quelle: apf.

*„Ohne APF wären wir nur gerichtlich
an unser Geld gekommen. Toller Service und
das unentgeltlich. Vielen Dank!“*



Durchsetzung

Als Nationale Durchsetzungsstelle brachte die apf im Jahr 2025 insgesamt 210 Anzeigen (2024: 230) bei den zuständigen Verwaltungsstraßbehörden ein. Diese Anzeigen betrafen den Fachbereich Flug; einerseits weil Luftfahrtunternehmen der Pflicht zur Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren der apf nicht bzw. nur ungenügend nachkamen, andererseits aufgrund von Verstößen gegen die Fluggastrechteverordnung.

In den Fachbereichen Bahn, Bus und Schiff wurden keine Anzeigen bei den Verwaltungsstraßbehörden eingebracht. Im Fachbereich Bahn wurden im Jahr 2025 49 Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbünde im Rahmen der Audits von ÖBB-Personenverkehr und der ÖBB-Infrastruktur sowie anhand von

Übermittlungen an die Schienen-Control auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüft. Verstöße gegen österreichische und europäische Rechtsvorschriften, etwa das Konsumentenschutzgesetz, das Fahrgastrechtegesetz und die Bahn-Fahrgastrechteverordnung, wurden anschließend mit den Unternehmen thematisiert. Zudem wurden aufsichtsbehördliche Verfahren durch die Schienen-Control Kommission geführt bzw. wurde in einem aufsichtsbehördlichen Verfahren der Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklärt und dem Fahrgast eine Fahrpreisschädigung zugesprochen. Das Bahnunternehmen hat dagegen eine Bescheidbeschwerde erhoben. Das Bundesverwaltungsgericht hat beschlossen, einige Fragen zur Vorabentscheidung dem Gerichtshof der Europäischen Union (EuGH) zur Klärung offener Rechtsfragen vorzulegen. Die Einbringung eines Vorabentscheidungsersuchens beim EuGH führt dazu, dass das nationale Verfahren bis zur Entscheidung des Gerichtshofes ausgesetzt wird.

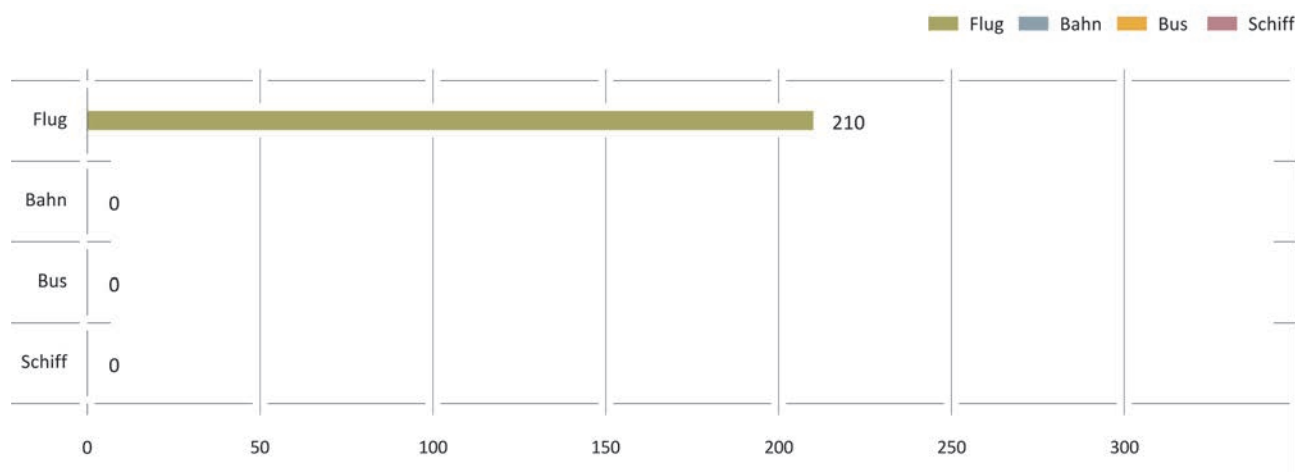


Abb. 5: Anzahl der abgefertigten Anzeigen 2025. Basis: Abschlussjahr 2025. Quelle: apf.



Telefonberatungen

Fahr- und Fluggäste können sich bei der apf telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Passagier- und Fahrgastrechte über ihre Rechte und den Ablauf von Schlichtungsverfahren informieren. Im Jahr 2025 sank die Zahl an Telefonberatungen, die nicht im Rahmen von Schlichtungsverfahren geführt wurden, auf 1.463. Dies bedeutet eine Reduktion um rund 41 Prozent im Vergleich zum Jahr 2024 (2.496 Telefonate).

„Vielen Dank für die hervorragende Unterstützung – ein echtes Vorbild für Kundenservice in Österreich!“

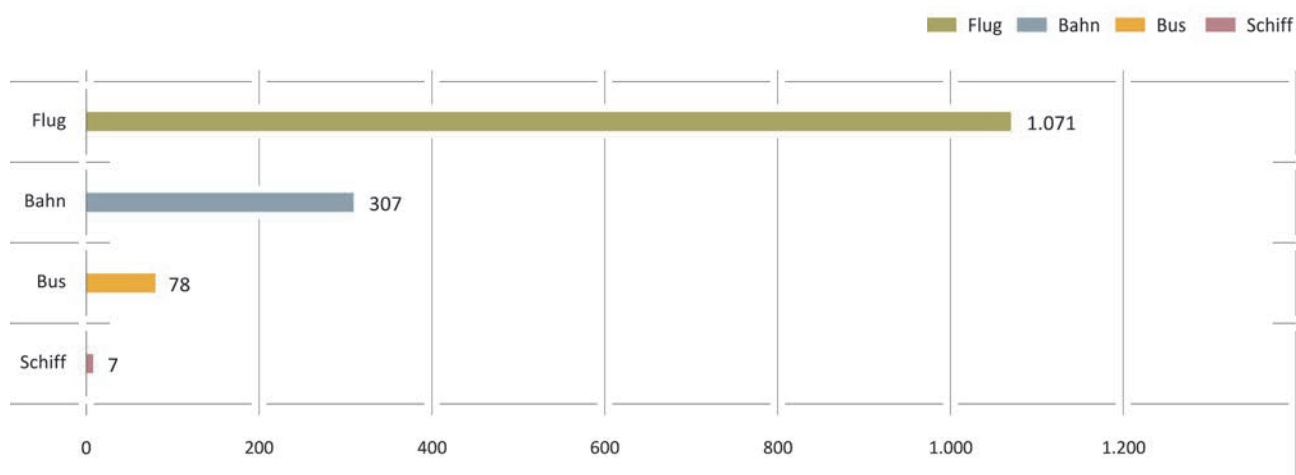


Abb. 6: Anzahl der Telefonberatungen 2025 (außerhalb von Schlichtungsverfahren). Basis: Abschlussjahr 2025. Quelle: apf.







Jahresbilanz: Bahn

Schlichtungsanträge und Anfragen

1.244 eingelangte Schlichtungsanträge

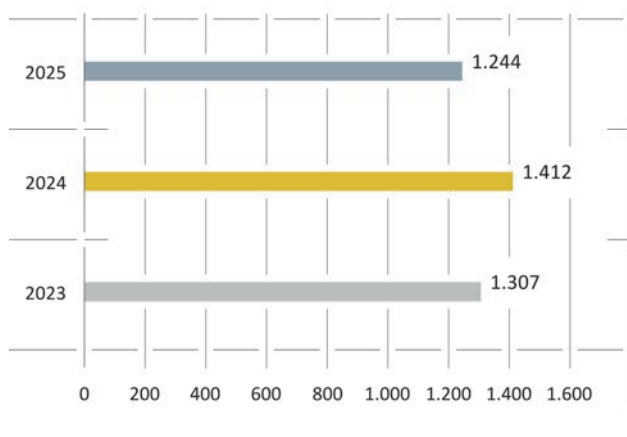


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2023–2025. Basis: Erstellungsjahre 2023–2025. Quelle: apf.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) verzeichnete 2025 im Bahnbereich 1.244 Schlichtungsanträge (2024: 1.412), dies bedeutet eine Reduktion um rund zwölf Prozent im Vergleich zum Spitzenjahr 2024.

Die durchschnittliche Reaktionszeit im Jahr 2025 betrug 20 Stunden (2024: 19 Stunden). Antragstellende erhielten somit innerhalb von weniger als einem Tag eine erste Rückmeldung vom Fachbereich Bahn zu ihrem Fall.

Schlichtungsanträge

ohne Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Schlichtungsantrag führt zu einem Schlichtungsverfahren. 2025 mussten rund 19 Prozent (2024: 24 Prozent) der eingelangten Anträge aus unterschiedlichen Gründen abgelehnt werden.

So wies die apf von den abzulehnenden Schlichtungsanträgen rund 72 Prozent (2024: 77 Prozent) deshalb zurück, weil die Fahrgäste ihre Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatten. Rund 25 Prozent (2024: 22 Prozent) mussten wegen Unzuständigkeit abgelehnt werden, etwa wenn der Fall in die Zuständigkeit einer anderen Schlichtungsstelle zur alternativen Streitbeilegung oder Nationalen Durchsetzungsstelle fiel oder es sich um keinen zulässigen Beschwerdegrund handelte (etwa Anruferbeschwerden, Lärmbelästigung).

Liegt die Zuständigkeit bei der Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) eines anderen Mitgliedstaates oder einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), erteilt die apf den Antragstellenden Auskunft über Kontaktdaten anderer NEB-/AS-Stellen.

Nur rund drei Prozent (2024: zwei Prozent) wurden aufgrund sonstiger Gründe abgewiesen. Dazu zählte beispielsweise, wenn ein Antrag sofort nach Einreichung zurückgezogen wurde, ohne dass die apf tätig werden konnte, oder wenn der Fall bereits von einem Gericht oder einer anderen alternativen Streitbeilegungsstelle behandelt wurde.





Schlichtungsverfahren

1.009 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

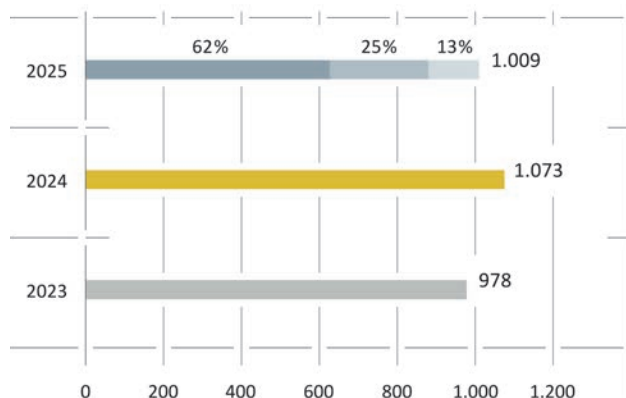


Abb. 2: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2023–2025.

Basis: Abschlussjahr 2023–2025. Quelle: apf.

Im Jahr 2025 brachte die apf im Bereich Bahn 1.009 Schlichtungsverfahren zum Abschluss (2024: 1.073), dies bedeutet eine Reduktion um rund sechs Prozent.

Von den im Jahr 2025 abgeschlossenen Verfahren waren 652 für die jeweiligen Unternehmen im Bahnsektor kostenpflichtig (2024: 788).

62 Prozent der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren im Bahnverkehr hatten nationale Passagierrechte, beispielsweise das EisBBFG oder die Verordnung über die Einführung des KlimaTickets, 25 Prozent der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren EU-Passagierrechte, insbesondere die Bahn-Fahrgastreueverordnung, und 13 Prozent sonstige Schlichtungsgründe, beispielsweise Beschwerden, die nicht unter die in der EU-Verordnung oder in nationalen Gesetzen verankerten Fahrgastreue fallen, zum Inhalt.

93 Prozent Einigungsquote

93 Prozent der Schlichtungsverfahren mit Einigung

Rund 93 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2025 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien beendet werden (2024: 97 Prozent). Die apf hält damit eine weiterhin hohe Einigungsquote in diesem Bereich. Die um ca. vier Prozent geringere Einigungsquote ist in erster Linie auf Verfahren mit innerstädtischen Verkehrsbetrieben zurückzuführen.

Sieben Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

2025 nahmen Antragstellende oder Antragsgegner nur bei rund sieben Prozent der Verfahren den Schlichtungsvorschlag nicht an (2024: zwei Prozent). Diese Verfahren müssen anschließend mangels Einigung geschlossen werden.

Verfahren,

- welche aus formellen Gründen eingestellt wurden, beispielsweise Fälle, in denen die Antragstellenden den Schlichtungsantrag vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen des Antrags vonseiten der Antragstellenden nicht mehr mitgewirkt wird,
- welche aus materiellen Gründen eingestellt wurden, beispielsweise Fälle, in denen das Unternehmen sich bereits mit dem Fahrgast einigen konnte oder wenn das Anliegen mangels Anspruchs/Kulanzwürdigkeit mit/ohne Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen abgelehnt wird, dies jedoch erst nach der formalen Verfahrenseröffnung bekannt wird,

wurden in Abbildung 3 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, da die apf keinen Einfluss auf die Beendigung des Verfahrens hatte. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Antragsgegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durch- bzw. fortzuführen.

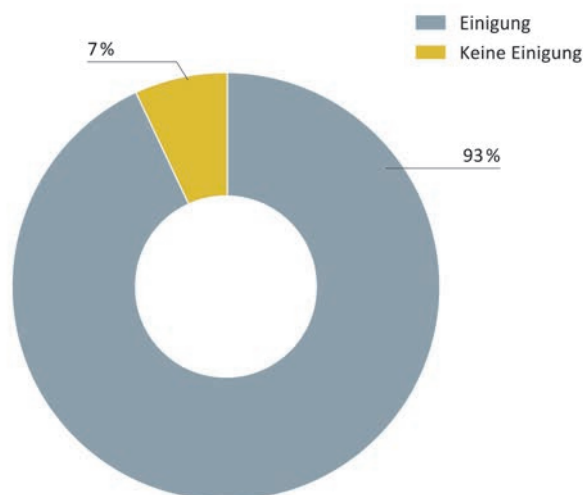


Abb. 3: Beendete Schlichtungsverfahren 2025 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2025. Quelle: apf.

Verfahrensgründe im Bahnbereich

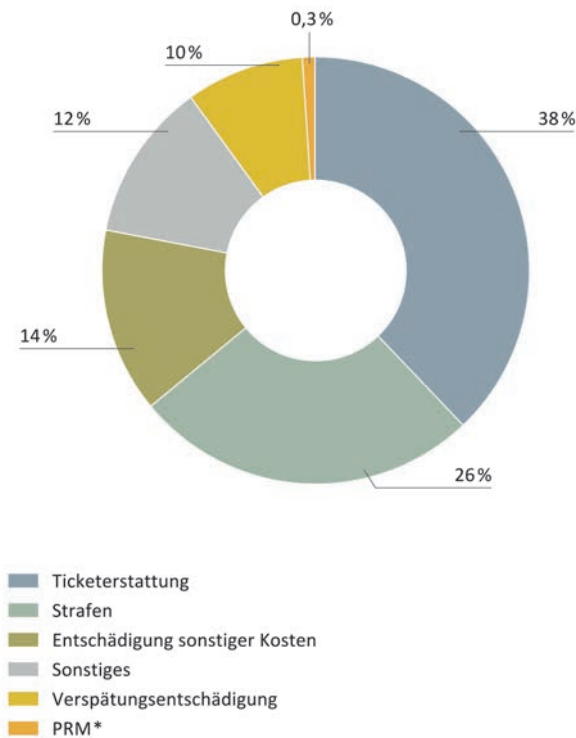


Abb. 4: Verfahrensgründe 2025. Basis: Abschlussjahr 2025.
(Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

* Persons with Reduced Mobility / Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität.

Ticketerstattung

Der häufigste Grund für Personen, sich im Bahnbereich an die apf zu wenden, waren im Jahr 2025 erneut Schwierigkeiten mit der Erstattung von Tickets. Der Anteil an den Gesamtverfahren betrug rund 38 Prozent (2024: 42 Prozent). Themen waren Anträge aufgrund restriktiver Erstattungsmodalitäten, der Ausschluss bestimmter Tickets von der Erstattung und Erstattungen wegen Leistungseinschränkungen wie z. B. Herabstufung/Downgrades.

Strafen, Gebühren

Rund 26 Prozent der Verfahren betrafen Strafzahlungen und Gebühren (2024: 13 Prozent). Nach wie vor gehen insbesondere die ÖBB-Personenverkehr und die Wiener Linien strikt beim Thema Strafen vor.

Bei der ÖBB-Personenverkehr bezogen sich viele Strafen auf Fahrten ohne oder ohne gültiges Ticket in Nah- oder Regionalverkehrszügen. Den Schilderungen in den Schlichtungsverfahren nach zu urteilen war den Fahrgästen oft nicht bewusst, dass der Zustieg ohne gültigen Fahrschein in solche Züge grundsätzlich nicht zulässig ist. Dies gilt auch für die Strecke zwischen Wien und dem Bahnhof Flughafen Wien. Gerade für Touristinnen und Touristen ist schwer zu erkennen, dass sich der Flughafen Wien außerhalb der Kernzone Wien befindet. Für die Zugfahrt ist daher für den Streckenteil zwischen der Stadtgrenze und dem Flughafen zusätzlich zur Kernzone Wien ein eigener Fahrschein nötig.

Nur bei einem dezidierten Rechtsanspruch – etwa bei einer vergessenen personalisierten Fahrkarte – ist die ÖBB-Personenverkehr erfahrungsgemäß bereit, die Strafe auf die dafür vorgesehene Gebühr zu reduzieren. Vergessen Fahrgäste eine nicht personalisierte Wochen- oder Monatskarte, lehnte das Bahnunternehmen Einsprüche regelmäßig ab. Kommt der Fahrgast der Zahlungsaufforderung nicht nach, wird ein Inkassounternehmen mit der Einbringung der Strafforderung beauftragt, wodurch die Kosten häufig exorbitant steigen. Hier sind jedoch nur angemessene und zweckentsprechende Kosten zulässig.

Bei den Wiener Linien ging es etwa um

- Strafen aus diversen Gründen, etwa weil das Ticket nicht wie notwendig entwertet wurde. Insbesondere Touristinnen und Touristen glauben häufig, dass der Kaufzeitpunkt bzw. Zeitstempel auf den Tickets als Geltungsbeginn gilt. Weitere Gründe für Strafen sind Nichteinhaltung der Fahrdauer bei Einzelfahrten aufgrund einer unklaren Geltungsdauer des 7-Tage-Wien-Tickets oder weil das Ticket zu spät gekauft wurde,
- die Ablehnung des Einspruchs bei Strafen, welche direkt vor Ort bei der Kontrolle bezahlt wurden und keine personenbezogenen Daten aufgenommen wurden, oder
- die Gültigkeit bzw. Erstattung der 8-Tage-Klimakarte, welche nicht mehr angeboten wird.



Bei One Mobility ging es vorrangig um die Kündigung bzw. Verlängerung des KlimaTickets Österreich und im Zusammenhang entstandene Kosten sowie im geringeren Ausmaß auch um Entschädigungen für Verspätungen und Ausfälle.

Bei der Westbahn ging es meistens um Ticketerstattungen, etwa bei Nutzung eines ÖBB-Tickets in der Westbahn.

Entschädigung sonstiger Kosten und Verspätungsentschädigung

Rund 14 Prozent der Verfahren betreffen Entschädigungen für sonstige Kosten (2024: 21 Prozent) und rund zehn Prozent Verspätungsentschädigungen (2024: 18 Prozent).

Bei den Entschädigungen für sonstige Kosten ging es vorrangig um Kosten abseits des Ticketpreises, die nicht oder nicht ausreichend von den jeweiligen Unternehmen übernommen wurden. Dazu gehören etwa Zahlungen für versäumte Flüge, Taxikosten und Nächtigungen. Viele Verfahren betrafen den Umstand, dass die Entschädigung für Flüge als alternative Beförderungsmöglichkeit bei einem Zugausfall vom Bahnunternehmen abgelehnt wurde.

Bei Verspätungsentschädigungen für Ticketkosten führte die apf vorrangig Verfahren, wenn Fahrgäste die zustehenden Verspätungsentschädigungen nicht fristgerecht vom Bahnunternehmen ausbezahlt bekommen, bei Verweigerung einer Verspätungsentschädigung bei Vorverlegung der Abfahrt oder wegen einer zu geringen Verspätungsentschädigung und/oder bürokratischen Geltendmachung beim KlimaTicket.

Rund zwölf Prozent der Verfahren entfallen auf sonstige Gründe (2024: sechs Prozent). Dies können etwa Beschwerden über Fahrpläne, die Ausstattung von Zügen o. Ä. sein.



Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

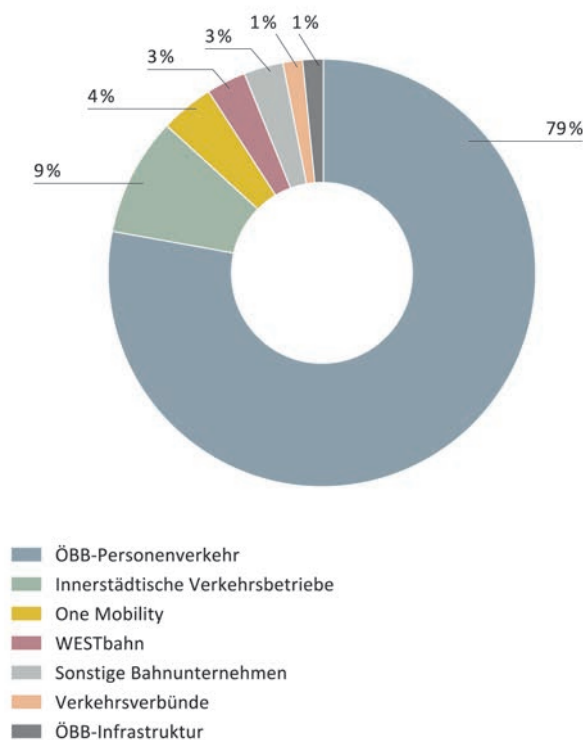


Abb. 5: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2025.
Basis: Abschlussjahr 2025. Quelle: apf.

Der Großteil der Verfahren – rund 79 Prozent – bezog sich im Jahr 2025 wie schon bisher auf das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr (2024: 94 Prozent), allerdings deutlich weniger als im Jahr 2024.

Rund neun Prozent aller Verfahren führte die apf mit innerstädtischen Verkehrsbetrieben (2024: ein Prozent), überwiegend mit den Wiener Linien. Rund vier Prozent der Verfahren entfallen auf One Mobility (2024: ein Prozent), je drei Prozent auf die Westbahn (2024: zwei Prozent) und auf sonstige (Bahn-)Unternehmen (2024: ein Prozent), vorwiegend auf die Badner Bahn. Je rund ein Prozent entfallen auf die Verkehrsverbünde (2024: ein Prozent), vor allem auf den Verkehrsverbund Ost-Region, und auf das Infrastrukturunternehmen ÖBB-Infrastruktur (2024: deutlich unter einem Prozent).

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

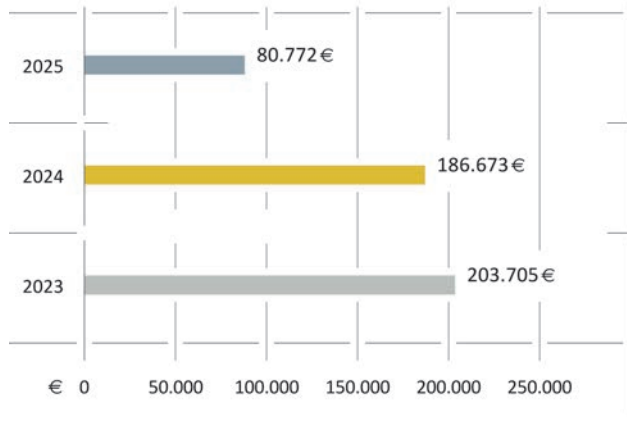


Abb. 6: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2023–2025.

Basis: Abschlussjahre 2023–2025. Quelle: apf.

In 592 Verfahren erzielte die apf 2025 monetäre Entschädigungen in der Höhe von insgesamt 80.772 Euro (2024: 186.673 Euro in 958 Verfahren).

*„Mit apf haben wir unseren
Sachverhalt innerhalb von
2 Wochen klären können
und das vollkommen
kostenlos.“*

Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

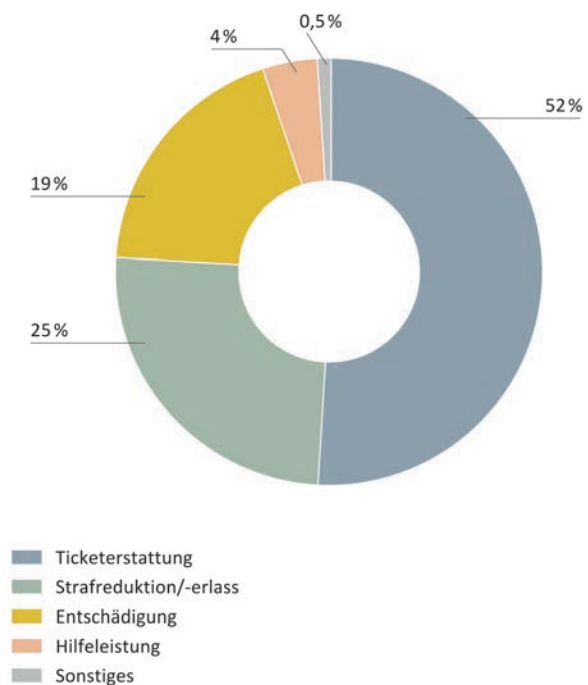


Abb. 6a: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2025.

Basis: Abschlussjahr 2025. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

Die Gesamterwirtschaftung im Bahnbereich schlüsselt sich wie folgt auf (vgl. Abbildung 7 in Prozenten):

- Bei Ticketerstattungen (z. B. Ticketkosten, wenn die Fahrt nicht angetreten wird) erzielte die apf 42.146 Euro (52 Prozent; 2024: 39 Prozent).
- Bezüglich Strafreduktionen bzw. -erlassen erwirkte die apf 20.021 Euro (25 Prozent; 2024: sechs Prozent).
- Betreffend Entschädigungen (z.B. für Verspätungen und für Folgekosten wie Hotel) erreichte die apf 15.360 Euro (19 Prozent; 2024: 49 Prozent).
- Betreffend Hilfeleistungen (z.B. Taxi, Unterkunft oder Verpflegung) erreichte die apf 2.862 Euro (vier Prozent; 2024: sechs Prozent).





Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

In 70 Prozent (2024: 81 Prozent) aller im Jahr 2025 eingebrachten Verfahren zum Verkehrsträger Bahn wurde in weniger als zwei Wochen eine Lösung gefunden. Die Reduktion um rund elf Prozent ist in erster Linie auf Verfahren mit innerstädtischen Verkehrsbetrieben und generell auf vermehrte Rückfragen an die Unternehmen zurückzuführen.

Weitere 20 Prozent der Verfahren wiesen eine Verfahrensdauer von weniger als einem Monat auf (2024: 15 Prozent). Sieben Prozent waren in weniger als zwei Monaten abgeschlossen (2024: drei Prozent). Wiederum nur drei Prozent der Schlichtungsverfahren dauerten länger als zwei Monate (2024: ein Prozent). Diese Fälle waren in der Regel sehr komplex und behandelten meist unklare Rechtsfragen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller im Jahr 2025 abgeschlossenen Verfahren lag bei unter 15 Tagen (2024: unter zehn Tagen).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Kein Unternehmen im Bahnbereich verweigerte 2025 die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren.

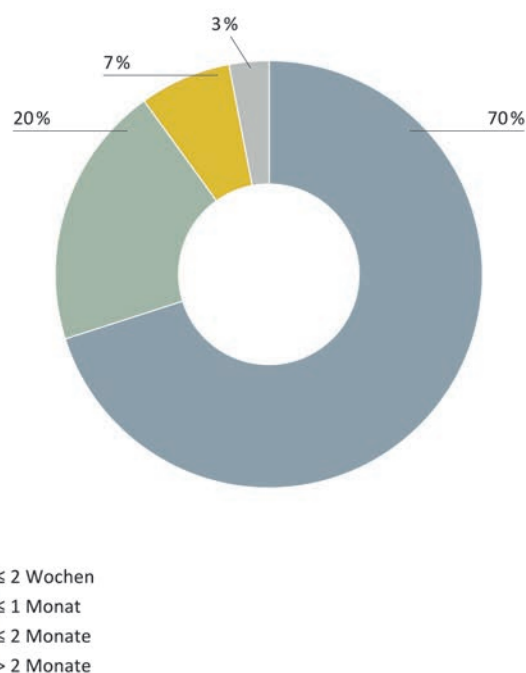


Abb. 7: Verfahrensdauer 2025. Basis: Abschlussjahr 2025. Quelle: apf.







Jahresbilanz: Bus

Schlichtungsanträge und Anfragen

131 eingelangte Schlichtungsanträge

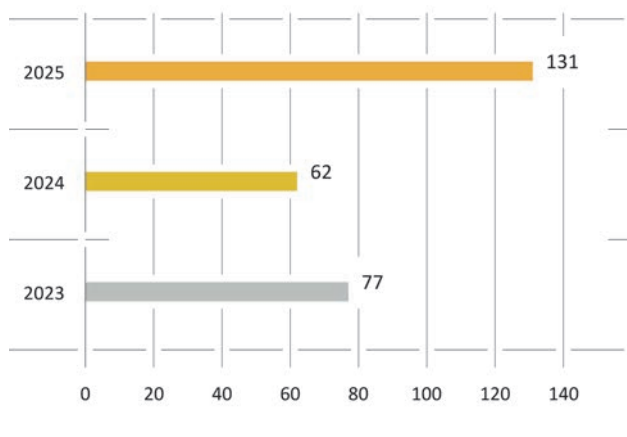


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2023–2025. Basis: Erstellungsjahre 2023–2025. Quelle: apf.

Im Busbereich verzeichnete die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) 131 Schlichtungsanträge im Jahr 2025 (2024: 62), dies bedeutet mehr als eine Verdoppelung zum Vorjahr und stellt einen neuen Rekord dar. Die deutliche Steigerung ist auf die Zunahme der Verfahren mit innerstädtischen Verkehrsbetrieben, insbesondere den Wiener Linien, und aufgrund der zusätzlichen Zuständigkeiten (z. B. verlorenes oder gestohlenen Gepäck) seit dem Inkrafttreten der Fahrgastrechtenovelle im Juli 2024 zurückzuführen.

Die durchschnittliche Reaktionszeit vom Zeitpunkt des Eintreffens eines Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Bus der apf betrug 2025 25 Stunden (2024: 26 Stunden).

Schlichtungsanträge

ohne Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Schlichtungsantrag führt zu einem Schlichtungsverfahren. Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Bus-Fahrgastrechteverordnung¹ noch in die sonstige Zuständigkeit als Schlichtungsstelle fallen, können von der apf nicht behandelt werden.

2025 mussten rund 31 Prozent der eingelangten Anträge abgelehnt werden. Rund 66 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2025 aufgrund von Unzuständigkeit (2024: 80 Prozent). Davon betroffen sind z. B. Schlichtungsanträge, wenn die Zuständigkeit bei der Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) eines anderen Mitgliedstaates oder einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) liegt. Die apf erteilt den Antragstellenden in diesen Fällen Auskunft über die Kontaktdaten der zuständigen NEB-/AS-Stellen.

Rund 29 Prozent der Ablehnungen im Busbereich gingen darauf zurück, dass Fahrgäste ihre Forderungen noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit gegeben hatten, die Anfrage zu bearbeiten (2024: 15 Prozent).



¹ VO (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.



Schlichtungsverfahren

87 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

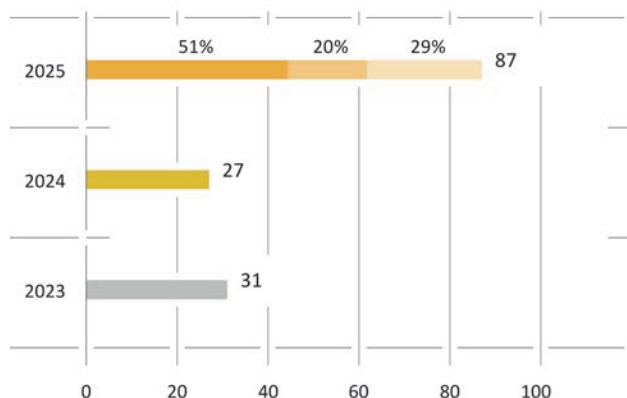


Abb. 2: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2023–2025.
Basis: Abschlussjahr 2023–2025. Quelle: apf.

2025 schloss die apf im Busbereich 87 Verfahren ab (2024: 27), dies stellt einen neuen Rekord dar. Von diesen waren 45 für die jeweiligen Unternehmen im Bussektor kostenpflichtig (2024: zwölf).

51 Prozent der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren im Busverkehr hatten nationale Passagierrechte, beispielsweise das Kfl-Bef Bed, 20 Prozent der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren EU-Passagierrechte, insbesondere die Bus-Fahrgastrechteverordnung, und 29 Prozent sonstige Schlichtungsgründe, beispielsweise Beschwerden, die nicht unter die in der EU-Verordnung oder in nationalen Gesetzen/Verordnungen verankerten Fahrgastrechte fallen, zum Inhalt.

86 Prozent Einigungsquote

86 Prozent der Schlichtungsverfahren mit Einigung

86 Prozent der Verfahren im Busverkehr konnten 2025 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien abgeschlossen werden (2024: 92 Prozent). Die um ca. sechs Prozent geringere Einigungsquote ist in erster Linie auf Verfahren mit innerstädtischen Verkehrsbetrieben und Verkehrsverbünden zurückzuführen. Ein Verfahren wird nach einer erfolgreichen Einigung zwischen dem Fahrgast und dem Busunternehmen als positiv abgeschlossen gewertet.

Neben der Auszahlung von Ansprüchen gelten auch akzeptierte Vermittlungsangebote, wie beispielsweise Gutscheine, als Einigung.

14 Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

2025 nahmen Antragstellende oder Antragsgegner bei rund 14 Prozent der Verfahren den Schlichtungsvorschlag nicht an. Diese Verfahren müssen anschließend mangels Einigung geschlossen werden.

Bestimmte Verfahren wurden in Abbildung 3 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, weil die apf keinen Einfluss auf die Beendigung des Verfahrens hatte.

Dies ist etwa der Fall, wenn die Fahrgäste den Schlichtungsantrag vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen des Schlichtungsantrags vonseiten der Antragstellenden nicht mehr mitgewirkt wird. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Antragsgegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

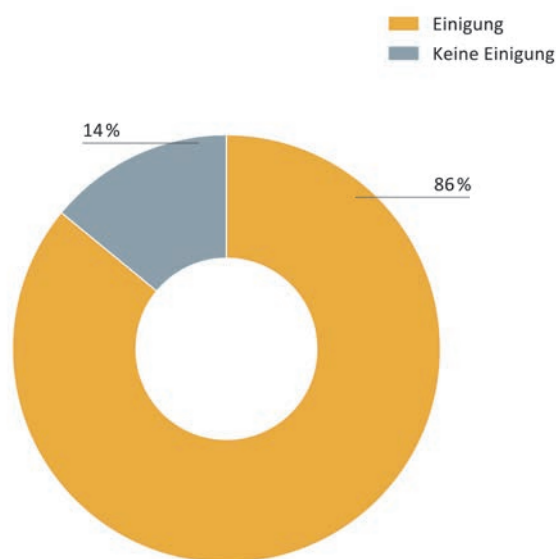


Abb. 3: Beendete Schlichtungsverfahren 2025 nach Art der Erledigung.
Basis: Abschlussjahr 2025. Quelle: apf.

Verfahrensgründe im Busbereich

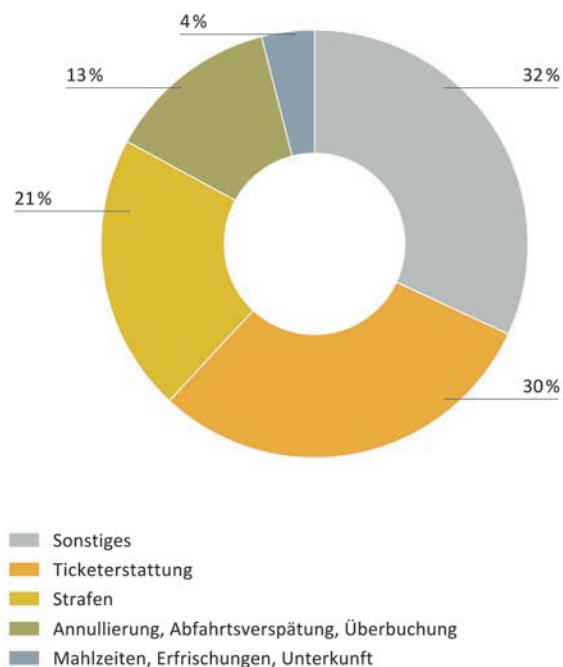


Abb. 4: Verfahrensgründe 2025.
Basis: Abschlussjahr 2025. Quelle: apf.

2025 betrafen 32 Prozent sonstige Verfahrensgründe, wie etwa Schadenersatz oder Diebstahl (2024: 32 Prozent), danach folgten Ticketerstattungen mit 30 Prozent (2024: zehn Prozent), Strafen mit 21 Prozent (im Vorjahr noch nicht erhoben) und Annullierungen, Abfahrtsverspätungen und Überbuchungen mit 13 Prozent (2024: 48 Prozent). Vier Prozent fielen auf Hilfeleistungen wie Mahlzeiten, Erfrischungen und Unterkunft (2024: zehn Prozent).

Die teilweise deutlichen Änderungen bei den Verfahrensgründen sind auch auf die zusätzliche Zuständigkeit (z. B. für innerstädtische Verkehrsbetriebe) seit dem Inkrafttreten der Fahrgastrechtennovelle im Juli 2024 zurückzuführen.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

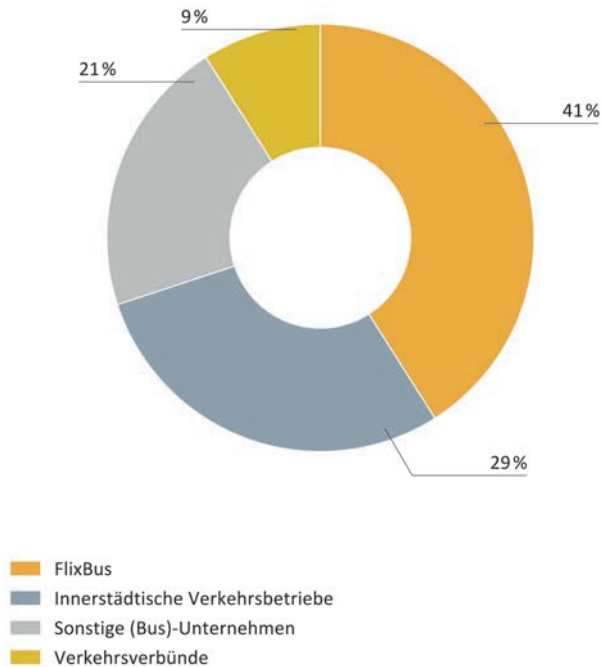


Abb. 5: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2025.
Basis: Abschlussjahr 2025. Quelle: apf.

Die apf führte 2025 insgesamt 41 Prozent der abgeschlossenen Verfahren mit FlixBus (2024: 78 Prozent). 29 Prozent der Verfahren betrafen innerstädtische Verkehrsunternehmen, insbesondere die Wiener Linien, und 21 Prozent sonstige (Bus-)Unternehmen, etwa ÖBB-Postbus. Neun Prozent der abgeschlossenen Verfahren entfielen auf die Verkehrsverbünde (2024: sieben Prozent), insbesondere auf den Verkehrsverbund Ost-Region.

Die teilweise deutlichen Verschiebungen bei den Unternehmen sind auch auf die zusätzliche bzw. erweiterte Zuständigkeit (z. B. für innerstädtische Verkehrsbetriebe und Verkehrsverbünde bzw. den Regionalbusverkehr) seit dem Inkrafttreten der Fahrgastrechtennovelle im Juli 2024 zurückzuführen.





Entschädigungen und Erstattungen

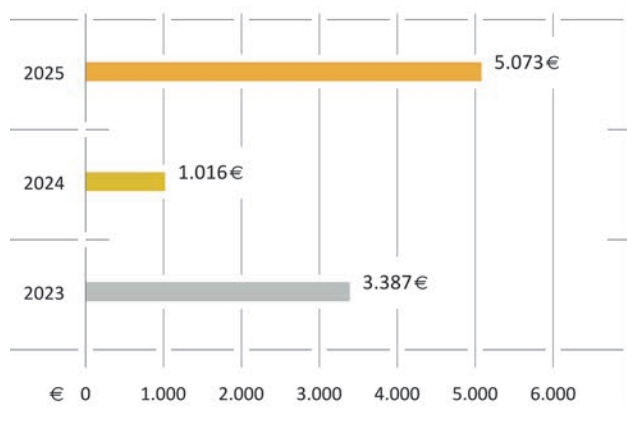


Abb. 6: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2023–2025. Basis: Abschlussjahre 2023–2025. Quelle: apf.

Im Jahr 2025 konnte die apf monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 5.073 Euro für Bus-Fahrgäste erwirken (2024: 1.016 Euro), dies stellt einen neuen Rekord dar.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

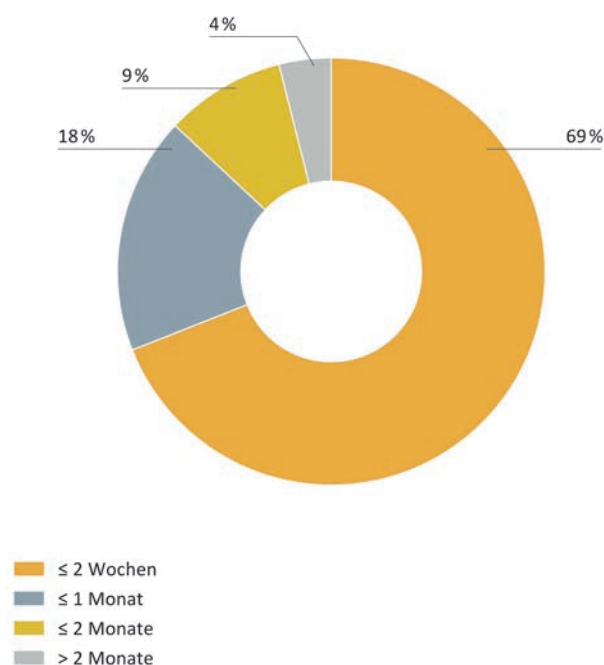


Abb. 7: Verfahrensdauer 2025. Basis: Abschlussjahr 2025. Quelle: apf.

„Ihr Service war ausgezeichnet, äußerst professionell und sehr schnell.“



Bei mehr als zwei Drittel der Verfahren (69 Prozent) war es 2025 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2024: 42 Prozent). 18 Prozent der Fälle wurden in weniger als einem Monat (2024: 25 Prozent) zum Abschluss gebracht und in weniger als zwei Monaten konnten neun Prozent der Verfahren (2024: 33 Prozent) beendet werden. Nur vier Prozent der Verfahren benötigten mehr als zwei Monate.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2025 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 13 Tagen (2024: 21 Tagen) und damit acht Tage unterhalb des Vorjahres.

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Wie schon im Jahr 2024 verweigerte auch 2025 kein Unternehmen im Busbereich die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren.





Jahresbilanz: Schiff

Schlichtungsanträge und Anfragen

15 eingelangte Schlichtungsanträge

2025 erhielt die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) im Schiffssektor 15 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen (2024: neun). Auch die erweiterte Zuständigkeit (z. B. auf sämtliche Schiffsunternehmen mit Niederlassung in Österreich bei Beförderung mit Ankunfts- oder Abfahrtshafen in Österreich) seit dem Inkrafttreten der Fahrgastrechtenovelle im Juli 2024 führte nur zu einer geringfügigen Steigerung an Schlichtungsanträgen.

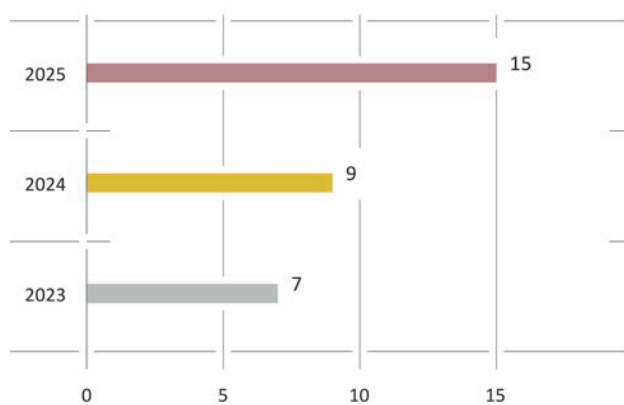


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2023–2025. Basis: Erstellungsjahre 2023–2025. Quelle: apf.

Die durchschnittliche Reaktionszeit vom Zeitpunkt des Eintreffens eines Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Schiff der apf betrug im Jahr 2025 17 Stunden (2024: 33 Stunden).





Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Schlichtungsantrag führt zu einem Schlichtungsverfahren. Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Schiff-Fahrgastrechteverordnung¹ noch in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fallen, werden von der apf nicht behandelt.

Rund 85 Prozent der Ablehnungen der eingelangten Anträge erfolgten 2025 aufgrund von Unzuständigkeit (2024: 100 Prozent). Davon betroffen waren z. B. Schlichtungsanträge über Verspätungen bei Kreuzfahrten oder Fahrten mit Start und Ende außerhalb Österreichs. Rund 15 Prozent der Ablehnungen im Schiffsbereich gingen darauf zurück, dass Fahrgäste ihre Forderungen noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit gegeben hatten, die Anfrage zu bearbeiten.

Liegt die Zuständigkeit bei der Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) eines anderen Mitgliedstaates oder einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf abzulehnen. Die apf gibt den Antragstellenden in diesen Fällen Auskunft über Kontaktdaten der zuständigen Stellen.

Schlichtungsverfahren

2025 wurden zwei Verfahren eröffnet. Diese mussten mangels Mitwirkung eingestellt werden, bevor diese förmlich an die Unternehmen herangetragen werden konnten.

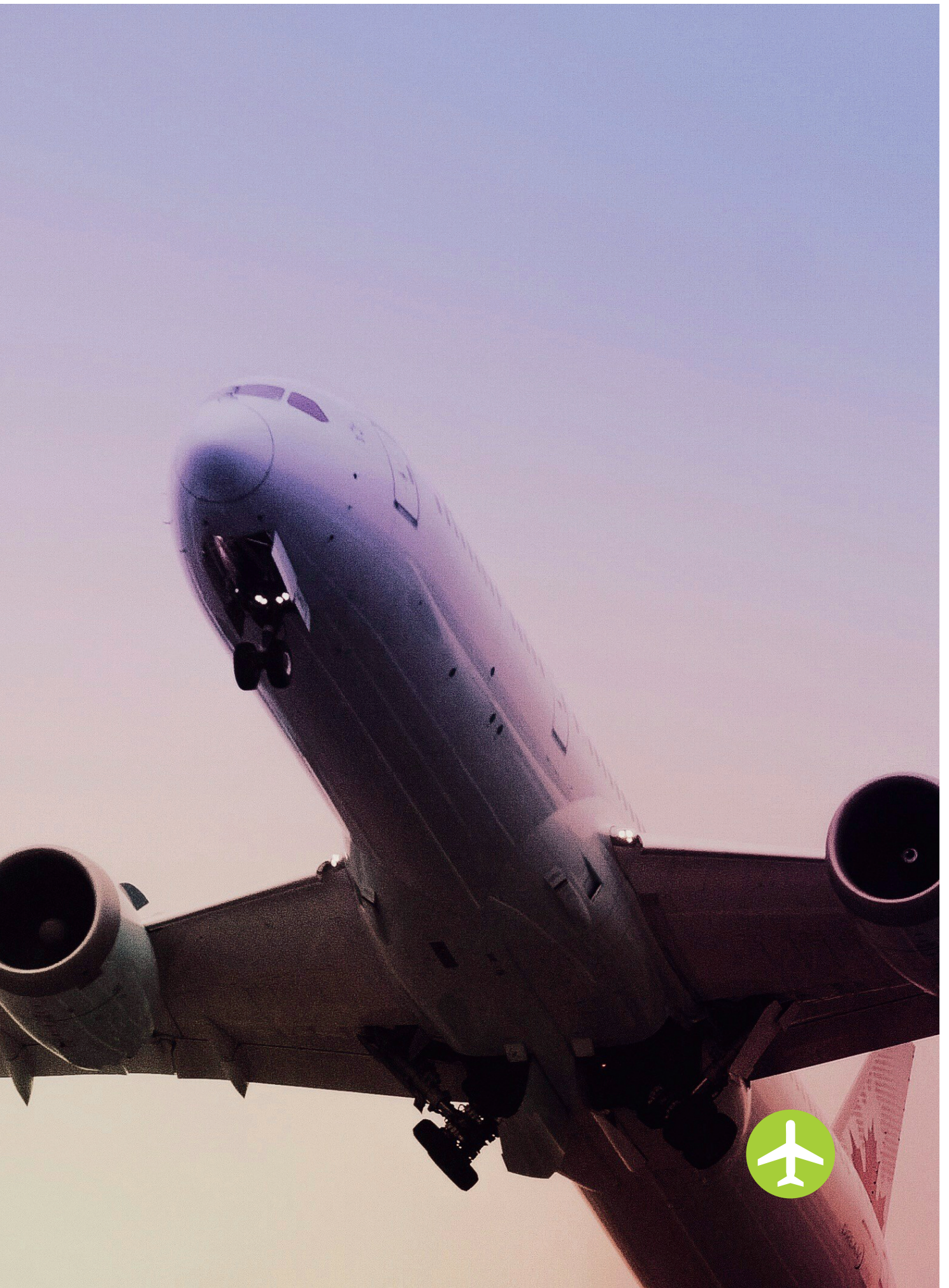
Die apf eröffnet Verfahren, wenn der streitgegenständliche Sachverhalt unter die Schiff-Fahrgastrechteverordnung fällt. Österreich ist ein Binnenland, sehr wenige Schiffsunternehmen fallen in den Geltungsbereich der Schiff-Fahrgastrechteverordnung (nicht von der Verordnung erfasst: Ausflugs- und Besichtigungsfahrten bzw. wenn die Schiffsbesatzung eine zu geringe Personenanzahl aufweist). Auch die erweiterte Zuständigkeit seit dem Inkrafttreten der Fahrgastrechtenovelle im Juli 2024 führte zu keiner nennenswerten Steigerung an Schlichtungsverfahren.

„Eine echte Hilfe für "Reise-geschädigte", die ansonsten trotz vorgeblich hohen Standards im Regen stehen gelassen werden! Danke!“



¹ VO (EU) 1177/2010 ABl L 2010/334, 1.





Jahresbilanz: Flug

Schlichtungsanträge und Anfragen

5.273 eingelangte Schlichtungsanträge

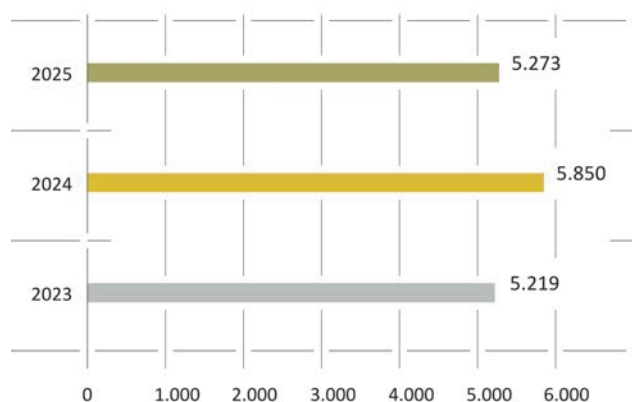


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2023–2025. Basis: Erstellungsjahre 2023–2025. Quelle: apf.

Im Jahr 2025 verzeichnete die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) im Flugbereich 5.273 Schlichtungsanträge. Verglichen mit 5.850 Anträgen des Jahres 2024 wurden rund zehn Prozent weniger Schlichtungsanträge eingebracht.

In 14 Fällen der 5.273 Schlichtungsanträge wurden die Anliegen der Antragstellenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert (2024: 20).

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens eines schriftlichen Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Flug betrug im Jahr 2025 durchschnittlich 18 Stunden (2024: 18 Stunden).

Schlichtungsanträge

ohne Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Schlichtungsantrag führt zu einem Schlichtungsverfahren. Anliegen und Schlichtungsanträge, die nicht in die Zuständigkeit der apf fallen oder nach der Verfahrensrichtlinie der apf unzulässig sind, werden nicht von der apf behandelt. 2025 mussten rund 28 Prozent der eingelangten Anträge aus unterschiedlichen Gründen abgelehnt werden.

2025 wies die apf von den abzulehnenden Schlichtungsanträgen 72 Prozent aufgrund von Unzuständigkeit zurück (2024: 75 Prozent). Darunter fielen beispielsweise Flüge, die weder Ankunfts- noch Abflugort in Österreich hatten.

19 Prozent von den abzulehnenden Anträgen wies die apf deshalb zurück, weil die Fluggäste ihre Forderungen noch nicht beim betroffenen Luftfahrtunternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit für eine Beantwortung gegeben hatten (2024: 22 Prozent). Rund neun Prozent mussten wegen sonstiger Gründe wie mangelnder formeller Einbringung oder Insolvenzen der Luftfahrtunternehmen abgelehnt werden (2024: rund drei Prozent).

Liegt die Zuständigkeit bei der Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) eines anderen Mitgliedstaates oder einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf ebenfalls abzulehnen. Die apf erteilt den Antragstellenden in diesen Fällen Auskunft über Kontaktdaten der zuständigen NEB-/AS-Stellen.





Schlichtungsverfahren

4.032 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

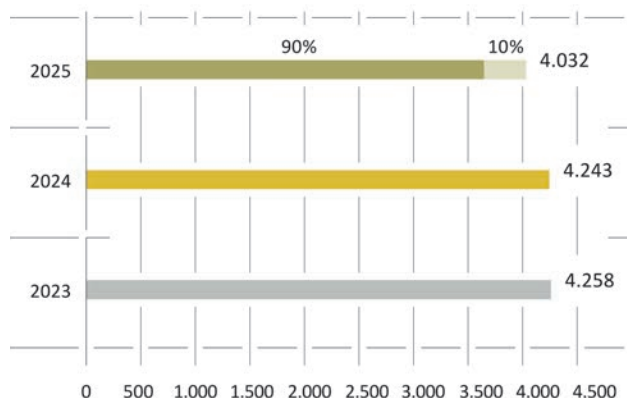


Abb. 2: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2023–2025.

Basis: Abschlussjahre 2023–2025. Quelle: apf.

Im Jahr 2025 brachte die apf im Flugbereich insgesamt 4.032 Verfahren zum Abschluss (2024: 4.243).

Von den 2025 abgeschlossenen Verfahren waren 3.465 für die jeweiligen Unternehmen im Flugsektor kostenpflichtig (2024: 3.760).

90 Prozent (3.631) der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren beinhalteten EU-Passagierrechte, daher Forderungen von Fluggästen unter der Fluggastrechteverordnung oder PRM-Fluggastrechteverordnung, in manchen Fällen in Kombination mit weiteren Forderungen.

Zehn Prozent (401) der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren hatten sonstige Schlichtungsgründe zum Inhalt, beispielsweise Gepäckbeschwerden oder Beschwerden zu Flugbeförderungen, die nicht unter die Fluggastrechteverordnungen fallen.

19 Prozent der 2025 abgeschlossenen Schlichtungsverfahren wurden aufgrund des Nachweises von außergewöhnlichen Umständen vonseiten der Fluglinie eingestellt. Außergewöhnliche Umstände liegen beispielsweise bei Landeverboten, Streiks des Flughafenpersonals oder bei extremen Wetterverhältnissen vor. Kann die Fluglinie der apf außergewöhnliche Umstände glaubhaft nachweisen und sind keine weiteren Ansprüche wie z. B. Betreuungsleistungen zu befriedigen, wird das Verfahren eingestellt.

„Mein Problem mit der Fluggesellschaft wurde durch die hervorragende Agentur vollständig gelöst. Vielen Dank noch einmal für euer Engagement!“

94 Prozent Einigungsquote

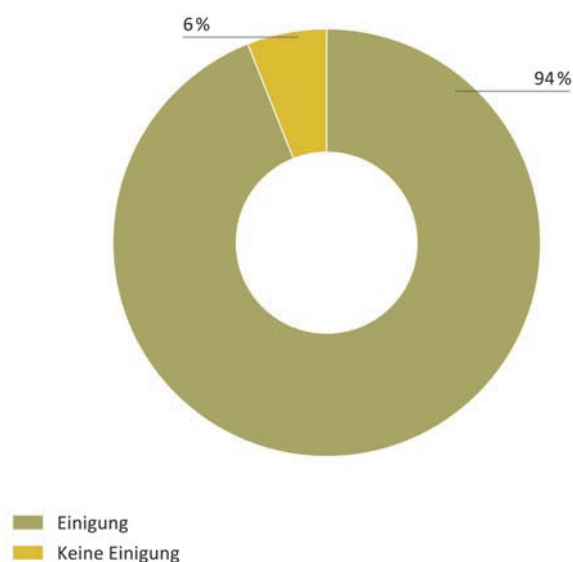


Abb. 3: Beendete Schlichtungsverfahren 2025 nach Art der Erledigung.

Basis: Abschlussjahr 2025. Quelle: apf.

94 Prozent der Verfahren konnten vonseiten der apf mit einer Einigung abgeschlossen werden. Dies beinhaltet Verfahren, in denen vorgesehene Ausgleichszahlungen, Ticketerstattungen, Erstattungen von sonstigen Kosten, Betreuungs- und anderen Hilfsleistungen an die Fluggäste geleistet wurden.

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.

Sechs Prozent der Verfahren ohne Einigung

2025 musste die apf sechs Prozent der Verfahren ohne Einigung schließen (2024: vier Prozent).

Trotz aller Bemühungen, einvernehmliche Lösungen für die Reisenden zu finden, ist dies nicht immer möglich. Eine Einigung kann sowohl aufgrund der Ablehnung eines Angebots durch die Antragstellenden scheitern als auch aufgrund der Weigerung von Luftfahrtunternehmen, eine Lösung anzubieten.

Verfahren,

- welche aus formellen Gründen eingestellt wurden, beispielsweise Fälle, in denen die Antragstellenden den Schlichtungsantrag vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen, wenn nach Einlangen des Antrags vonseiten der Antragstellenden nicht mehr mitgewirkt wird oder wenn bereits ein außergewöhnlicher Umstand in einem Parallelverfahren nachgewiesen wurde,
- welche aus materiellen Gründen eingestellt wurden, beispielsweise Fälle, in denen Fluglinien der apf außergewöhnliche Umstände glaubhaft nachweisen und keine weiteren Ansprüche wie z. B. Betreuungsleistungen zu befriedigen sind, Fluggäste zu spät zum Check-in bzw. Boarding erschienen waren oder eine erlittene Verspätung nicht groß genug war, um Ansprüche geltend machen zu können,

wurden in Abbildung 3 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, weil die apf keinen Einfluss auf die Beendigung des Verfahrens hatte, oder in diesen Fällen keine sinnvolle Rechtfertigung besteht, ein für den Antragsgegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.



Verfahrensgründe im Flugbereich

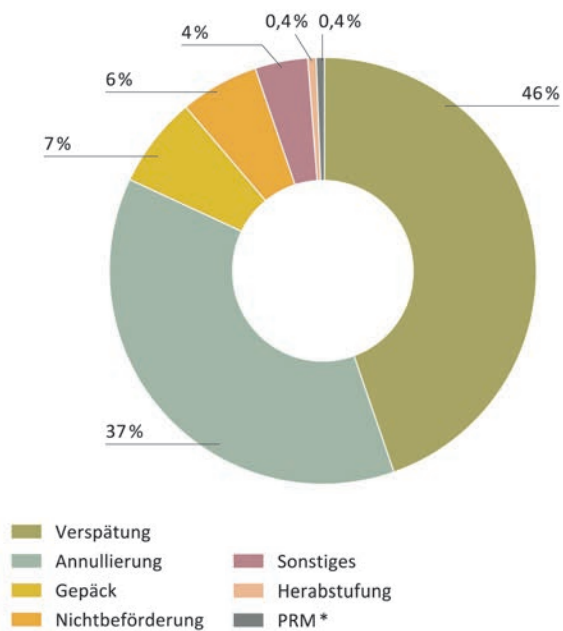


Abb. 4: Verfahrensgründe 2025. Basis: Abschlussjahr 2025. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf. * Persons with Reduced Mobility/Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität.

Flugverspätungen

Rund 46 Prozent der Verfahren betrafen 2025 verspätete Flüge, im Jahr davor waren es 52 Prozent. 2025 kam es aufgrund extremer Wetterereignisse und die dadurch bedingten Slot-Verschiebungen durch die Flugsicherung zu Verspätungen. Weitere Ursachen für Flugunregelmäßigkeiten stellten Streiks, politische Instabilität und Vogelschlag dar. Ob die jeweiligen Gründe einen außergewöhnlichen Umstand darstellen, ist im Einzelfall zu prüfen, wobei beispielsweise der Streik des eigenen Personals nach ständiger Rechtsprechung keinen außergewöhnlichen Umstand darstellt. Auch bei Verspätungen ist die Frage der zu ersetzenden Unterstützungsleistungen regelmäßig ein wichtiger Punkt im Schlichtungsverfahren.

Annullierungen

Rund 37 Prozent der Verfahren wurden 2025 aufgrund von Annullierungen geführt (2024: 42 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen forderten die Fluggäste im Jahr 2025 hauptsächlich die Erstattung von Ticketkosten aufgrund ab-



gesagter Flüge. Hauptgründe der Annullierungen bzw. Flugunregelmäßigkeiten allgemein waren ebenso extreme Wetterereignisse und die dadurch bedingten Slot-Verschiebungen. Neben den Verschiebungen aufgrund von Wetterereignissen spielen auch Kapazitätsengpässe und die personelle Überlastung der Flugsicherung eine Rolle. Auffällig häufig war auch die Erstattung von Ticketkosten für selbst organisierte Ersatzbeförderungen Gegenstand von Verfahren, da viele Passagiere eigenständig für ihre Weiterreise nach einer Annullierung sorgen mussten. Auch die sonstigen Unterstützungsleistungen, beispielsweise notwendige Mahlzeiten und Hotelnachtungen, wurden regelmäßig erst nach Einschreiten der apf anerkannt und übernommen, obwohl die Fluggastrechte-VO hierfür keinen Entlastungstatbestand vorsieht.

Gepäck

Sieben Prozent der abgeschlossenen Verfahren betrafen verspätetes, verlorenes oder beschädigtes Gepäck. Aufgrund der Zuständigkeitserweiterung im Schlichtungsbereich machen diese Verfahrensgründe mittlerweile einen bedeutenden Teil der Schlichtungstätigkeit der apf im Bereich Flug aus. Die Haftung der Fluglinien umfasst in diesem Bereich den (Teil-)Ersatz notwendiger Ersatzeinkäufe bei Verspätung, den Zeitwertersatz eines verlorenen Koffers und darin enthaltener Gegenstände sowie bei Beschädigung die Kosten der Reparatur oder den Zeitwertersatz bei einem irreparablen Gepäckstück.

Nichtbeförderung

Sechs Prozent der abgeschlossenen Verfahren wurden zu Nichtbeförderungen (2024: vier Prozent) geführt. Fluglinien sind bei ungerechtfertigt verweigerter Beförderung (beispielsweise wegen Überbuchung) jedenfalls zur Leistung einer Ausgleichszahlung verpflichtet. Im Jahr 2025 wurden vonseiten der apf Verfahren geführt, in denen Fluggästen die Beförderung verweigert wurde, obwohl sie sich rechtzeitig und mit gültigem Flugschein am Abflugsteig eingefunden hatten. Die Gründe sind vielfältig. Eine klare Reihung der Problemfelder ist aufgrund des geringen Anteils der Gesamtverfahrenszahl nicht sinnvoll möglich. Die klassische Überbuchung ist in den Verfahren der apf jedenfalls nur noch in Ausnahmefällen anzutreffen. Verhältnismäßig häufig werden jedoch Reisedokumente ungerechtfertigterweise nicht anerkannt und Flugreisende aus diesem Grund nicht befördert.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

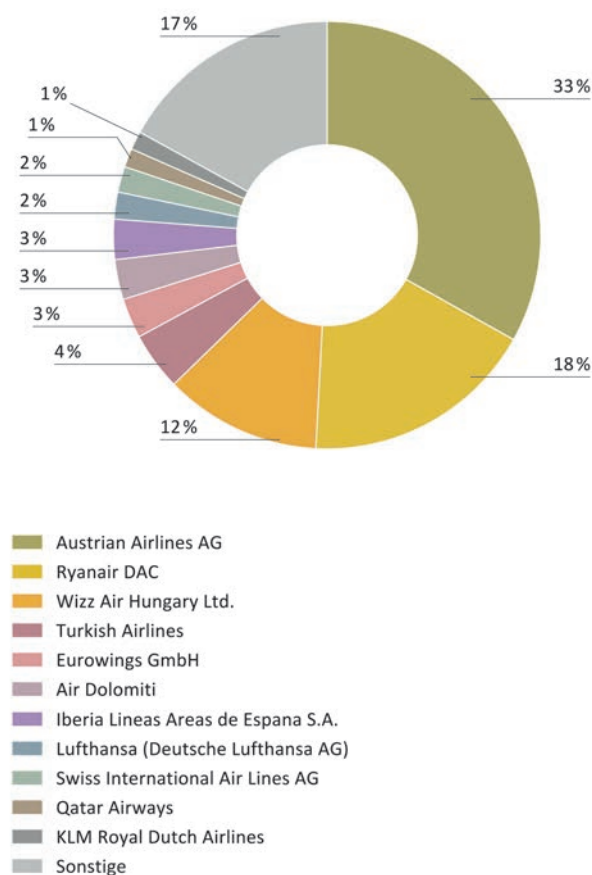


Abb. 5: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2025.
Basis: Abschlussjahr 2025. Quelle: apf.

33 Prozent der im Jahr 2025 abgeschlossenen Verfahren wurde mit den Austrian Airlines als größtem österreichischen Luftfahrtunternehmen geführt (2024: 29 Prozent). 18 Prozent bezogen sich auf Ryanair DAC (2024: 26 Prozent) und zwölf Prozent der Verfahren auf Wizz Air (2024: zwölf Prozent). Vier Prozent der Verfahren waren Turkish Airlines (2024: vier Prozent) und je drei Prozent Eurowings (2024: vier Prozent), Air Dolomiti (2024: fünf Prozent) und Iberia (2024: drei Prozent) zuzurechnen. Des Weiteren betrafen je zwei Prozent die Fluglinien Swiss (2024: ein Prozent) und Lufthansa (2024: drei Prozent). Je ein Prozent der Verfahren wurde mit Qatar Airways und KLM Royal Dutch Airlines abgewickelt. Der Rest der Verfahren entfiel im jeweils niedrigen Prozentbereich auf sonstige Flugunternehmen (17 Prozent), mit denen vereinzelte Verfahren eröffnet werden mussten (2024: elf Prozent).

Entschädigungen, Erstattungen und Ausgleichszahlungen

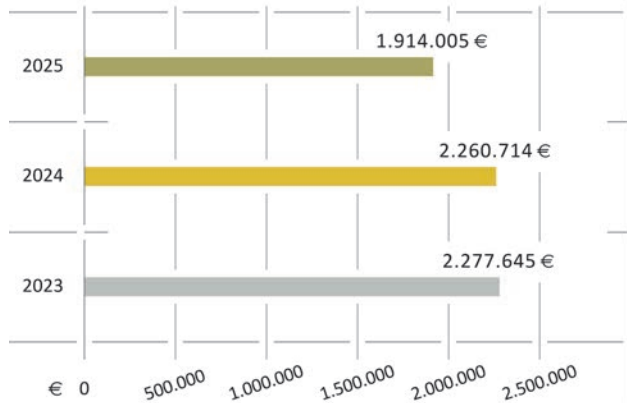


Abb. 6: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2023–2025. Basis: Abschlussjahre 2023–2025. Quelle: apf.

Die apf erzielte im Flugsektor im Jahr 2025 einen Gesamtbetrag in der Höhe von rund 1.914.005 Euro für Fluggäste (2024: 2.260.714 Euro).

Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

Bei der Gesamterwirtschaftung im Flugbereich entfällt der größte Teil mit 68 Prozent (2024: 78 Prozent) auf erwirtschaftete Entschädigungen für Reisende. 2025 waren dies 1.308.583 Euro, neben Ausgleichszahlungen fielen auch Fluggutscheine in diese Kategorie. 20 Prozent der Erwirtschaftung ergaben sich 2025 aus Erstattungen bzw. Refundierungen (2024: 16 Prozent), dies entspricht 379.029 Euro. Dazu zählten hauptsächlich Ticketkostenerstattungen, aber auch Aufwendungen bzw. Mehrkosten für Alternativbeförderungen. Auf Betreuungsvergütungen entfallen 2025 sieben Prozent (2024: sechs Prozent). Dies umfasst z. B. Verpflegungs-, Nächtigungs-, Transfer- und Kommunikationsaufwendungen. Drei Prozent der Erwirtschaftung stellen sonstige Leistungen dar und zwei Prozent Gepäckentschädigungen.

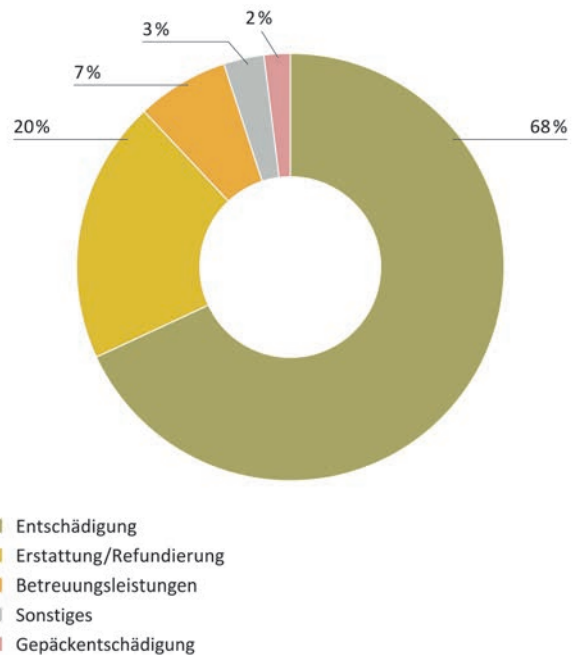


Abb. 6a: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2025. Basis: Abschlussjahr 2025. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

2025 war es in knapp 29 Prozent der Schlichtungsverfahren möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einer Lösung mit der jeweiligen Fluglinie zu kommen (2024: 18 Prozent). In 30 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats (2024: 29 Prozent) und in 24 Prozent im Zeitraum von zwei Monaten (2024: 23 Prozent) erfolgreich zwischen Fluggästen und Unternehmen vermittelt werden. Mehr als zwei Monate mussten im Jahr 2025 für 17 Prozent der Fälle aufgewendet werden, 2024 waren es 30 Prozent.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2025 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 36 Tagen (2024: 48 Tage).

Die im Gesetz vorgesehene Frist für die Verfahrensabwicklung beträgt grundsätzlich 90 Tage. Das Gesetz sieht jedoch bei hochkomplexen Streitigkeiten vor, dass die apf die Frist verlängern kann. Als solche sind vermehrt Fälle zu werten, in denen außergewöhnliche Umstände oder Nichtbeförderungsgründe seitens der Fluglinie geltend gemacht werden und die daher einer genauen Prüfung bedürfen – diese haben in den letzten Jahren bei der apf stark zugenommen.

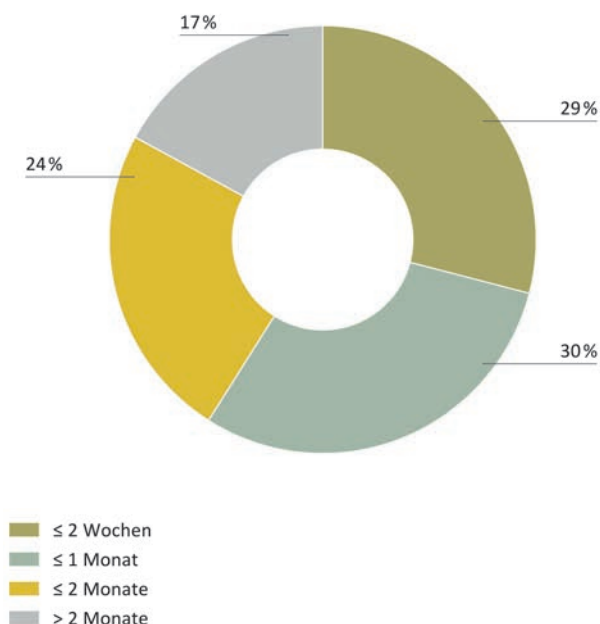


Abb. 7: Verfahrensdauer 2025. Basis: Abschlussjahr 2025.
(Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Die apf fungiert in Bezug auf die EU-Fahr- und Fluggastrechteverordnungen nicht nur als Schlichtungs-, sondern auch als Durchsetzungsstelle. Aus diesem Grund ist es notwendig, die Nichteinhaltung der Regelungen aus der Fluggastrechteverordnung und der PRM-Fluggastrechteverordnung mit entsprechenden Konsequenzen zu sanktionieren. Das LFG¹ sieht in § 169 sowohl für Verstöße gegen die Verordnungen als auch für die Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren der apf Verwaltungsstrafen in Höhe von bis zu 22.000 Euro und bis zu sechs Wochen Freiheitsstrafe bei erschwerenden Umständen vor.

Wird die apf auf einen derartigen Verstoß aufmerksam, bringt sie eine Verwaltungsstrafanzeige bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde gegen die zur Vertretung nach außen berufenen Personen (Geschäftsführung, Vorstandsmitglieder) der betroffenen Fluggesellschaft ein.

Diese vertretungsbefugte Person muss darlegen, dass sie ein wirksames Kontrollsystem im Unternehmen eingerichtet hat, sodass sie unter den vorhersehbaren Verhältnissen mit gutem Grund die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften erwarten konnte.²

Im Laufe des Jahres 2025 kam es zu insgesamt 210 (2024: 230 Anzeigen) solcher Anzeigen. Da die örtliche Zuständigkeit der Bezirksverwaltungsbehörden je nach Verwaltungsübertretung unterschiedlich war und im Falle mehrerer Übertretungen die vorgesehenen Strafen nebeneinander zu verhängen waren, überstieg die Anzahl der abgefertigten Anzeigen jene der Verfahren. So sind beispielsweise Verstöße gegen die Mitwirkungspflicht stets beim Magistrat der Stadt Wien, Magistratisches Bezirksamt für den 3. Bezirk, als Bezirksverwaltungsbehörde zur Anzeige zu bringen.

In 54 der 210 Anzeigen (2024: 88 der 230 Anzeigen) lag eine mangelnde Mitwirkung der Fluggesellschaft am Schlichtungsverfahren der apf vor. Dazu zählen Fälle, in denen entweder gar keine Reaktion erfolgte, eine inhaltliche Stellungnahme verweigert oder angeforderte Auskünfte bzw. Nachweise nicht übermittelt wurden.

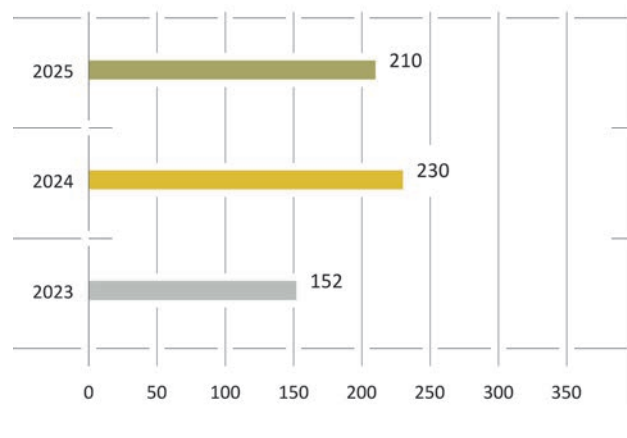


Abb. 8: Anzahl der Anzeigen 2023–2025.
Basis: Abschlussjahre 2023–2025. Quelle: apf.

¹ Luftfahrtgesetz 1957 – LFG BGBl 1957/253 idgF.

² VwGH 7.9.2022, Ra 2022/02/0168.



Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Reisende im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr können ihr Anliegen bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) mit einem Online-Schlichtungsantrag einbringen, wenn sie vom betroffenen Unternehmen keine Antwort erhalten bzw. diese für sie nicht zufriedenstellend ist.

Die apf behandelt in allen Verkehrsträgern Fälle betreffend Annullierungen, Verspätungen, Gepäckproblemen oder Ticketerstattungen und speziell im Bahn- und innerstädtischen Bereich Fälle im Zusammenhang mit Strafzahlungen. Dabei vertritt sie die Antragstellerinnen und Antragsteller kostenlos und provisionsfrei.

Seit dem Inkrafttreten der Fahrgastrechtennovelle 2024¹ kann die apf bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die in Verbindung mit einem Beförderungsvertrag und/oder im Rahmen einer Beförderung steht. Im Streitfall sorgt die apf für rasche und verbindliche Lösungen und angemessene Entschädigungen.

Die Expertinnen und Experten für Schlichtungen im jeweiligen Verkehrsbereich beraten die betroffenen Personen zugeschnitten auf ihren individuellen Fall und treten mit Lösungsvorschlägen an das betroffene Unternehmen heran. Die apf erreichte in allen Schlichtungsverfahren mit 94 Prozent eine hohe Einigungsquote. Die Einigungsquote betrug im Flugbereich 94 Prozent, im Bahnbereich 93 Prozent und im Busbereich 86 Prozent der Verfahren.

Es wird grundsätzlich eine einvernehmliche Lösung zwischen den Verfahrensparteien innerhalb von 90 Tagen angestrebt. Sollte ein Fall nicht in die Kompetenz der apf fallen, erhalten Betroffene weiterführende Informationen, an welche Stellen sie sich mit dem Anliegen wenden können.

Themen, die gehäuft im Rahmen der Schlichtungsverfahren auftreten, wie fehlende Informationen, verschiedene Leistungseinschränkungen, Hilfeleistungen, alternative Beförderung, Strafen, Unklarheiten bei Entschädigungen sowie Erstattungen, nimmt die apf zum Anlass, um Problembereiche genauer zu analysieren und Verbesserungsmöglichkeiten auszuarbeiten. Des Weiteren prüft die apf in den vier Verkehrsbereichen, ob die Websites der Beförderungsunternehmen ausreichend Informationen über die Passagierrechte beinhalten.

Die apf steht in regelmäßigem Austausch mit den Verkehrsunternehmen, gibt dabei Erfahrungen aus der Schlichtungsarbeit weiter, bringt Verbesserungsvorschläge ein und erwirkt Überarbeitungen von Beförderungsbedingungen und Verbesserungen für Fahr- und Fluggäste. Zur Überprüfung und Qualitätssicherung führt die apf im Bahn- und Flugsektor auch regelmäßig bzw. im Busverkehr gelegentlich Audits durch.

In diesem Kapitel werden Schwerpunktthemen aus den Bereichen Bahn-, Bus- und Flugverkehr dargestellt, mit denen sich die Schlichtungsstelle im Jahr 2025 beschäftigte. Es werden häufige Problemstellungen detailliert beschrieben und Lösungsfortschritte aufgezeigt. Der Bereich Schiffsverkehr wird aufgrund der geringen Zahl an Schlichtungsanträgen nicht ausgeführt.

¹ Fahrgastrechtennovelle 2024 BGBl I 2024/114.





Schwerpunkte Bahn

Ticketerstattung

Die meisten Schlichtungsanträge im Berichtsjahr betrafen die Erstattung eines nicht oder nicht vollständig genutzten Tickets. Das Thema Ticketerstattung umfasst auch Leistungseinbußen aufgrund von Downgrades, also Herabstufungen in eine niedrigere Reisekategorie (z. B. Sitzplatz statt Liegewagen im Nachtreisezug) sowie Qualitätsminderungen, wie etwa den Ausfall der Klimaanlage im Sommer, eine starke Verschmutzung eines Abteils oder fehlendes Wasser im Abteil.

Auch zum Thema Erstattung eines nicht genutzten Tickets, das bereits als PDF bezogen wurde, langten viele Beschwerden ein. Der Bezug bzw. Download von Online-Tickets als PDF erfolgt häufig direkt nach dem Kauf, wodurch Tickets die Stornomöglichkeit verlieren. Die ÖBB-Personenverkehr argumentiert hier mit der Betrugsgefahr, da PDF-Tickets mehrfach ausgedruckt werden können. Diese Argumentation ist für die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) nur begrenzt nachvollziehbar, da das Unternehmen die Betrugsgefahr durch entsprechende technische Systeme reduzieren könnte. Im Laufe des Jahres 2026 sollte es hier zu einer spürbaren Verbesserung für Verbraucherinnen und Verbraucher kommen (vgl. auch Verfahren der Schienen-Control Kommission im Kapitel „Judikatur und Durchsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr“).

Die Problematik besteht auch für Sparschiene-Tickets, da die Erstattung tariflich vom Bahnunternehmen ausgeschlossen ist.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Legen Sie dem Unternehmen möglichst glaubhaft und nachvollziehbar dar, falls Sie ein Ticket nicht genutzt haben, insbesondere wenn kein Rechtsanspruch auf Erstattung besteht und ein Ticket bereits als PDF bezogen wurde.
- Beziehen Sie Tickets bei der ÖBB-Personenverkehr so spät wie möglich. Nutzen Sie für den Ticketkauf die ÖBB-App, den Ticketautomaten oder Schalter statt des PDF-Tickets.
- Wenn unklar ist, ob die Reise angetreten werden kann, buchen Sie stornierbare Tickets und vermeiden Sie nicht stornierbare Sonderangebote wie die ÖBB-Sparschiene. Führen Sie den PDF-Bezug so spät wie möglich durch.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Kein Ausschluss der Erstattung bestimmter Produkte (z. B. ÖBB-Sparschiene-Tickets). Hier kann eine adäquate Bearbeitungsgebühr vorgesehen werden.
- Ermöglichung der Stornierung von PDF-Tickets vor dem ersten Geltungstag. Ansonsten weitere Verbesserung der Hinweise vor, während und nach der Buchung, dass mit Bezug als PDF kein Storno mehr möglich ist (z. B. durch ein aktives Zur-Kenntnis-Nehmen mittels Bestätigung).

„Sehr zufrieden über die außergerichtliche Lösung, die die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte in unserem Fall erwirkt hat.“



Strafen

Strafzahlungen sind der zweithäufigste Schlichtungsgrund bei der apf. Diese betreffen vorrangig die ÖBB-Personenverkehr und seit der Erweiterung des Zuständigkeitsbereichs der apf auf innerstädtische Verkehrsbetriebe auch die Wiener Linien.

Bei der ÖBB-Personenverkehr bezogen sich die Strafen oft auf Fahrten mit ungültigen oder keinen Tickets in Nah- bzw. Regionalverkehrszügen. Bis auf wenige Ausnahmen ist der Zutritt ohne gültigen Fahrschein in Nah- und Regionalverkehrszüge nicht zulässig. Touristinnen und Touristen erhalten regelmäßig Strafen auf der Strecke zwischen dem Flughafen und der Kernzone Wien. Hier ist ein Zusatzticket notwendig, da dieser Streckenabschnitt nicht in den Tickets der Kernzone Wien inkludiert ist.

Bei den Wiener Linien spielt häufig das Überschreiten des kostenpflichtigen Bereichs ohne gültiges Ticket eine Rolle, ohne dass die Verkehrsmittel überhaupt benutzt wurden. Bei den Wiener Linien muss das Ticket vor Überschreiten des kostenpflichtigen Bereichs gekauft/entwertet sein, bei den ÖBB muss ein gültiges Ticket erst vor Zutritt in Züge des Nah- bzw. Regionalverkehrs vorliegen. Bestimmte Tickets müssen bei den Wiener Linien zusätzlich entwertet werden, was vor allem Touristinnen und Touristen nicht immer ersichtlich ist. Einige Anträge gegen die Wiener Linien betreffen auch Strafen von Personen mit Mobilpass.

„Perfektes Service, perfekte Unterstützung, jederzeit wieder im Fall des Falles!“

Die Erfahrung der apf bei den eingebrachten Anträgen zeigt, dass sowohl die ÖBB-Personenverkehr als auch die Wiener Linien nur selten bei Einsprüchen ohne dezidierten Rechtsanspruch auf Strafreduktion oder -erlass entgegenkommen. Im Schlichtungsverfahren ist je nach Sachlage eine Einigung möglich, auch wenn dies oft kein einfaches Unterfangen ist.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Achten Sie bei der ÖBB-Personenverkehr darauf, bereits vor Zutritt im Nah- und Regionalverkehrszug ein gültiges Ticket zu besitzen. Sollten Sie an einem unbesetzten Bahnhof ohne Automaten ohne Ticket einsteigen, wenden Sie sich sofort aktiv an das Zugpersonal bzw. kaufen Sie gleich ein Ticket beim Automaten, falls der Zug über einen verfügt.
- Auch in der ÖBB-App muss der Ticketkauf vor Zutritt vollständig abgeschlossen sein und für die gesamte Strecke gelten. Das bedeutet, das Ticket muss sich bereits bezogen in der App befinden, um gültig zu sein. Ein Ticket muss immer für die gesamte Strecke vorliegen (z. B. bei einer Fahrt von Wien zum Flughafen Wien ist sowohl für die Kernzone als auch für die Strecke außerhalb von Wien ein Ticket notwendig).
- Bei den Wiener Linien benötigen Sie das (entwertete) Ticket ab den Entwerterstoppen.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Mehr Einzelfallbeurteilung bzw. Kulanz bei der Beurteilung von Einzelfällen, sowohl bei der Kontrolle als auch bei einem Einspruch gegen eine Strafe.
- Weitere Verbesserung der Information seitens der ÖBB-Personenverkehr, dass ein Zutritt im Nah- bzw. Regionalverkehr nur mit gültigem Ticket zulässig ist und dieses für die gesamte Strecke gelten muss.





Verspätungsentschädigung/Entschädigung

Kommt es zum Ausfall von Nachtreisezügen, wählen Fahrgäste als Alternative des Öfteren das Flugzeug. Allerdings sind Flüge als Alternative zu einem ausgefallenen Zug fahrgastrechtlich nicht von der Verordnung (EU) 2021/782 umfasst. So sind nur andere Züge oder (Fern-)Busse als Alternative zu ausgefallenen Zügen zulässig. In bestimmten Fällen, beispielsweise bei umfassenden, streikbedingten Zugausfällen oder bei großen Entfernungen, ist der Flug oft die einzige Alternative, was die Praxis erschwert.

Ein weiteres Problem, mit dem sich die apf regelmäßig konfrontiert sieht, sind die im Vergleich zum Bahn-Ticketpreis hohen Taxikosten, die entstehen, wenn Reisende als Alternative weite Strecken mit dem Taxi zurücklegen. In einigen Fällen wäre es sogar günstiger gewesen, auf Unternehmenskosten zu übernachten und die Fahrt am nächsten Tag mit dem Zug fortzusetzen. In derartigen Fällen lässt sich im Rahmen der Schlichtung häufig nur ein Anteil der Taxikosten für den Fahrgast erwirken, insbesondere wenn kein fahrgastrechtlicher Anspruch besteht.

Vereinzelte kam es 2025 auch zu verfrühten Abfahrten. In diesen Fällen sieht sich die ÖBB-Personenverkehr nicht verpflichtet, eine Verspätungsentschädigung auszubezahlen. Die apf vertritt diesbezüglich eine andere Rechtsansicht und hat diese Thematik der Schienen-Control Kommission vorgelegt. Mehr Details hierzu finden Sie unter „Judikatur und Durchsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr“.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Überprüfen Sie stets, ob es eine adäquate Alternative per Zug oder Bus gibt, bevor Sie einen Flug nutzen. Informieren Sie sich vor Nutzung eines Fluges, ob das Bahnunternehmen die Kosten übernehmen wird. Erkundigen Sie sich nach Namen oder Dienstnummer der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters.
- Werden Ihnen hohe Taxi- oder Flugkosten telefonisch zugesagt, empfehlen wir trotzdem, so kostengünstig wie möglich vorzugehen. Telefonische Zusagen sind schwer nachweisbar und das Unternehmen ist im Nachgang eventuell nicht bereit, die angefallenen Kosten (vollständig) zu übernehmen.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Einzelfallüberprüfung bei derartigen Fällen anstatt pauschaler Ablehnung von Forderungen.
- Erhöhtes Bewusstsein bezüglich der Verantwortung im Nachtreisezugverkehr und der stark eingeschränkten Alternativen per Bahn bei Ausfall eines Zuges.

Weitere von der apf erreichte Verbesserungen

- ÖBB-Personenverkehr: bessere Darstellung der Zugteilung im Fahrplan.
- ÖBB-Personenverkehr: bessere Darstellung und Aufschlüsselung der Erstattungsbeträge bzw. Pop-up/Hinweis bei Sparschiene-Tickets über Ausschluss der Erstattung.
- ÖBB-Personenverkehr: bessere statistische Erhebung von Beschwerden/Diebstählen in Nachtreisezügen.
- ÖBB-Personenverkehr: Verbesserung der Information über den Ausschluss der Stornierbarkeit nach PDF-Bezug schon im Kaufprozess.
- One Mobility: Verbesserung Inkassowesen, Kartensperre und Entsperrung im Anlassfall.
- Optima-Tours: Anwendung der Verordnung (EU) 2021/782, insbesondere betreffend Verspätungsentschädigung.
- Westbahn: gesetzeskonforme Umsetzung des Mahn- und Inkassowesens.





Schwerpunkte Bus

Diebstahl und Beschädigung von Gepäck

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) verzeichnete im Berichtsjahr einen deutlichen Anstieg an Fällen von Diebstählen oder Verlust von Gepäck bei Busreisen. In den von der apf behandelten Fällen konnte das Gepäck nicht aufgefunden werden, wodurch die Fälle im Rahmen von Schadenersatz behandelt wurden.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Lassen Sie sich die Übernahme von Gepäck – sofern möglich – von der Busfahrerin bzw. vom Busfahrer bestätigen.
- Führen Sie wichtige Gegenstände bzw. Wertgegenstände immer bei sich oder im Handgepäck und lassen Sie diese nicht im Bus zurück.
- Stellen Sie sicher, dass Sie bei Zwischenhalten das Ausladen des Gepäcks beobachten können.
- Gehen Sie am Endziel zügig zu Ihrem Gepäck.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Verbesserung der Abläufe bei der Übernahme/Ausgabe von Gepäck. Dies darf nur an berechnigte Personen erfolgen.
- Verbesserungen beim Lost & Found zur zielgenauen Nachverfolgung verloren gegangenen Gepäcks.
- Genaue Einhaltung der kommunizierten Pausenzeiten, damit alle Fahrgäste rechtzeitig beim Bus sind.

Ticketerstattung

Die apf ist seit der Fahrgastnovelle 2024 außerdem zuständig, wenn etwa ein Ticket nicht genutzt wurde und ein Erstattungsantrag vom betroffenen Unternehmen abgelehnt wird.

Die seit der Eröffnung der Koralmbahn eingestellten ÖBB-Intercity-Busse zwischen Klagenfurt und Graz verfügten nur über ein beschränktes Sitzplatzangebot. Reisende kauften öfter Sparschiene-Tickets, die zwar nur für eine bestimmte Verbindung gültig sind, jedoch keine Sitzplatzreservierung beinhalten. Dies führte in den ÖBB-Intercity-Bussen zu Fällen der Nichtbeförderung, da trotz Ticketkauf keine Sitzplätze mehr vorhanden waren. Das Unternehmen lehnte Erstattungen ab.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Können Sie Ihr Ticket nicht verwenden, wenden Sie sich im Idealfall vor Geltungsbeginn des Tickets an das Unternehmen.
- Wenn ein Ticket aufgrund besonderer Umstände nicht verwendet werden kann, weisen Sie diese dem Unternehmen nach. Dies erhöht die Chance auf Kulanz.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Unkomplizierte Fahrpreiserstattung, sofern das Unternehmen die Nichtnutzung des Tickets zu verantworten hat (z. B. Annullierung der Fahrt, vollbesetztes Fahrzeug).



Strafen

Ebenfalls Teil der neuen Zuständigkeit der apf sind Strafen im Busbereich, etwa von innerstädtischen Verkehrsbetrieben wie den Wiener Linien. Strafen wurden beispielsweise aufgrund fehlender Entwertung des Tickets (Wiener Linien) oder bei fehlendem oder falschem Ticket verhängt.

In Bussen der Wiener Linien ist kein Ticketkauf möglich. Reisende müssen somit schon vorher an einem Automaten, einer Verkaufsstelle oder in einer Trafik ein Ticket kaufen.

*„Wir wurden bestens betreut
und beraten. Wirklich ein toller
und notwendiger Service.
Danke!“*

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Beachten Sie, dass in Bussen der Wiener Linien kein Ticketkauf möglich ist. Das Ticket muss vor Zustieg in den Bus gekauft bzw. entwertet sein.
- Beachten Sie, dass nicht entwertete Tickets nicht gültig sind und vor Fahrtantritt entwertet werden müssen.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Bessere Information der Verkaufsstellen über die geltenden Modalitäten (z. B. Geltungsdauer, Entwertung) von Tickets.

Weitere von der apf erreichte Verbesserungen

- Wiener Linien: längere Erstattungsfrist für nicht mehr angebotene Tickets.
- ÖBB-Personenverkehr: inkludierte Sitzplatzreservierung für Sparschiene-Tickets für den – mittlerweile eingestellten – Intercity-Bus.





Schwerpunkte Flug

Flugannullierungen

Im Jahr 2025 wurden wie in den Jahren zuvor die meisten Verfahren bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) zu verspäteten und annullierten Flügen geführt. Da im Jahresbericht 2024 die Verspätungen thematisiert wurden, werden dieses Jahr Flugannullierungen aufgegriffen. Wird ein Flug seitens des Unternehmens annulliert, bestehen nach der Fluggastrechteverordnung Ansprüche auf Hilfs- und Betreuungsleistungen während der Wartezeiten und bei kurzfristiger Annullierung auf eine Ausgleichszahlung. Zudem haben Passagiere unabhängig vom Annullierungszeitpunkt die Wahl zwischen Ersatzbeförderung oder vollständiger Flugscheinkostenerstattung.

Im Herbst 2025 verkündete Wizz Air den Rückzug aus Österreich. Der Standort am Wiener Flughafen soll schrittweise geschlossen und sämtliche Flüge sollen ab/bis Österreich bis Frühjahr 2026 komplett eingestellt werden. Die ersten Flugstrecken von Wien Schwechat wurden bereits im Oktober 2025 eingestellt, was zu zahlreichen Annullierungsmitteilungen an betroffene Passagiere führte. Besonders beschäftigt haben die Flug-Expertinnen und -Experten der apf jene Schlichtungsverfahren, in denen gar keine oder nicht die frühestmögliche vergleichbare Ersatzbeförderung angeboten wurde.

Fluglinien müssen nach Art 5 in Verbindung mit Art 8 der Fluggastrechteverordnung¹ die Fluggäste bei einer Annullierung zwischen einer „**vollständigen Erstattung der Flugscheinkosten**“ und einer „**anderweitigen Beförderung zum Endziel**“ wählen lassen.

Entscheiden sich Fluggäste für eine Erstattung, hat die Auszahlung gemäß Artikel 8 Abs 1a in Verbindung mit Artikel 7 Abs 3 der Fluggastrechteverordnung² „**durch Barzahlung,**

durch elektronische oder gewöhnliche Überweisung, durch Scheck oder, mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts, in Form von Reisegutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen“ zu erfolgen. Dem Wortlaut der Verordnung ist eindeutig zu entnehmen, dass Passagiere der Erstattung in Form eines Gutscheins nicht zustimmen müssen und eine Erstattung durch Barzahlung fordern können. Sollte ein Luftfahrtunternehmen nur eine Erstattung in Form von Gutscheinen oder beispielsweise wie bei Wizz Air in Form von Wizz Credits anbieten, wäre dies nur unter ausdrücklicher Zustimmung der Passagiere möglich. Falls also Wizz Credits nicht praktikabel sind, da die Airline künftig nicht mehr aus Wien abfliegt oder dort landet, so haben Reisende das Recht, auf eine Rückerstattung in Form einer Geldleistung zu bestehen.

Alternativ hat das Unternehmen proaktiv eine „**anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt**“ anzubieten. Dieses Angebot hat in unmittelbarer zeitlicher Nähe zur Benachrichtigung über die Annullierung zu erfolgen. Auf Wunsch des Fluggastes und nach Verfügbarkeit kann eine Ersatzbeförderung auch zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen. Bei den angebotenen Ersatzflügen durch Wizz Air musste die apf feststellen, dass vielen Passagieren nur eigene Flüge ab/bis Budapest angeboten wurden. Da der ursprüngliche Beförderungsvertrag aber Flüge ab/bis Flughafen Wien umfasste, hat eine vergleichbare Ersatzbeförderung nach der Fluggastrechteverordnung auch wieder diese Strecke zu umfassen. Passagiere waren oftmals gezwungen, sich selbst passende Ersatzflüge bei anderen Luftfahrtunternehmen zu organisieren und zu bezahlen, da diese vom Luftfahrtunternehmen trotz Aufforderung nicht bereitgestellt wurden.

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat bereits mehrfach klargestellt, dass das Luftfahrtunternehmen „**alle ihm zur Verfügung stehenden Mittel [einsetzen muss], um eine zumutbare, zufriedenstellende und frühestmögliche anderweitige Beförderung sicherzustellen. Dazu gehört die Suche nach anderen direkten oder indirekten Flügen, die gegebenenfalls von anderen Luftfahrtunternehmen, die derselben Fluggesellschaftsallianz angehören oder auch nicht, durchgeführt werden und mit weniger Verspätung als der nächste Flug des betreffenden Luftfahrtunternehmens ankommen.**“³

¹ VO (EG) 261/2004.

² VO (EG) 261/2004.

³ EuGH 14.01.2021, C-264/20, unter Hinweis auf das Urteil vom 11.06.2020, C-74/19.



In den Verfahren der apf werden diese Kosten geltend gemacht und die betroffenen Unternehmen aufgefordert, etwaige Ordnungsverstöße zu beheben.

Empfehlungen der apf an Fluggäste

- Betroffene Fluggäste, denen keine oder nicht die frühestmögliche Ersatzbeförderung proaktiv angeboten wird, sollen unbedingt im ersten Schritt Kontakt mit dem Unternehmen aufnehmen, bevor eigenständig Ausgaben getätigt werden. Muss selbst eine Ersatzbeförderung organisiert und bezahlt werden, empfiehlt die apf, unbedingt Rechnungen und Belege aufzubewahren.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Anerkennung sämtlicher rechtlicher Verpflichtungen aus der Unionsgesetzgebung, wie das Anbieten von vergleichbaren Ersatzbeförderungen und Leistung der zustehenden Ausgleichszahlung.

Außergewöhnliche Umstände

Die apf widmet sich im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit seit ihrem Bestehen eingehend der Überprüfung der von Luftfahrtunternehmen geltend gemachten außergewöhnlichen Umstände.

So werden in den Schlichtungsverfahren der apf im Flugverkehr vermehrt außergewöhnliche Umstände durch die Luftfahrtunternehmen angeführt, um von der Verpflichtung zur Leistung von Ausgleichszahlungen bei Verspätungen oder Annullierungen ausgenommen zu werden.

Eine Entlastung von der Verpflichtung zur Zahlung einer Ausgleichsleistung ist möglich, wenn ein Luftfahrtunternehmen nachweisen kann, dass eine Annullierung oder Verspätung auf einen außergewöhnlichen Umstand entsprechend Artikel 5 Absatz 3 der Fluggastrechteverordnung zurückzuführen ist. Die Fluggastrechteverordnung führt als

Beispiele außergewöhnlicher Umstände Ereignisse wie politische Instabilität, widrige Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken, unerwartete Flugsicherheitsmängel und Streiks, die den Flugbetrieb beeinträchtigen, an. Eine nähere Definition des Begriffs „außergewöhnlicher Umstand“ erfolgte zudem durch den EuGH. Es handelt sich dabei um Vorkommnisse, *„die aufgrund ihrer Natur oder Ursache nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens sind und von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen sind.“*⁴

Eine Auswertung der außergewöhnlichen Umstände im Jahr 2025 zeigte, dass Fluggesellschaften in den Verfahren der apf am häufigsten widrige Wetterbedingungen nachvollziehbar als Begründung für die Verweigerung einer Ausgleichszahlung anführten.

Dazu zählen nicht nur plötzlich auftretende Extremwetterereignisse, starker Wind, schlechte Sicht oder vereiste Start- und Landebahnen, sondern auch von der Flugsicherung vergebene Zeitfenster (Slots) für Start und Landungen. Diese werden aufgrund schlechter Wetterbedingungen auf den jeweiligen Flugrouten sowie an Abflug- oder Zielflughäfen festgelegt und sind für die Fluggesellschaften verbindlich.

Im Jahr 2025 waren auch die politischen Unruhen im Nahen Osten ein berücksichtigenswerter Faktor bei außergewöhnlichen Umständen im Rahmen der geführten Schlichtungsverfahren. Instabile politische Verhältnisse führen oft dazu, dass Flughäfen vorübergehend gesperrt, Lufträume geschlossen oder Flugrouten umgeleitet werden müssen. Auch wenn ein Flug nicht unmittelbar in die Krisenregion führt, können Unregelmäßigkeiten entstehen, weil beispielsweise bestimmte Regionen umflogen werden müssen oder ein Umfliegen aufgrund der Lage einer Region gar nicht möglich ist.

Zu den weiteren relevanten außergewöhnlichen Umständen im Jahr 2025 gehörten neben Wetterbedingungen und politischer Instabilität auch Flughafenschließungen (etwa durch blockierte Landebahnen) sowie Störungen der Flugsicherung wie Radarausfälle.

Weitere Ursachen, die allgemein in der laufenden EuGH-Rechtsprechung als außergewöhnliche Umstände anerkannt wurden, sind unter anderem: Vulkanausbruch, Vogelschlag,

⁴ EuGH 22.12.2008, C-549/07.



Reifenschaden durch einen Gegenstand auf der Rollbahn, Treibstoff auf der Rollbahn, global weitreichende IT-Ausfälle, Kollision mit einem anderen Flugzeug und randalierende Fluggäste (unruly passengers).

Unabhängig von der Ursache ist es zudem wichtig zu überprüfen, ob die Fluggesellschaft alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hat, um die Auswirkungen auf die Reisenden zu minimieren. Hierbei wird darauf abgestellt, ob Maßnahmen zur Vermeidung der außergewöhnlichen Umstände selbst getroffen wurden, Maßnahmen zur Vermeidung einer daraus resultierenden Annullierung oder Verspätung sowie auch Maßnahmen zur Vermeidung der unerwünschten Folgen für den einzelnen Fluggast, beispielsweise durch eine Umbuchung.

Wenn die Fluglinie einen außergewöhnlichen Umstand nachweisen kann, entfällt die Ausgleichszahlungspflicht. Dennoch haben Betroffene Anspruch auf Unterstützungs- und Betreuungsleistungen, einschließlich Ticketkostenerstattung oder anderweitiger Beförderung zum Reiseziel, Verpflegung, Transfer und Hotelunterbringung. Diese Kostenforderungen werden in den Schlichtungsverfahren der apf mitumfasst.

Empfehlungen der apf an Fluggäste

- Fluggäste sollten sich bewusst sein, dass die Ursachen von Flugunregelmäßigkeiten variieren können und die Situation nicht immer auf den ersten Blick erkennbar ist. In jedem Fall ist eine Überprüfung des von der Airline geltend gemachten Entlastungsgrundes durch die apf sinnvoll.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Die Wahrnehmung von Betreuungspflichten sowie die Organisation alternativer Reisemöglichkeiten zum Zielort – auch außerhalb der eigenen Unternehmensflotte – sollten verstärkt werden.

Gepäckprobleme

Seit der Fahrgastrechtennovelle 2024⁵ kann die apf bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die im Zusammenhang mit der Flugbeförderung auftreten kann. Voraussetzung ist aber, dass das betroffene Unternehmen über eine Niederlassung in Österreich verfügt. Die apf führt daher unter anderem nun auch Schlichtungsverfahren zur Beförderung von Gepäck und daraus resultierenden Problemen. Die rechtliche Grundlage für Probleme im Zusammenhang mit Reisegepäck bildet das Montrealer Übereinkommen (MÜ)⁶.

Dabei können bei aufgegebenem Gepäck grundsätzlich drei Schadensarten unterschieden werden:

1. Beschädigung
2. Verspätung
3. Verlust

Beschädigtes Gepäck

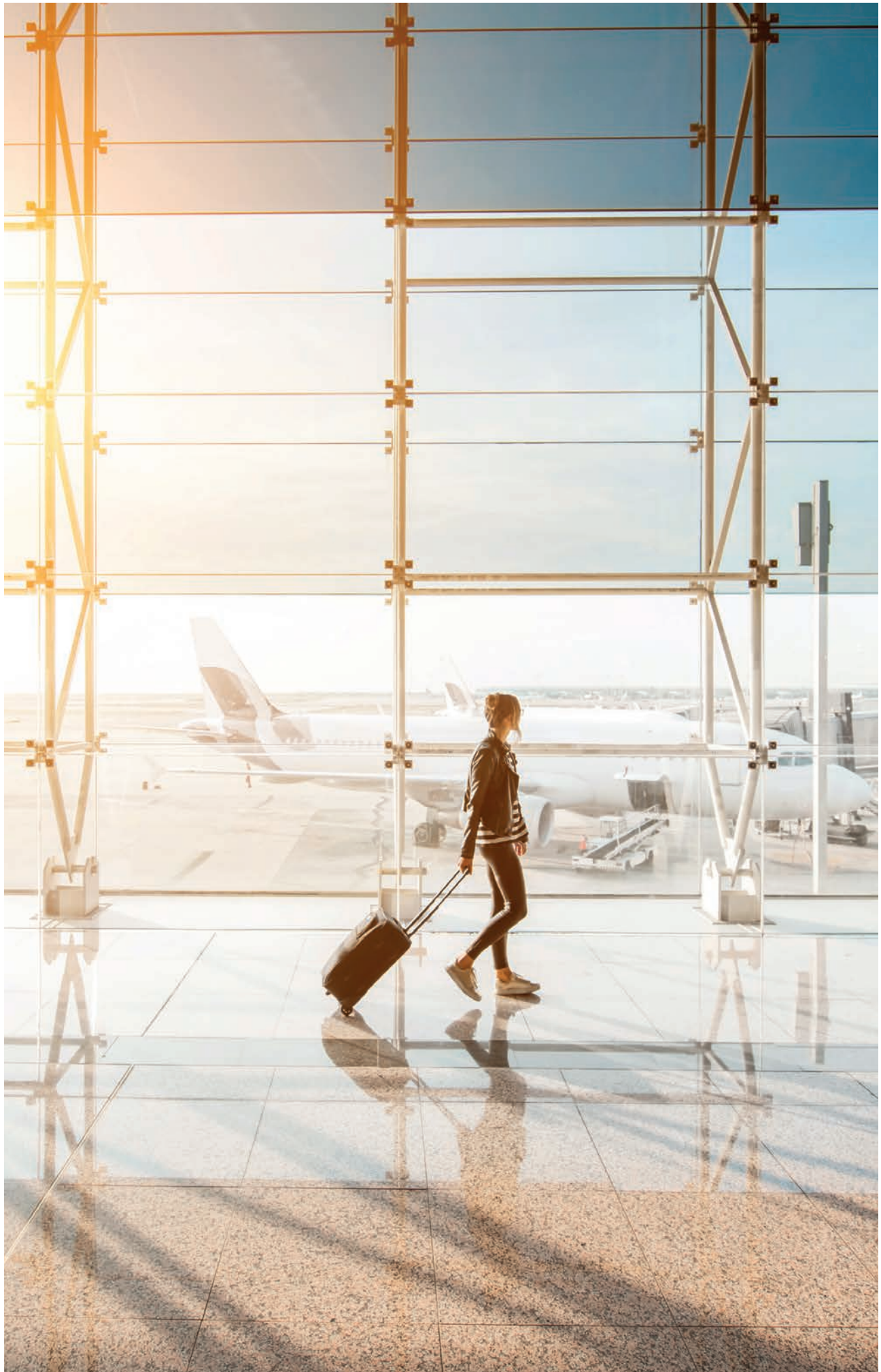
Kommt das Gepäckstück beschädigt vom Gepäckband, ist es wichtig, den Schaden unverzüglich beim Luftfahrtunternehmen anzuzeigen. Gemäß Artikel 31 Absatz 2 Satz 1 MÜ muss dies grundsätzlich unverzüglich, spätestens aber innerhalb von sieben Tagen nach Übernahme des Gepäcks erfolgen. In der Praxis geschieht die Anzeige direkt am „Lost & Found“-Schalter der Airline; manche Fluggesellschaften ermöglichen auch eine Online-Meldung über entsprechende Formulare. Als Nachweis erhält der Passagier einen Property Irregularity Report (PIR).

Verspätetes Gepäck

Bleibt das Gepäck zunächst am Gepäckband aus, gilt es als verspätet. Auch in diesem Fall sollte der Vorfall direkt am Flughafen gemeldet werden, insbesondere um eine Aufenthaltsadresse für die nachträgliche Zustellung bekannt zu geben. Schäden durch verspätetes Gepäck entstehen meist durch notwendige Ersatzbeschaffungen von Kleidung und Hygieneartikeln. Die Schadensanzeige muss gemäß Artikel 31 Absatz 2 Satz 2 MÜ innerhalb von 21 Tagen nach Auslieferung des Gepäcks erfolgen.

⁵ Fahrgastrechtennovelle 2024 BGBl I 2024/114.

⁶ BGBl III 2024/131.





Verlust von Gepäck

Als verloren gilt ein Gepäckstück nach Artikel 17 Absatz 3 MÜ, wenn es 21 Tage nach planmäßiger Ankunft noch nicht aufgefunden wurde.

Gemäß Artikel 22 Absatz 2 Satz 1 MÜ haftet das Luftfahrtunternehmen grundsätzlich bis zu 1.519 Sonderziehungsrechten (SZR)⁷ pro Passagier. Dieser Betrag stellt eine Höchstgrenze dar; er bedeutet weder eine automatische Entschädigung noch einen Pauschalanspruch.

Bei einem Schadensfall müssen Passagiere ihre konkreten Forderungen direkt an die Fluggesellschaft richten.

- Beschädigung: Kosten für Reparatur oder bei irreparablen Schäden Erstattung des Kaufpreises abzüglich etwaiger Wertabschreibung.
- Verspätung: Ersatz der Kosten für dringend benötigte Kleidung und Hygieneartikel.
- Verlust: Schadenshöhe muss lediglich plausibel angegeben werden. Manche Fluglinien verlangen jedoch Belege für den Kofferinhalt, was in der Praxis oft schwierig ist, da Rechnungen nicht mehr vorliegen.

Die meisten Airlines kooperieren und bieten außergerichtlich Lösungen an:

- Verspätetes Gepäck: Kostenerstattung i. H. v. 50 Prozent für Bekleidung und 100 Prozent für Hygieneartikel. Die 50 Prozent gelten als branchenüblicher Erstattungssatz, da erworbene Ersatzkleidungsstücke nach der Reise weiterhin nutzbar sind.
- Beschädigtes Gepäck: Erstattung der Reparaturkosten; bei irreparablen Schäden Rückzahlung des Kaufpreises abzüglich Wertminderung. Teilweise erfolgt die Abwicklung über beauftragte Drittunternehmen.

Wichtig: Passagiere unterliegen der Schadenminderungspflicht und müssen alles Zumutbare unternehmen, um den Schaden gering zu halten, z. B. nur notwendige Ersatzkäufe in angemessenem Umfang tätigen und auf unverhältnismäßige Ausgaben verzichten.

Empfehlungen der apf an Fluggäste

- Die kurzen Fristen für die Schadensmeldung beachten!
- Schaden direkt am Flughafen melden: PIR und Gepäckabschnitt (Baggage Tag) aufbewahren.
- Rechnungen für Ersatzeinkäufe unter Einhaltung der Schadenminderungspflicht gut aufbewahren.
- Gepäcksverlust: schriftliche Meldung mit detaillierter Aufstellung der verlorenen Gegenstände, Kaufdatum, Preis und vorhandenen Rechnungen.
- Gepäcksverspätung: schriftliche Meldung mit Aufstellung der Ersatzeinkäufe, getrennt nach Hygieneartikeln und Kleidung; Rechnungen beifügen.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Klare Informationen zu Kontaktmöglichkeiten und Ansprechpartnern bereitstellen.
- Ansprechpartner direkt am Flughafen sicherstellen.
- Individuelle Bewertung von Beschwerdefällen und fundierte Rückmeldungen gewährleisten.

⁷ Ein Sonderziehungsrecht (SZR), englisch Special Drawing Right (SDR), ist eine künstliche Reservewährung des Internationalen Währungsfonds (IWF) und entspricht je nach Tageskurs ungefähr 1,20 Euro.

Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

Bahnverkehr

Im Bahnbereich führte die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) im Jahr 2025 drei Schlichtungsverfahren in Zusammenhang mit Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität (PRM) durch. Im Folgenden einige Details zu einem Fall:

Mitnahme von Assistenzhunden für sehbehinderte Reisende

Eine sehbehinderte Person reist mit ihrem Assistenzhund. Sie beklagt, dass es im Railjet keinen geeigneten Platz gäbe, wo ihr Assistenzhund ungestört liegen und sie sitzen könne. Daher beehrte sie die Mitfahrt auf einem Rollstuhlplatz in der 1. Klasse ohne Aufzahlung. Dies wurde seitens des Zugpersonals der ÖBB-Personenverkehr verweigert. Da die Reisende schlussendlich nicht die von ihr gewünschte Lösung mit dem Bahnunternehmen erzielen konnte, wandte sie sich an die apf.

Art 23 Abs 1 lit c der Verordnung (EU) 2021/782 regelt allgemein, dass Personen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität von einem Assistenzhund gemäß den geltenden nationalen Rechtsvorschriften begleitet werden dürfen. Grundsätzlich unterstützt die apf das Anliegen hinsichtlich geeigneter Plätze für Assistenzhunde. Jedenfalls sollte für einen durchschnittlich großen Assistenzhund ein geeigneter Platz vorhanden sein.

Sowohl bei Buchungen im ÖBB-Railjet als auch bei der Westbahn sind die grafische Auswahl und die Reservierung eines geeigneten Sitzplatzes möglich. Bei der Westbahn sind beispielsweise im Unterdeck geeignete Sitzplätze, etwa Einzelplätze mit mehr Platz, vorhanden. In der 2. Klasse im ÖBB-Railjet fehlen derartige Sitzplätze. Die ÖBB-Personenverkehr bietet eigene Assistenzhund-Sitze in mehreren 2.-Klasse-Waggons des Railjets, bei denen ein aufklappbarer Sitzplatz frei bleiben kann. Allerdings steht einem (Assistenz-)Hund bei dieser Lösung nur eine kleine Fläche zur Verfügung. Insgesamt sollte aus Sicherheitsgründen bzw. aus Rücksicht auf andere Fahrgäste vermieden werden, dass Hunde im Gang liegen.

Laut ÖBB-Personenverkehr besteht bei der Bestandsflotte aktuell keine Anpassungsmöglichkeit, ggf. aber für zukünftige Flotten. Der Vorschlag, die Reservierung des bestehenden Assistenzhund-Sitzes nur Personen mit entsprechenden Bedürfnissen vorzubehalten, wurde mit der Begründung abgelehnt, dass dies bei der Buchung nicht überprüft werden könne. Das Unternehmen sagte jedoch zu, Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter anzuweisen, betroffene Personen mit Assistenzhund das Rollstuhlteil der 1. Klasse ohne Aufzahlung nutzen zu lassen, sofern dieses nicht bereits durch Rollstuhlfahrerinnen oder Rollstuhlfahrer belegt ist.



Flugverkehr

Im Flugbereich führte die apf im Jahr 2025 16 Verfahren in Zusammenhang mit PRM durch. Im Folgenden einige Details zu zwei Fällen:

Anerkannter Begleithund nicht akzeptiert

Eine Passagierin plante eine Reise von Wien nach Malta und wollte dabei ihren anerkannten Begleithund mitführen. Bereits bei der Buchung akzeptierte das ausführende Luftfahrtunternehmen KM Malta Airlines das vorgelegte Zertifikat nicht. In der Folge musste die Passagierin den Hund kostenpflichtig als „Pet in Cabin“ hinzubuchen. Nach Abschluss der Reise verweigerte das Luftfahrtunternehmen die Rückerstattung der Gebühr, woraufhin sich die Passagierin an die apf wandte. Im Rahmen eines förmlichen Schlichtungsverfahrens wurde der Sachverhalt umfassend geprüft.

Gemäß Artikel 7 Absatz 2 in Verbindung mit Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sind Luftfahrtunternehmen verpflichtet, anerkannte Begleithunde für Personen mit eingeschränkter Mobilität, entsprechend den nationalen Vorschriften, kostenlos in der Kabine zu befördern. In Österreich ist gemäß § 39a BBG das Messerli-Forschungsinstitut für die Zertifizierung von Assistenzhunden zuständig. Der Hund der Passagierin verfügte über ein solches gültiges Zertifikat, weshalb die Einhebung der Gebühr als rechtswidrig anzusehen war.

Nach Intervention der apf erstattete KM Malta Airlines der Passagierin die Gebühr in Höhe von 170 Euro und leistete zusätzlich eine Zahlung von 200 Euro für die entstandenen Unannehmlichkeiten. Obwohl die PRM-Verordnung grundsätzlich keinen direkten Anspruch auf Entschädigung vorsieht, konnte in diesem Fall somit eine darüber hinausgehende Kulanzlösung erzielt werden.

Nichtbeförderung aufgrund einer Mobilitätshilfe

Eine Passagierin mit einem Grad der Sehbehinderung von 100 hatte einen Flug von Wien nach Köln gebucht. Der Abflug wurde mehrfach verschoben und der Flug schließlich

kurz vor Mitternacht ersatzlos annulliert. Die Passagierin wurde auf einen Flug am nächsten Morgen umgebucht, jedoch ohne jegliche weitere Unterstützung am Gate zurückgelassen. In der Folge musste sie sich eigenständig um eine Unterkunft bemühen. Erschwerend kam hinzu, dass sämtliche Flughafenhotels ausgebucht waren. Schlussendlich wurde die Passagierin gegen 3 Uhr früh von einer Bekannten am Flughafen abgeholt, bei der sie auch übernachten konnte.

Da das betroffene Luftfahrtunternehmen Eurowings trotz Beschwerde keine rechtskonforme Lösung herstellte, wandte sich die Passagierin an die apf. Im Rahmen eines förmlichen Schlichtungsverfahrens wurde zunächst die Ausgleichszahlung in Höhe von 250 Euro gemäß Artikel 5 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 aufgrund der kurzfristigen Annullierung geltend gemacht. Anschließend wurde die fehlende Unterstützung für die hochgradig sehbehinderte Reisende detailliert aufgearbeitet.

Neben den Pflichten nach der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 zur Unterstützung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM) an Flughäfen sind ausführende Luftfahrtunternehmen gemäß Artikel 9 Absätze 1 und 2 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 verpflichtet, den Bedürfnissen dieser Personengruppe bei Nichtbeförderung, Annullierungen und Verspätungen besondere Aufmerksamkeit zu widmen.

Alle Fluggäste haben Anspruch auf Betreuungsleistungen wie Mahlzeiten und Erfrischungen im angemessenen Verhältnis zur Wartezeit sowie Hotelunterbringung bei erforderlicher Übernachtung. Nach Artikel 11 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 ist jedoch sicherzustellen, dass die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vorrangig berücksichtigt werden. Eine aktive Betreuung ist sicherzustellen; es darf nicht den Betroffenen überlassen bleiben, notwendige Maßnahmen wie Unterkunft oder Verpflegung selbst zu organisieren oder vorzufinanzieren.

Im Ergebnis erhielt die Passagierin von Eurowings neben der Ausgleichszahlung von 250 Euro eine weitere Zahlung in Höhe von 250 Euro für die entstandenen Unannehmlichkeiten. Somit konnte auch in diesem Fall zusätzlich eine Kulanzlösung zugunsten der Reisenden erreicht werden.

Nutzung des PRM-Services an den österreichischen Flughäfen

Im Vergleich zu den Zahlen über die Nutzung der PRM-Services an den österreichischen Flughäfen werden bei der apf für den Flugsektor wenige PRM-Schlichtungsanträge eingebracht. 2025 schloss die apf im Flugbereich insgesamt 16 Verfahren für Passagiere mit Behinderung oder

eingeschränkter Mobilität ab (2024: 14). Der größte österreichische Flughafen, der Vienna International Airport (VIE), verzeichnete 2025 eine markante Steigerung an Reisenden, die einen PRM-Service in Anspruch nahmen.

Flughafen Wien:

Jahr	2021	2022	2023	2024	2025
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	86.815	171.710	204.031	223.908	235.225
Entwicklung in Prozent		+ 97,8	+ 18,8	+ 9,7	+ 5,0

Flughafen Salzburg:

Jahr	2021	2022	2023	2024	2025
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	1.774	7.284	10.398	12.906	13.641
Entwicklung in Prozent		+ 310,6	+ 42,8	+ 24,1	+ 5,7

Flughafen Innsbruck:

Jahr	2021	2022	2023	2024	2025
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	713	3.062	3.913	4.275	4.687
Entwicklung in Prozent		+ 329,5	+ 27,8	+ 9,2	+ 9,6

Flughafen Graz:

Jahr	2021	2022	2023	2024	2025
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	1.055	2.672	3.441	4.041	4.633
Entwicklung in Prozent		+ 153,2	+ 28,8	+ 17,4	+ 14,6

Flughafen Linz:

Jahr	2021	2022	2023	2024	2025
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	46	233	347	544	671
Entwicklung in Prozent		+ 406,5	+ 48,9	+ 56,8	+ 23,3

Flughafen Klagenfurt:

Jahr	2021	2022	2023	2024	2025
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	158	325	301	266	404
Entwicklung in Prozent		+ 105,7	- 7,4	- 11,6	+ 51,9

Tabelle 1: Entwicklung der Nutzung des PRM-Services durch Flugreisende (An-, Abflüge und Transit) an österreichischen Flughäfen 2021–2025. Quelle: Flughafen Wien AG¹.

¹ Information der Flughafen Wien AG, März 2026.





Nationale und internationale Zusammenarbeit

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) bearbeitet in ihrer Funktion als Schlichtungsstelle die Beschwerden von Fahr- und Fluggästen und überprüft in ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle die Einhaltung der EU- und der nationalen Passagierrechte. Zur Erfüllung dieser Aufgaben ist der regelmäßige Austausch auf nationaler und internationaler Ebene, beispielsweise mit Konsumentenschutzorganisationen, außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen, Unternehmen im Bahn-, Bus-, Flug- und Schifffsbereich, Interessenvertretungen, Regulatoren, Ministerien und der Europäischen Kommission, notwendig. Darunter fallen die Teilnahme an Veranstaltungen, Vorträge und Präsentationen bis hin zur Besprechung von diversen Themen und Problemen im Bereich der Passagierrechte.

Die apf informiert in diesem Kapitel über die nationale und internationale Vernetzung in den Bereichen Bahn, Bus, Schiff und Flug.

Austauschtreffen

Europäische Kommission und NEB

Die Nationalen Durchsetzungsstellen (National Enforcement Bodies, NEB) tauschen sich im Sinne der gemeinschaftlichen Regelungen der Europäischen Union laufend zu den Fahr- und Fluggastrechten aus. Dies ermöglicht, einheitlich und länderübergreifend vorzugehen. Arbeitsgruppen befassen sich mit meist rechtlichen Fachthemen, Ad-hoc-Gesprächstermine bieten Diskussionsmöglichkeiten und Veranstaltungen mit Interessenträgern werden organisiert. Die NEB stimmen sich bei Bedarf zu allgemeinen Frage- und Problemstellungen ab.

In der Regel findet ein bis zwei Mal pro Jahr ein von der Europäischen Kommission einberufenes Treffen in Brüssel statt. Zusätzlich werden virtuelle Treffen ad hoc organisiert, um aktuelle Themen zu besprechen. Dort können sich Vertreterinnen und Vertreter der NEB aus dem Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr vernetzen und die internationale Zusammenarbeit stärken.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer berichten über Entwicklungen in ihren Staaten und informieren über ihre Durchsetzungsaktivitäten und die Anzahl und Art der behandelten Beschwerden. Weiters werden regelmäßige Auslegungsfragen der diversen Passagierrechte-Verordnungen und weitere relevante Themen besprochen.

Die Europäische Kommission berichtet bzw. informiert über ihre Aktivitäten, öffentliche Konsultationen, die Novellierung/Überprüfung der Passagierrechte, Gesetzgebung der Mitgliedstaaten, NEB-NEB-Vereinbarungen für eine bessere Zusammenarbeit, sonstige Vorhaben und Umfragen.

Ein Austausch zwischen den nationalen Stellen erfolgt einerseits im Rahmen der NEB-Passenger-Rights-Meetings bei allen vier Verkehrsträgern, andererseits über die NEB-WIKI-Plattform und über direkte Kontakte.



Weitere Aktivitäten – Nationales

Forschungsinstitut für das Recht des Tourismus, der Mobilität und der Freizeitwirtschaft

Im Februar 2025 nahm ein Vertreter der apf an der Veranstaltung Bahnreisen – juristisch auf Schiene des Forschungsinstituts für das Recht des Tourismus, der Mobilität und der Freizeitwirtschaft und des Travel Industry Club Tourismus auf der Sigmund Freud Privatuniversität Wien teil und referierte zum Thema Störungen bei der Bahnbeförderung in der Praxis.

Konsumentenpolitisches Forum

Das vom Sozialministerium organisierte Konsumentenpolitische Forum behandelt wichtige Anliegen von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Die apf referierte im Mai 2025 zum Thema „Neue Kompetenzen der apf“.

Netzwerktreffen

der Konsumentenschutzorganisationen

Im Juni nahm die apf am von der Arbeiterkammer organisierten Netzwerktreffen der Konsumentenschutzorganisationen und Stakeholder teil.

Fahrgastbeirat

Im Juni nahm die apf beim Fahrgastbeirat gemäß § 22 EisbBFG teil. Der Fahrgastbeirat ist ein Beratungsgremium des Bundesministers für Innovation, Mobilität und Infrastruktur in Angelegenheiten der Fahrgastrechte sowie der Qualitätskriterien für die vom Bund bestellten gemeinwirtschaftlichen Leistungen.

Verbraucherschlichtung Austria

Die apf nahm im September an der Zehnjahresfeier des Vereins Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (Verbraucherschlichtung Austria) teil.

Wiener Linien

Die apf nahm im September als Beobachterin an einer Intensivkontrolle der Wiener Linien in der U-Bahn-Station Westbahnhof teil.

Flughafen Wien

Im Oktober nahm die apf an einer von der AUA organisierten Begehung des Flughafen Wien teil, um die Gezeiten bei Umsteigeverbindungen zu testen.

¹ ADR = Alternative Dispute Resolution, Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten.

² § 3 (1) VBKG iVm Art 3 Z6 VBKVO.

³ VO (EG) 261/2004.

Weitere Aktivitäten – Internationales

TRAVEL_NET

TRAVEL_NET wurde auf Initiative der damaligen deutschen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (jetzt: Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e. V.) und mit Unterstützung der Europäischen Kommission im November 2017 in Berlin gegründet. Das Netzwerk soll gemäß Art 16 Abs 2 ADR-Richtlinie¹ die Vernetzung nationaler Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung (AS-Stellen) sowie den Austausch und die Verbreitung von bewährten Verfahren und Erfahrungen unterstützen. Im Jahr 2025 nahm die apf an mehreren TRAVEL_NET-Meetings teil.

CPC (Consumer Protection Cooperation)

Die apf nahm als zuständige CPC-Behörde im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr² 2025 an mehreren informellen Austauschtreffen der Verbraucherbehördenkooperation teil. Ziel der CPC ist eine europaweite Zusammenarbeit im Verbraucherschutz zwischen nationalen Behörden und weiteren ernannten Stellen mit Unterstützung der EU-Kommission. Bereits in den Vorjahren war die apf an eingeleiteten koordinierten Aktionen beteiligt, worin problematische Praktiken der in der EU tätigen Fluggesellschaften analysiert und konkrete Handlungsempfehlungen zur ordnungsgemäßen Einhaltung von Verbraucher- und Fluggastrechten erteilt wurden. Seit Ende 2024 ist ein Durchsetzungsersuchen gegen ein europäisches Luftfahrtunternehmen, mit der apf als einer von mehreren zuständigen Behörden, anhängig. Geprüft werden diverse potenzielle Verstöße gegen EU-Vorschriften, so auch der Fluggastrechteverordnung³, da in Verfahren nicht mitgewirkt und Zahlungen bei Annullierungen, Verspätungen und Nichtbeförderungen nicht vorgenommen wurden.

Trinationale Zusammenarbeit D-A-CH im Fachbereich Flug

2025 fand der Austausch mit der Durchsetzungsstelle Deutschlands (Luftfahrt-Bundesamt – LBA) und der Durchsetzungsstelle der Schweiz (Bundesamt für Zivilluftfahrt – BAZL) telefonisch, virtuell, schriftlich und bei einem Treffen in Bern statt. Das alljährlich stattfindende Joint Meeting (D-A-CH) wurde in diesem Jahr vom LBA organisiert und

fand im Oktober in Berlin statt. Bei dieser Fachtagung beraten sich die Stakeholder zu laufenden Themen und Entwicklungen im gesamten Bereich der Fluggastrechte.

Beteiligung an der Entwicklung eines KI-Projekts

Im Jahr 2025 war die apf gemeinsam mit ausgewählten NEBs an der Entwicklung eines KI-unterstützten Webcrawlers namens „Passengers Rights AI Watch Tool“ beteiligt. Dieses Tool wurde von der EU-Kommission in Auftrag gegeben und unterstützt NEBs aller vier Verkehrsträger. Es scannt Webseiten und überprüft gezielt die bereitgestellten Informationen zu Passagierrechten und erleichtert die Überprüfung durch die NEBs. Die Live-Schaltung wird im Frühjahr 2026 erwartet.

IRG-Rail

Die apf nahm im September an der Arbeitsgruppe Task Force on Multimodality der Independent Regulators' Group – Rail (IRG-Rail) teil. Ziel der IRG-Rail ist es, den Informationsaustausch zu verschiedenen aktuellen Regulierungsthemen zu gewährleisten und Homogenität im europäischen Bahnsektor herzustellen.

IATA Roundtable

Die apf nahm im November 2025 am dritten Roundtable der IATA in Madrid teil. Es fand ein Austausch zwischen den Mitgliedern der IATA und den teilnehmenden Nationalen Durchsetzungsstellen statt. Ziel der Veranstaltung war die Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Luftfahrtunternehmen und NEBs.

ECAC (European Civil Aviation Conference)

Die apf nahm auch in diesem Jahr an beiden Treffen der ECAC Facilitation Sub-Group on the Transport of Persons with Reduced Mobility teil. Die ECAC stellt sicher, dass Menschen mit eingeschränkter Mobilität (PRM) gleichberechtigten Zugang zum Luftverkehr haben, definiert einheitliche Qualitätsstandards, überwacht deren Einhaltung und bietet klare Informationen zu Assistenzdiensten. Beim Treffen im Oktober in Rom wurden insbesondere die Bedeutung einer korrekten Voranmeldung („Prenotification“) sowie die aktuellen Herausforderungen durch steigende Passagierzahlen diskutiert.





Passagier- und Fahrgastrechte

Durchsetzung und Judikatur der Passagierrechte im Bahnverkehr

Verstöße gegen die Bahn-Fahrgastrechteverordnung und das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz

Bei der Bearbeitung der Schlichtungsanträge stellte die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) im Jahr 2025 erneut Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen aus der Bahn-Fahrgastrechteverordnung¹ bzw. aus dem Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG²) fest. Diese wurden im Rahmen der Schlichtungsverfahren thematisiert und abgestellt. Vereinzelt wurden Anliegen an die Schienen-Control Kommission weitergegeben.

Folgende Verstöße kamen 2025 in Schlichtungsverfahren der apf am häufigsten vor:

„Die 5 Sterne sind mehr als gerecht, es müsste sogar mehr geben!“



Verweigerung der Auszahlung von Erstattungen

Auch 2025 stellten wie bereits im Vorjahr Verstöße bei Erstattungen von Tickets oder Reservierungen³ den häufigsten Grund für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens dar. Ein prominentes Beispiel ist die Verweigerung der Erstattung von ÖBB-Sparschiene-Tickets bei Retournierung/Erstattung vor dem ersten Geltungstag.

Weitere Beispiele:

- Keine Erstattung trotz Sinnlosigkeit der Reise
- Gutscheine statt Barerstattung
- Unrichtige Erstattungshöhen
- Keine oder ungenügende Erstattung bei Qualitätseinbußen
- Keine Übernahme alternativer Reisekosten, etwa von zusätzlich gekauften Tickets

Bei Qualitätsmängeln und Leistungseinschränkungen bot die ÖBB-Personenverkehr häufig nur eine Erstattung in Gutscheinform an, wobei hier nach Einschätzung der apf zumindest in einigen Fällen ein Baranspruch bestand. Beispiele für Qualitätseinbußen:

- Ausfall der Klimatisierung/Heizung
- Ausfall von Wasser im Nachtreisezug
- Beschädigtes Wagenmaterial
- Defekte Toiletten

¹ VO (EU) 2021/782 ABl L 2021/172, 1.

² Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40 idgF.

³ Gemäß § 9 EisbBFG bzw. Art 18 der Verordnung (EU) 2021/782.



Verstöße bei Strafen

Am zweithäufigsten waren Verstöße gegen die Bestimmungen des § 15 EisbBFG, welcher den erhöhten Fahrpreis oder sonstige Nebengebühren regelt. Die apf konnte etwa inkorrekt ausgestellte Strafen, nicht korrekt reduzierte Strafen oder Mängel bei Mahn- und Inkassoschreiben bzw. -kosten feststellen.

Verweigerung der Verspätungsentschädigung

An dritter Stelle befinden sich 2025 verweigerte Auszahlungen von Verspätungsentschädigungen aus unterschiedlichen Gründen. Beispiele für nicht gewährte Verspätungsentschädigungen:

- Bei verfrühter Abfahrt des Zuges (vgl. Kapitel „Verfahren der Schienen-Control Kommission“).
- Bei unterschiedlichen Angaben zur Höhe der Verspätung (z. B. unter/über 60 Minuten).
- Aufgrund der Behauptung des Unternehmens, nicht unter die Bestimmungen der Bahn-Fahrgastreueverordnung zu fallen.
- Aufgrund komplexer Zuständigkeiten bei Interrail-Reisen für die unterschiedliche Antragstellung je nachdem, ob es sich um das Interrail-Ticket oder um Zuschläge (zum Beispiel Reservierungen) handelt.
- Bei irrtümlicher Zustimmung der Fahrgäste zur Auszahlung in Gutscheinform und der Weigerung der Umwandlung des Gutscheins in eine Auszahlung in Form einer Überweisung.

„Äußerst effizient, schnell und lösungsorientiert. Im Unterschied zu anderen Fahrgastreuevertretungen in voller Höhe und ohne Abzüge. Großartiges Service – vielen Dank nochmal für die Hilfe!“

Weitere / sonstige Themen

- Keine Information über Zugausfälle oder Herabstufungen trotz vorhandener Kontaktdaten.
- Keine Hilfeleistungen (Getränke, Mahlzeiten, Übernachtung/Hotel) bei einer Verspätung ab 60 Minuten oder bei einem Zugausfall.
- Mangelhafte Information (z. B. über Anschlüsse, Schienenersatzverkehre, Verspätungen).
- Verletzung von Informationspflichten der Unternehmen in Bezug auf Hinweise auf die apf.
- Keine oder nur teilweise Übernahme von Hotel- und/oder Taxikosten.
- Fristverletzungen bei Erstattungen und Entschädigungen.
- Verletzung der Verpflichtungen zur Preisaufschlüsselung.
- Einbehaltung eines Tickets ohne Bestätigung.



Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Die Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde müssen der Schienen-Control ihre Beförderungsbedingungen bei erstmaliger Veröffentlichung und bei Änderungen vorlegen. Im Jahr 2025 wurden 49 Beförderungsbedingungen vorgelegt.

Im Rahmen der Vorlage der Beförderungsbedingungen, amtswegig und bei Schlichtungs- und Durchsetzungsverfahren für Fahrgäste, thematisiert die apf mögliche Gesetzesverstöße gegenüber den Unternehmen. Im Jahr 2025 wurden die Umsetzungen der Fahrgastrechtenovelle 2024 und der Anmerkungen aus den durchgeführten Audits der vergangenen Jahre überprüft. Auch im Rahmen der aktuellen Audits informierte die apf die betroffenen Unternehmen über mögliche Gesetzesverstöße in ihren Tarifbestimmungen.

Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG⁴ überprüfen, ob die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer und der Verkehrsverbünde dem Gesetz entsprechen. Sie kann diese bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst alle einschlägigen österreichischen und europäischen Rechtsvorschriften (etwa KSchG⁵, EisbBFG oder Bahn-Fahrgastrechteverordnung).

Die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen kann die Schienen-Control Kommission nicht nur untersagen, sondern dem jeweiligen Unternehmen auch konkret eine Änderung der Bedingungen auftragen, sofern die Unternehmen der aufgetragenen Neuregelung nicht angemessen nachkommen. Die Bedingungen haben dem Gesetz zu entsprechen.

In mehreren Verfahren änderten Unternehmen im Auftrag der Schienen-Control Kommission Teile der Beförderungsbedingungen. Andernfalls hätte die Kommission schlussendlich Teile von Beförderungsbedingungen für unwirksam erklärt, siehe dazu nachfolgend beispielhafte Themen unter „Verfahren der Schienen-Control Kommission“.



Fahrgastrechte-Audits

Im Jahr 2025 erfolgte eine Überprüfung der Einhaltung der Veröffentlichungspflichten sowohl von der ÖBB-Personenverkehr als auch der ÖBB-Infrastruktur an den Bahnhöfen und Haltestellen der beiden Unternehmen. Stichprobenartig wurde an einigen Bahnhöfen und Haltestellen überprüft, ob die jeweiligen Informationspflichten rechtskonform erfüllt werden. So wurde bei der ÖBB-Personenverkehr beispielsweise überprüft, ob eine Zusammenfassung der wichtigsten Tarifbestimmungen in den Bahnhöfen ausgehängt wurde, und bei der ÖBB-Infrastruktur, ob die Veröffentlichung der aktuellen Version der Information über die Fahrgastrechte an den Bahnhöfen und Haltestellen ersichtlich ist. Die Untersuchung ergab bei der ÖBB-Personenverkehr Verbesserungsbedarf, etwa bei den Aushängen, aber auch hinsichtlich des Wissensstands der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den Personenschaltern bezüglich Fahrgastrechte. Beide Unternehmen wurden über die Resultate der Überprüfung informiert und zur Stellungnahme aufgefordert.

Weiters erfolgte im Jahr 2025 eine Überprüfung der Umsetzungen der Audits der Vorjahre 2019–2024. Hier wurde mit sämtlichen auditierten Unternehmen Kontakt aufgenommen und hinterfragt, ob sämtliche (offene) Punkte umgesetzt wurden bzw. was der Letztstand ist. Auch diese Themen werden weiterverfolgt.

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Verfahren betreffend

Verspätungsentschädigung bei vorzeitiger Abfahrt

Im Dezember 2024 bzw. im Oktober, November und Dezember 2025 eröffnete die Schienen-Control Kommission mehrere Verfahren zum Thema Fahrpreisentuschädigung für Verspätungen bei vorzeitiger Abfahrt. Die Schienen-Control Kommission wurde von der apf darüber informiert, dass es in den zugrunde liegenden Schlichtungsverfahren zu keiner einvernehmlichen Lösung gekommen ist.

⁴ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl I 1957/60 idgF.

⁵ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.



In den Verfahren ging es darum, dass Fahrgäste aufgrund von Ausfällen oder Fahrplanänderungen früher abfahren mussten und eine um mehr als eine Stunde längere oder vorverlegte Reisezeit im Vergleich zur ursprünglichen Fahrt mit dem Bahnunternehmen hatten. Das Bahnunternehmen lehnte in allen Fällen eine Fahrpreischädigung ab. Auch in den Schlichtungsverfahren kam es zu keiner Einigung.

Im ersten Verfahren wurde dem Fahrgast eine Fahrpreischädigung in Höhe von 25 Prozent des Ticketpreises per Bescheid zugesprochen. Das Bahnunternehmen hat dagegen eine Bescheidbeschwerde erhoben. Das Bundesverwaltungsgericht (BVG) hat beschlossen, einige Fragen zur Vorabentscheidung dem Gerichtshof der Europäischen Union (EuGH) zur Klärung offener Rechtsfragen vorzulegen. Die Einbringung eines Vorabentscheidungsersuchens beim EuGH führt dazu, dass das nationale Verfahren bis zur Entscheidung des Gerichtshofes ausgesetzt wird.

Dieses und alle anderen Verfahren betreffend Verspätungsschädigung bei vorzeitiger Abfahrt waren zu Redaktionsschluss noch anhängig.

Verfahren betreffend AGB-Änderungen

Im November 2023 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema AGB-Änderungen. In gegenständlicher Sache geht es um diverse Bestimmungen betreffend AGB-Änderungen in den Tarifbestimmungen des Bahnunternehmens, welche keinerlei Konkretisierung oder Beschränkung der möglichen Vertragsänderungen vorsehen. Im Laufe des Verfahrens wurden die Gründe für eine AGB-Änderung durch das Bahnunternehmen hinreichend konkretisiert.

Das Verfahren wurde nach erfolgter Umsetzung in den Tarifbestimmungen eingestellt.

Verfahren betreffend Erstattung des KlimaTickets Österreich 1. Klasse Upgrade

Im Juli 2024 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zur Höhe der Erstattung bei Ausfall der 1. Klasse bei Nutzung eines KlimaTickets-Österreich-1.-Klasse-Upgrade und die entsprechende Information darüber in den AGBs

und auf der Website des Bahnunternehmens. Im Laufe des Verfahrens wurde die Information auf der Website ergänzt und in den Tarifbestimmungen ein Erstattungsbetrag in Höhe von 8 Euro bei Ausfall des 1.-Klasse-Wagens für KlimaTicket-Österreich-1.-Klasse-Upgrade-Besitzerinnen und -Besitzer aufgenommen. Alternativ zur Nichtbenützungsbesccheinigung reicht als Nachweis auch eine Reservierung für den vom Wagenausfall betroffenen Zug.

Das Verfahren wurde nach erfolgter Umsetzung in den Tarifbestimmungen und auf der Website eingestellt.

Verfahren betreffend Ausschluss der Erstattung von Tickets im PDF-Format

Im Dezember 2024 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Ausschluss der Erstattung von Tickets im PDF-Format. In gegenständlicher Sache geht es um den Ausschluss des Rechts auf Stornierung und die Erstattung von Tickets, welche online im PDF-Format bezogen werden. Im Laufe des Verfahrens hat das Bahnunternehmen zugesichert, die Stornomodalitäten für vom Bahnunternehmen ausgestellte Tickets zum Haustarif gegen Ende des ersten Quartals 2026 vorzunehmen.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.

Verfahren betreffend Zusammensetzung der Preise

Im März 2025 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zur Information über die Zusammensetzung der Preise. In gegenständlicher Sache geht es um die Information über den Gesamtpreis, die Zusammensetzung der Preise und die Steuern und Gebühren bei den Preisabfragen, im Warenkorb vor Abschluss der Buchung, in den Buchungsbestätigungen oder auf den Tickets.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.





Durchsetzung und Judikatur der Passagierrechte im Busverkehr

Verstöße gegen die Bus-Fahrgastreueverordnung

Bei der Bearbeitung der Anliegen stellte die Agentur für Passagier- und Fahrgastreue (apf) in ihrer Tätigkeit im Busbereich 2025 einige fahrgastreue Verletzungen fest. Diese betrafen wie schon in den Jahren zuvor primär das Unternehmen FlixBus als Marktführer für Fernbusreisen in Österreich.

„Äußerst glücklich mit dem Outcome! Danke an das Team! Tolle Arbeit. Das ist das, was jeder Konsument braucht!“

Aufgrund der geringen Anzahl an Verfahren betreffend Fahrgastreue erfolgt hier nur eine kurze Auflistung einzelner Verstöße:

- Kein Angebot einer adäquaten alternativen Verbindung bei Busannullierung oder bei Defekt eines Busses.
- Keine Entschädigung bei fehlendem Angebot zur Erstattung des Tickets oder Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung.
- Keine Übernahme der Mehrkosten für die Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit einem anderen Unternehmen.
- Keine Erbringung einer Hilfeleistung in Form von Verpflegung im Bus oder am Busbahnhof.
- Keine oder mangelhafte Informationen über Verspätungen.



Durchsetzung und Judikatur der Fluggastrechte

Durchsetzungstätigkeiten im Fachbereich Flug

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist in Österreich die für die Durchsetzung der Fluggastrechteverordnung¹ und die PRM-Fluggastrechteverordnung² benannte Nationale Durchsetzungsstelle.³ Im Jahr 2025 brachte sie 210 (2024: 230) Anzeigen bei den zuständigen österreichischen Bezirksverwaltungsbehörden ein.

Dies einerseits, wenn Luftfahrtunternehmen der Pflicht zur Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren der apf nicht bzw. nur ungenügend nachkommen und die zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte nicht erteilen bzw. die erforderlichen Unterlagen nicht vorlegen, und andererseits aufgrund von Verstößen gegen die zuvor erwähnten Verordnungen.

Das Luftfahrtgesetz (LFG⁴) normiert in § 169 Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnungen und die Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren der apf als Verwaltungsübertretungen und sieht dafür eine Geldstrafe in Höhe von bis zu 22.000 Euro und bis zu sechs Wochen Freiheitsstrafe bei erschwerenden Umständen vor. Darüber hinaus werden alle rechtskräftig verhängten Strafen der Austro Control GmbH mitgeteilt, die zudem ein Verzeichnis der Bestrafungen nach dem LFG führt.⁵

¹ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

² VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

³ Gemäß Art 16 der VO (EG) 261/2004 und gemäß Art 14 der VO (EG) 1107/2006.

⁴ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

⁵ Gemäß § 170 LFG.

⁶ Gemäß § 9 VStG.



Strafrechtlich verantwortlich für die Einhaltung dieser Verwaltungsvorschriften durch die Luftfahrtunternehmen ist grundsätzlich, wer zur Vertretung nach außen berufen ist. In der Regel sind das bei Luftfahrtunternehmen die Geschäftsführerin bzw. der Geschäftsführer und der Unternehmensvorstand. Das Luftfahrtunternehmen haftet sodann ebenfalls für die verhängten Geldstrafen⁶. Infolge der abgefertigten Anzeigen erlangte die apf Kenntnis von insgesamt 128 (2024: 199) im Jahr 2025 erlassenen Straferkenntnissen und verhängten Geldstrafen in Summe von 258.313 Euro (2024: 267.750 Euro). Der Großteil dieser Entscheidungen ist mit Redaktionsschluss in Rechtskraft erwachsen. Die hohe Summe an Geldstrafen resultiert u. a. daraus, dass sich einschlägige Vormerkungen bzw. bereits rechtskräftig verhängte Strafen aufgrund der Verletzung des Luftfahrtgesetzes erschwerend auf die Höhe ausgewirkt haben.

Die apf hat in den Verwaltungsstrafverfahren gemäß § 139a Abs 4 LFG Parteistellung. Sie ist demnach als Amtspartei berechtigt, in alle Verfahrensakte Einsicht zu nehmen, alle einschlägigen Auskünfte zu verlangen und Beschwerde an die Verwaltungsgerichte sowie Revision an den Verwaltungsgerichtshof zu erheben.

Im Jahr 2025 begleitete die apf aufgrund ihrer Parteistellung zahlreiche Verwaltungsstrafverfahren und wurde sowohl von den jeweiligen Bezirksverwaltungsbehörden als auch von den Verwaltungsgerichten vielfach aufgefordert, Stellungnahmen abzugeben. Insgesamt wurden 104 ausführliche Stellungnahmen abgegeben. Die apf nahm an 20 öffentlichen mündlichen Verhandlungen vor den Verwaltungsgerichten teil. Verwaltungsstrafrechtliche Entscheidungen bestätigten die inhaltliche Beurteilung der apf. Gegenstand dieser Verfahren ist beispielsweise, ob der CEO



des Luftfahrtunternehmens die Unterlassung der Leistung der Ausgleichszahlung an den Fluggast nach einer Annullierung zu verantworten hat, nicht die Ausgleichszahlung selbst. Ob eine solche zusteht, ist eine Vorfrage, die von der Verwaltungsbehörde bzw. dem Verwaltungsgericht zu beantworten ist, wenn keine bindende Entscheidung über diese Vorfrage durch die Zivilgerichte vorliegt.⁷ Ungenauigkeiten in den gesetzlichen Regelungen zur Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren zur Parteistellung, zum Tatort und zu Zuständigkeitsregelungen wurden ebenso aufgezeigt und thematisiert.

Durchsetzung bei systematischen Verstößen

Die Durchsetzung umfasste auch allgemeine Ersuchen an Luftfahrtunternehmen, sofern systematische Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnungen vermutet bzw. festgestellt wurden. Die Fluggastrechexpertinnen und -experten der apf stellten anhand der Anträge und Schlichtungsverfahren u. a. fest, dass einzelne Luftfahrtunternehmen den Fluggästen mit der Information über die Annullierung keine Angaben zu einer möglichen anderweitigen Beförderung machten oder als Ersatzbeförderung lediglich Flüge aus dem unternehmenseigenen Sitzplatzkontingent anboten, während der Wartezeit keine oder unzureichende Betreuungsleistungen zur Verfügung stellten, nicht die rechtmäßige Höhe der Ausgleichszahlung leisteten, nach Einigung (sowohl mit als auch ohne Schlichtungsverfahren) keine Zahlungsbereitschaft zeigten und ihren Informationspflichten nicht ausreichend nachkamen. Über diese und weitere Themen führte die apf 2025 u. a. mit den Luftfahrtunternehmen Air France, Austrian Airlines, KLM, Ryanair, Turkish Airlines und Wizz Air Gespräche. Darüber hinaus forderte die apf betroffene Luftfahrtunternehmen schriftlich zur Behebung festgestellter Verstöße auf.

Audits

Als Nationale Durchsetzungsstelle⁸ ist die apf berechtigt, die Einhaltung der Vorgaben gemäß der Fluggastrechteverordnung und der PRM-Fluggastrechteverordnung zu überprüfen. Zu diesem Zweck müssen die Luftfahrtunternehmen und Zivilflugplatzhalter alle erforderlichen Auskünfte erteilen und Zutritt zu ihren Räumlichkeiten gewähren, soweit dies für die Überprüfung erforderlich ist.⁹

Im Jahr 2025 führte die apf eine Auditierung der Flughäfen Wien und Salzburg zur Überprüfung der Einhaltung der PRM-Fluggastrechteverordnung sowie der Verpflichtung zur Information der Fluggäste über ihre Rechte¹⁰ nach der Fluggastrechteverordnung durch. Dies erfolgte anhand der Beantwortung eines Fragebogens sowie einer Vor-Ort-Begleitung, bei der insbesondere die typischen Wege von Personen mit körperlicher Beeinträchtigung (Persons with Reduced Mobility [PRM]) bei Abflug bzw. Ankunft am Flughafen begutachtet wurden: angefangen vom Bahn-/Bussteig über die Check-in-Schalter samt Gepäckaufgabe-Schalter, des „Meeting-Points“ für PRM, die einen Begleitservice in Anspruch nehmen, über die Sicherheitskontrolle, den Weg zum Gate und sodann zum Flugzeug sowie die Wege vom Flugzeug über die Gepäckausgabehalle zurück zum Bahn-/Bussteig. Am Flughafen Wien wurde u. a. eine Hilfeleistung beim Abflug begleitet, die auf die besonderen Bedürfnisse der Person mit eingeschränkter Mobilität zugeschnitten war. Am Flughafen Salzburg wurde u. a. der neue elektrische Flughafen-Ambulift – ein Hubfahrzeug, um PRM-Passagiere in ein Flugzeug zu bringen – vorgeführt. So gewann die apf den Eindruck, dass beide Flughäfen bemüht sind, auf die besonderen Bedürfnisse von PRM einzugehen und sicherzustellen, dass die Rechte von PRM gewahrt werden. In Salzburg besteht hinsichtlich des taktilen Leitsystems Nachholbedarf. Seitens des Flughafens wurde gegenüber der apf versichert, dass ein solches Leitsystem spätestens mit dem Um- und Teilneubau installiert würde. Bezüglich der Informationsverpflichtungen der Luftfahrtunternehmen besteht Verbesserungsbedarf, weshalb die apf zur umgehenden Behebung der identifizierten Mängel aufforderte.

⁷ Landesverwaltungsgericht Niederösterreich 29.01.2026, LVwG-S-2481/001-2025.

⁸ Gemäß Art 16 der VO (EG) 261/2004 und gemäß Art 14 der VO (EG) 1107/2006.

⁹ Gemäß § 139a Abs 3 LFG.

¹⁰ Gemäß Art 14 der VO (EG) 261/2004.

Judikatur – relevante Urteile im Jahr 2025

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) beschäftigte sich im Jahr 2025 im Zuge von Vorabentscheidungsersuchen erneut mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte.

EuGH-Urteil

zu kostenlosen oder reduzierten Tarifen und der Erforderlichkeit eines zeitlichen Zusammenhangs zwischen dem annullierten Flug und der anderweitigen Beförderung

Am 16. Jänner 2025 erkannte der EuGH in der Rechtssache C-516/23 für Recht, dass ein Fluggast nicht kostenlos im Sinne der Fluggastrechteverordnung reist, wenn er für seine Buchung ausschließlich Luftverkehrssteuern und Gebühren zu entrichten hatte. Zudem entschied er, dass ein Fluggast nicht zu einem für die Öffentlichkeit nicht unmittelbar oder mittelbar verfügbaren reduzierten Tarif im Sinne der Fluggastrechteverordnung reist, wenn er seinen Flugschein im Rahmen einer Werbeaktion gebucht hat, die zeitlich sowie hinsichtlich der Menge der angebotenen Flugscheine begrenzt war und sich an eine bestimmte Berufsgruppe richtete. Auch ist Art 8 Abs 1 lit c der Fluggastrechteverordnung dahin auszulegen, dass für seine Anwendung das Bestehen eines zeitlichen Zusammenhangs zwischen dem annullierten Flug und dem von einem Fluggast gewünschten anderweitigen Flug nicht erforderlich ist. Eine solche anderweitige Beförderung zum Endziel kann, vorbehaltlich verfügbarer Plätze, zu vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt verlangt werden.

Im zugrunde liegenden Fall buchten die Fluggäste Hin- und Rückflüge im Rahmen einer Aktion bei dem ausführenden Luftfahrtunternehmen. Diese zeitlich begrenzte Aktion war ausschließlich Angehörigen der Gesundheitsberufe vorbehalten und ermöglichte diesen Flugbuchungen beim ausführenden Luftfahrtunternehmen unter Entrichtung der für die Buchungen anfallenden Steuern und Gebühren. Die Flüge wurden vom ausführenden Luftfahrtunternehmen annulliert. Die Fluggäste verlangten daraufhin ihre anderweitige Beförderung mehr als zwei Jahre nach der ursprünglichen Buchung und buchten diese nach fruchtlosem Fristablauf unter Einsatz von im Rahmen eines Kundenbindungsprogramms erlangten Vorteilen.¹¹

EuGH-Urteil zur Erstattung der Flugscheinkosten in Form von Reisegutscheinen

In der Rechtssache C-642/23 entschied der EuGH ebenfalls am 16. Jänner 2025, dass im Fall der Annullierung eines Fluges durch das ausführende Luftfahrtunternehmen nicht davon auszugehen ist, dass der Fluggast sein „schriftliches Einverständnis“ für die Erstattung der Flugscheinkosten in Form von Reisegutscheinen erteilt hat, wenn er auf der Website des Luftfahrtunternehmens ein Treuekonto angelegt hat, auf das diese Gutscheine übertragen werden sollten, ohne sein Einverständnis zu dieser Form der Erstattung durch eine ausdrückliche, endgültige und eindeutige Annahme bestätigt zu haben.¹²

EuGH-Urteil zur Bordkarte als „bestätigte Buchung“

Am 6. März 2025 urteilte der EuGH in der Rechtssache C-20/24, dass eine Bordkarte einen „anderen Beleg“ im Sinne der Fluggastrechteverordnung darstellen kann, aus dem hervorgeht, dass die Buchung von dem Luftfahrtunternehmen oder dem Reiseunternehmen für den betreffenden Flug akzeptiert und registriert wurde. Somit ist, abgesehen von außergewöhnlichen Situationen, davon auszugehen, dass Fluggäste, die sich zur Abfertigung eingefunden und den betreffenden Flug mit einer Bordkarte für diesen Flug zurückgelegt haben, eine „bestätigte Buchung“ im Sinne der Fluggastrechteverordnung für diesen Flug haben.

Auch ist der EuGH in dieser Entscheidung nicht der Ansicht, dass die betroffenen Fluggäste im Sinne der Fluggastrechteverordnung kostenlos oder zu einem reduzierten Tarif, der für die Öffentlichkeit nicht unmittelbar oder mittelbar verfügbar ist, gereist sind. Eine solche Situation läge nur dann vor, wenn das Luftfahrtunternehmen selbst ihnen eine solche Möglichkeit eingeräumt hätte. Der Umstand, dass ein Dritter den Preis für die Pauschalreise an das Reiseunternehmen gezahlt hat, das seinerseits den Flugpreis an das Luftfahrtunternehmen zu marktüblichen Bedingungen gezahlt hat, steht einem Ausgleichsanspruch der Fluggäste nicht entgegen. Das Luftfahrtunternehmen muss nach den im nationalen Recht vorgesehenen Modalitäten beweisen, dass der Fluggast kostenlos oder zu einem solchen reduzierten Tarif gereist ist.

¹¹ EuGH 16.01.2025, C-516/23.

¹² EuGH 16.01.2025, C-642/23.



In dem gegenständlichen Fall hatte der Flug eine Ankunftsverspätung von mehr als 22 Stunden. Zum Nachweis ihrer Berechtigung zur Geltendmachung des Anspruchs auf Ausgleichsleistungen nach Art 7 Abs 1 der Fluggastrechteverordnung legten die betroffenen Fluggäste Kopien der Bordkarten der Flüge vor. Das Luftfahrtunternehmen weigerte sich jedoch, eine Ausgleichszahlung an die Fluggäste zu erbringen, da diese Fluggäste eine bestätigte und bezahlte Buchung für diesen Flug nicht nachgewiesen hätten. Die Pauschalreise dieser Fluggäste sei von einer dritten Gesellschaft zu Vorzugsbedingungen bezahlt worden und somit seien sie kostenlos oder zu einem reduzierten Tarif gereist, was ihren Ausgleichsanspruch ausschließe.^{13 14}

EuGH-Urteil zur Frage, wann „außergewöhnliche Umstände“ vorliegen

Auch im Jahr 2025 setzte sich der EuGH mit der Frage, wann „außergewöhnliche Umstände“ im Sinne der Fluggastrechteverordnung vorliegen, auseinander. Am 16. Oktober 2025 stellte dieser in der Rechtssache C-399/24 klar, dass es unter den Begriff „außergewöhnliche Umstände“ im Sinne der Fluggastrechteverordnung fällt, wenn ein Fluggerät, mit dem ein Flug durchgeführt werden sollte, von einem Blitz getroffen wurde, was zu obligatorischen Sicherheitsüberprüfungen dieses Fluggeräts mit der Folge seiner verspäteten Freigabe für den Einsatz geführt hat.

Im konkreten Sachverhalt verfügte ein Fluggast über eine bestätigte Buchung für einen Flug mit Anschlussflug. Der erste Flug dieser Verbindung erreichte sein Ziel mit einer Verspätung von mehr als sieben Stunden, weshalb der Fluggast seinen Anschlussflug verpasste und sein Endziel erst am folgenden Morgen erreichte. Das für den ersten Flug vorgesehene Fluggerät war auf seinem vorherigen Flug kurz vor seiner Landung unter Gewitterwolken vom Blitz getroffen worden. Technikerinnen und Techniker stellten eine sichtbare Beschädigung eines an der Außenseite dieses Fluggeräts befindlichen Instruments fest, das u. a. zur Luftdruckmessung dient und für die Flugsicherheit von wesentlicher Bedeutung ist. Diese Feststellung zog eine obligatorische eingehende Sicherheitsüberprüfung dieses Fluggeräts nach sich, das folglich für unbestimmte Dauer am Boden stillgelegt wurde. Unter diesen Umständen beschloss das ausführende Luftfahrtunternehmen, am selben Tag ein Ersatzfluggerät zu überstellen, um den fraglichen Flug, wenn auch mit mehreren Stunden Verspätung, durchzuführen.

Daraufhin forderte der Fluggast vom ausführenden Luftfahrtunternehmen eine Ausgleichszahlung gemäß Art 7 Abs 1 lit b der Fluggastrechteverordnung. Nach Ansicht des ausführenden Luftfahrtunternehmens sind sowohl die an dem Fluggerät durch den Blitzschlag verursachten Schäden als auch die obligatorische Sicherheitsüberprüfung, der dieses Fluggerät in der Folge habe unterzogen werden müssen, ungewöhnlich und in diesem Ausmaß „weder plan- noch beeinflussbar“ gewesen, sodass sie als „außergewöhnliche Umstände“ im Sinne von Art 5 Abs 3 der Fluggastrechteverordnung einzustufen seien.¹⁵

EuGH-Urteil zur Berechnung der Verspätungsdauer

Der EuGH entschied am 30. Oktober 2025 in der Rechtssache C-558/24, dass die Dauer der Verspätung für Fluggäste bei ihrer Ankunft im Fall einer Verschiebung der Abflug- und Ankunftszeit, die im Vorhinein von einem Luftfahrtunternehmen angekündigt wurde und mit der Ausstellung einer neuen Buchungsbestätigung für die betreffenden Fluggäste einherging, unter Berücksichtigung der ursprünglich geplanten Ankunftszeit zu bestimmen ist.

Die Fluggäste verfügten im Ausgangsstreit über eine Buchungsbestätigung für einen Flug von München (Deutschland) mit Abflug um 10:20 Uhr nach Antalya (Türkei) mit Ankunft um 14:20 Uhr. Am Vortag des Abflugs stellte der Veranstalter der betroffenen Reise den Fluggästen eine neue Buchungsbestätigung für diesen Flug aus, in der die geplante Abflugzeit auf 11:20 Uhr verschoben wurde, was zu einer Verschiebung der Ankunftszeit auf 15:20 Uhr führte. Der Abflug erfolgte erst um 14:37 Uhr und die Fluggäste erreichten ihren Zielort schließlich um 18:16 Uhr. Daraufhin forderten sie vom ausführenden Luftfahrtunternehmen Ausgleichszahlungen gemäß Art 7 Abs 1 lit b der Fluggastrechteverordnung. Das Luftfahrtunternehmen machte geltend, dass die Dauer der Verspätung unter Berücksichtigung der in der neuen Buchungsbestätigung aufgeführten Flugzeit zu bestimmen sei und nicht anhand der ursprünglichen Flugzeit.¹⁶

¹³ EuGH 06.03.2025, C-20/24.

¹⁴ EuGH 06.03.2025, Pressemitteilung Nr. 27/25.

¹⁵ EuGH 16.10.2025, C-399/24.

¹⁶ EuGH 30.10.2025, C-558/24.



Service
und Informationen

Verfahrensrichtlinie der apf, Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links

Verfahrensrichtlinie der apf

Die „Verfahrensrichtlinie für die Außergerichtliche Streitbeilegung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte“ ist auf der Website der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), www.passagier.at, unter <https://www.apf.gv.at/apf/rechtliche-grundlagen> abrufbar.

Gesetze

Die Links zu den angeführten Gesetzen sind auf der Website der apf, www.passagier.at, unter <https://www.apf.gv.at/apf/rechtliche-grundlagen> abrufbar.

- Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idgF.
- Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte – BGBl I 2015/61 idgF.
- Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idgF.
- RL 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten – ABl L 2013/165, 63.
- VO (EU) 2017/2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden (Verbraucherbehörden-Kooperationsverordnung) – ABl L 2017/345, 1.
- Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen BGBl 1996/141 idgF.



Bahn

- Eisenbahngesetz 1957 – EisebG BGBl 1957/60 idgF.
- Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisebBFG BGBl I 2013/40 idgF.
- Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des Klimatickets – BGBl II 2021/363 idgF.
- VO (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr – ABl L 2021/172, 1.

Bus

- Kraftfahrlineiengesetz – KfLG BGBl I 1999/203 idgF.
- Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinienverkehr – KfL-Bef Bed BGBl II 2001/47 idgF.
- VO (EU) 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr – ABl L 2011/55, 1.

Schiff

- Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.
- VO (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr – ABl L 2010/334, 1.

Flug

- Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.
- VO (EG) 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen – ABl L 2004/46, 1.
- VO (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Fluggreisenden und Fluggreisenden mit eingeschränkter Mobilität – ABl L 2006/204, 1.

*„Vielen Dank für die kompetente, geduldige
und menschliche Begleitung.
Absolut empfehlenswert!“*



Beschwerdeabteilungen und Links

Die Kontaktdaten der Beschwerdeabteilungen der Unternehmen für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr inklusive innerstädtischer Verkehrsbetriebe und Verkehrsverbünde sind auf der Website der apf, www.passagier.at, beim jeweiligen Verkehrsträger im Menüpunkt „Kontakt zu den Unternehmen“ abrufbar.

Alle Links zu Behörden, Fahrgastinitiativen, Vereinen, Kammern sowie Organisationen sind auf der Website der apf, www.passagier.at, beim jeweiligen Verkehrsträger im Menüpunkt „Rechtliche Grundlagen und Links“ abrufbar.



INFO:

Kontakt

Für Auskünfte, Beratung und Rückfragen stehen die Expertinnen und Experten der apf gern telefonisch unter **+43 1 5050707** und der jeweiligen Durchwahl zur Verfügung.

Bahn:	710
-------	-----

Bus:	720
------	-----

Schiff:	730
---------	-----

Flug:	740
-------	-----



Berichts- und Informationspflicht gemäß AStG

Das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) regelt das von den staatlich anerkannten Schlichtungsstellen durchzuführende Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen einer bzw. einem in Österreich niedergelassenen Unternehmerin bzw. Unternehmer und einer bzw. einem in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) wohnhaften Verbraucherin bzw. Verbraucher. Damit stellen Verfahren gemäß dem AStG eine Teilmenge der Gesamtverfahren der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) dar.

Die apf ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr¹. Im Sinne einer unkomplizierten Behandlung der Anliegen der Antragstellenden wird für sämtliche Schlichtungsverfahren eine einheitliche Verfahrensrichtlinie angewendet.

Nachstehend finden sich alle Berichtspflichten nach §§ 7, 9 und 26 AStG, soweit sie nicht bereits im apf-Jahresbericht 2025 im Kapitel „Jahresbilanz“ dargestellt wurden. Sämtliche Zahlen der apf-Jahresbilanzen (ab Seite 34) beziehen sich auf alle bei der apf im jeweiligen Berichtsjahr eingelangten Schlichtungsanträge bzw. Schlichtungsverfahren. Die nun in diesem Kapitel abgebildeten Zahlen beinhalten nur die Schlichtungsanträge bzw. Schlichtungsverfahren nach dem AStG.



¹ Verfahren nach dem AStG, wie auch gemäß § 78a EisbG, § 32b KfzG, § 139a LFG und gemäß §§ 71a oder 87a SchFG in Verbindung mit den jeweiligen verkehrsspezifischen EU-Fahr-/Fluggastrechteverordnungen.

Zahlen & Daten

		2025
1. Eingelangte Schlichtungsanträge und Anfragen (schriftlich)	3.091	Basis Erstellungsjahr
• Abgelehnte Schlichtungsanträge gesamt	20,3 %	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Unzuständigkeit ²	62,9 %	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Unternehmen zuerst ³	33,76 %	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Sonstiges ⁴	3,34 %	Basis Erstellungsjahr
2. Abgeschlossene Schlichtungsverfahren	2.608	Basis Abschlussjahr
• Einigungsquote Schlichtungsverfahren	94,5 %	Basis Abschlussjahr
• Durchschnittliche Verfahrensdauer	27,37 Tage	Basis Abschlussjahr

„Der gesamte Ablauf war klar, professionell und schneller als erwartet. Ich bin sehr dankbar für diesen Service und kann die apf uneingeschränkt weiterempfehlen!“



² Beispiel: Schlichtungsantrag betraf allgemeine verkehrspolitische Angelegenheiten, Lärmbelästigung von Anrainerinnen und Anrainern durch Bauarbeiten, Mietwagen oder Pkw, Flugunregelmäßigkeit, wenn Ankunfts- und Abfahrts-/Abflugort nicht in Österreich liegt.

³ Beispiel: keine oder keine ausreichende vorherige Erstkontaktaufnahme der Antragstellenden mit dem Unternehmen (als Voraussetzung notwendig).

⁴ Beispiel: Schlichtungsantrag wird sofort nach Einreichung zurückgezogen, ohne dass die apf tätig werden konnte; Ablehnung mangels Mitwirkung durch die Antragstellenden oder der Schlichtungsantrag wurde bereits von einem Gericht bzw. einer anderen alternativen Streitbeilegungsstelle behandelt.

Einschätzung der Verfahrenseffektivität

Die Unternehmen sind gemäß § 78a Abs 3 EisbG⁵, § 32b Abs 1 KfLG⁶, § 139a Abs 1 und 2 LFG⁷ und gemäß §§ 71a Abs 3 oder 87a Abs 3 SchFG⁸ verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der apf alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie entsprechende Unterlagen vorzulegen. Die mangelhafte Befolgung der Mitwirkungs- und Auskunftspflicht kann mit einer Geldstrafe durch die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde geahndet werden.

Die apf schätzt ihre Verfahrenseffektivität als sehr gut ein. Dafür sprechen die hohe Einigungsquote, die kurze Reaktionszeit, die kurze Verfahrensdauer und die erzielten Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe.

Das ist auch auf die Mitwirkungs- und Auskunftspflicht der Unternehmen an bzw. zu den Schlichtungsverfahren der apf zurückzuführen. Nur mit der Androhung bzw. Legung von Anzeigen bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde, insbesondere im Flug- und im geringeren Ausmaß auch im Bahn- und Busverkehr, kann die Teilnahme einiger Unternehmen sichergestellt werden. Ohne diese Verpflichtung könnte die Effektivität nicht im gleichen Umfang gewährleistet werden. Insbesondere bei Unternehmen ohne Sitz in Österreich wäre ohne diese Verpflichtung zu befürchten, dass nicht geschlichtet werden könnte. Das wäre nicht im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher und würde Unternehmen benachteiligen, die an den Schlichtungsverfahren teilnehmen.

Notwendig wäre, die Parteistellung der apf bei Anzeigen in Fällen von Verstößen gegen die Fahr- und Fluggastrechte bei den Bezirksverwaltungsbehörden in den Bereichen Bahn, Bus, Schiff und Flug einheitlich einzuführen. Damit könnte die gesamte apf als gesetzliche Durchsetzungsstelle ihrem gesetzlichen Auftrag – Sicherstellung der Rechte der Reisenden und Berichterstattung über die ergriffenen

Durchsetzungsmaßnahmen an die Europäische Kommission – besser nachkommen. Für den Bereich Flug erfolgte eine entsprechende Umsetzung im Jahr 2021. Die Parteistellung wurde in § 139a Abs 4 LFG verankert und umfasst Verfahren aufgrund des Verstoßes gegen die Mitwirkungspflicht eines Luftfahrtunternehmens an einem Schlichtungsverfahren und betreffend Verstöße gegen die Fluggastrechtsverordnung und die PRM-Fluggastrechtsverordnung. Eine klare Regelung, die festlegt, welche Bezirksverwaltungsbehörde für die von der apf eingebrachten Anzeigen örtlich zuständig ist, wäre zielführend. Überlegenswert wäre eine einheitliche Zuständigkeit eines Magistratischen Bezirksamts in Wien (Sitz der apf) bei sämtlichen angezeigten Verstößen. Dies würde zu mehr Effektivität führen.

Die Einrichtung der apf als zentrale Anlaufstelle für Schlichtungsanträge der Verkehrsträger Bahn, Bus, Schiff und Flug bzw. für innerstädtische Verkehrsbetriebe war eine richtige Entscheidung im Sinne der Einigung zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und den Verkehrsunternehmen im Streitfall. Wünschenswert wäre, in einem nächsten Schritt unklare Regelungen aufgrund von Redaktionsversehen bei der letzten Novelle zu beseitigen und die Effektivität als vollwertige Durchsetzungsstelle beispielsweise durch eine einheitliche und vollumfängliche Parteistellung im Verwaltungsstrafverfahren in allen Verkehrsträgern und durch die Ausweitung der Kompetenz für die AGB-Kontrolle zu stärken.

Die apf hat zahlreiche Reformvorschläge zur weiteren Verbesserung der Verfahrenseffektivität bei der Schlichtung und Durchsetzung erarbeitet und ist bereit, diese in allfälligen Gesetzgebungsvorhaben einzubringen.

⁵ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idGF.

⁶ Kraftfahrlineiengesetz – KfLG BGBl I 1999/203 idGF.

⁷ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idGF.

⁸ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idGF.



Glossar

Behörden und Gerichte

apf	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
BMIMI	Bundesministerium für Innovation, Mobilität und Infrastruktur
BVB	Bezirksverwaltungsbehörde
BVwG	Bundesverwaltungsgericht (Österreich)
EuGH	Europäischer Gerichtshof
LVwG	Landesverwaltungsgericht
LG	Landesgericht (Österreich)
OGH	Oberster Gerichtshof (Österreich)
Schienen-Control	Schienen-Control GmbH
SCK	Schienen-Control Kommission
VwGH	Verwaltungsgerichtshof (Österreich)

Unternehmen und Organisationen

Air Dolomiti	Air Dolomiti S.p.A. L.A.R.E., italienische Fluglinie
Austrian Airlines	Austrian Airlines AG, österreichische Fluglinie
BAZL	Bundesamt für Zivilluftfahrt, Schweiz
Blaguss Reisen	Blaguss Reisen GmbH
CAT	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
Corendon Airlines	Turistik Hava Taşımacılık A.Ş., türkische Fluglinie
DB	Deutsche Bahn AG, deutsches Eisenbahnunternehmen
Eurowings	Eurowings GmbH, deutsche Fluglinie
EVZ	Europäisches Verbraucherzentrum Österreich
FlixBus	FlixBus GmbH, deutsches Busunternehmen
IATA	International Air Transport Association
Iberia	Iberia Líneas Aéreas de España S.A., spanische Fluglinie

KLM	KLM Royal Dutch Airlines, niederländische Fluglinie
LBA	Luftfahrt-Bundesamt, Deutschland
Lufthansa	Deutsche Lufthansa AG
ÖBB	Konzern der Österreichischen Bundesbahnen
ÖBB-Infrastruktur (ÖBB-Infra)	ÖBB-Infrastruktur AG
ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV)	ÖBB-Personenverkehr AG
ÖBB-Postbus	ÖBB-Postbus AG
One Mobility	One Mobility Ticketing GmbH
Pegasus	Pegasus Airlines, türkische Fluglinie
RegioJet	RegioJet a.s., tschechisches Eisenbahnunternehmen
Ryanair	Ryanair DAC, irische Fluglinie
SAS	SAS Scandinavian Airlines AB, schwedische Fluglinie
SATA	SATA Air Açores, portugiesische Fluglinie
SRUV	Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e. V., Deutschland
Swiss	Swiss International Air Lines, schweizerische Fluglinie
TAP Portugal	TAP Portugal SA, portugiesische Fluglinie
Trainline	App/Fahrkartenverkäufer für Bahn- und Busreisen
TRAVEL_NET	Netzwerk nationaler AS-Stellen
Turkish Airlines	Turkish Airlines – Türk Hava Yolları AO, türkische Fluglinie
VIE	Vienna International Airport, Flughafen Wien
VKI	Verein für Konsumenteninformation
VOR	Verkehrsverbund Ost-Region
Vueling	Vueling Airlines SA, spanische Fluglinie
Westbahn	Westbahn Management GmbH
Wiener Linien	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
Wiener Lokalbahn	WIENER LOKALBAHNEN GmbH
Wizz Air	Wizz Air Hungary Ltd., ungarische Fluglinie/Wizz Air Malta Limited, maltesische Fluglinie

Rechtsvorschriften und Tarifbestimmungen

ABGB	Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
ADR-Richtlinie	Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ADR = Alternative Dispute Resolution)
AStG	Alternative-Streitbeilegung-Gesetz
Bahn-Fahrgastreueverordnung	Verordnung (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Außerkräfttreten: 7. Juni 2023)

Bahn-Fahrgastrechteverordnung (Neufassung)	Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Inkrafttreten: 7. Juni 2023)
Bus-Fahrgastrechteverordnung	Verordnung (EU) 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) 2006/2004
CIV	einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck
CPC-Verordnung	Verordnung (EU) 2017/2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) 2006/2004 (Verbraucherbehörden-Kooperationsverordnung)
Einführung des KlimaTickets	Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des KlimaTickets
EisbBFG	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz)
EisbG	Eisenbahngesetz
EKHG	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz
Fahrgastrechtenovelle 2024	Bundesgesetz, mit dem das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz, das Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte und das Eisenbahngesetz 1957 geändert werden
Fluggastrechteverordnung	Verordnung (EG) 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) 295/91
Kfl-Bef Bed	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrinienvverkehr
KfIG	Kraftfahriniengesetz
KlimaticketG	Bundesgesetz über die Einführung des KlimaTickets
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
LFG	Luftfahrtgesetz
ÖBB-Handbuch	„Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“, Tarifbestimmung der ÖBB-Personenverkehr AG
Passagier- und Fahrgastrechte- agenturgesetz – PFAG	Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erlassen wird und das Eisenbahngesetz 1957, das Kraftfahriniengesetz, das Luftfahrtgesetz, das Schifffahrtsgesetz und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden
PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen
PRM-Fluggastrechteverordnung	Verordnung (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität
SchFG	Schifffahrtsgesetz
Schiff-Fahrgastrechteverordnung	Verordnung (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) 2006/2004

Übereinkommen von Montreal	Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr samt Erklärung
UStG 1994	Umsatzsteuergesetz 1994
VBKG	Verbraucherbehördenkooperationsgesetz
VBKVO	Verbraucherbehördenkooperationsverordnung – Verordnung (EU) 2017/2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) 2006/2004
Verordnungsvorschlag COM(2023)752	Vorschlag für eine Verordnung über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen
Verordnungsvorschlag COM(2023)753	Vorschlag für eine Verordnung zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 in Bezug auf die Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte in der Union
VStG	Verwaltungsstrafgesetz 1991

Sonstiges

Abb.	Abbildung
ABl	Amtsblatt
Abs	Absatz
ad hoc	lateinisch: aus dem Augenblick heraus
AGB	allgemeine Geschäftsbedingungen
App	Anwendungssoftware (Application software)
Art	Artikel
AS	Alternative Streitbeilegung
BGBI	Bundesgesetzblatt
Bot	Roboter – ein Softwareprogramm oder Skript, das automatisierte, sich wiederholende, vordefinierte Aufgaben ausführt
ChatGPT	Chatbot, textbasiertes Dialogsystem, das Chatten mit einem technischen System erlaubt
CPC	Consumer Protection Cooperation (engl.), europäisches Behördenetzwerk
DACH/D-A-CH	Deutschland, Österreich und die Schweiz
ECAC	European Civil Aviation Conference, Europäische Zivilluftfahrt-Konferenz
EU/EG	Europäische Union/Europäische Gemeinschaft
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
FAQ	Frequently Asked Questions (engl.), „häufig gestellte Fragen“
GmbH, GesmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
idgF	in der geltenden Fassung

lit	littera (lat.), Buchstabe
MCT	Minimum Connecting Time (engl.), Mindestumsteigezeit auf dem Flughafen
MoU	Memorandum of Understanding (engl.), Grundsatzvereinbarung
NEB	National Enforcement Body (engl.), Nationale Durchsetzungsstelle
ODR	Online Dispute Resolution (engl.), „Online-Streitbeilegung“
PRM	Persons with Reduced Mobility (engl.), Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität
RL	Richtlinie
Rs	Rechtssache
VO	Verordnung
WIKI	interaktive Online-Plattformen der EU-Kommission für die gemeinsame Kommunikation/Zusammenarbeit
Z	Ziffer

*„Dickes Lob an die freundlichen MitarbeiterInnen der apf:
Die gesamte Abwicklung der Schlichtung war absolut
unbürokratisch und super organisiert.
Großartig, dass es eine solche kostenlose
Einrichtung gibt!“*





Impressum – **Eigentümer, Herausgeber und Redaktion:** Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), eine Abteilung der Schienen-Control GmbH, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien, T: +43 1 5050707, www.passagier.at, www.apf.gv.at | **Grafisches Konzept & Umsetzung:** Judith Mullan | **Text:** apf | **Grafiken:** apf | **Fotos:** Adobe Stock: Seite: 2, 27, 35, 48, 53, 57, 68, 72, 74, 78, 85, 91, 105, 112 | Getty Images: Seite: 57 | iStock: Seite: 6, 16, 25, 33, 39, 40, 47, 54, 67, 94, 100) | Shutterstock: Seite: 1, 2, 14, 35, 39, 47, 53, 88, 91, 102 | Unsplash: Robert Gomez S.102, Patrick Tomasso S. 58 |
© Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, eine Abteilung der Schienen-Control GmbH | Redaktionsschluss: Anfang März 2026

