staatlich anerkannte verbraucherschlichtungsstelle

apf Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Verfahrensrichtlinie

für die Außergerichtliche Streitbeilegung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte[1]

Inhaltsverzeichnis

§ 1. Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte 3

§ 2. Zweck der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte 3

§ 3. Zuständigkeit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte 4

§ 4. Verfahrensparteien 4

§ 5. Vertretung im Schlichtungsverfahren 4

§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen 4

§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge 4

§ 8. Form der Einbringung eines Schlichtungsantrags 5

§ 9. Form der Zustellung 6

§ 10. Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren 6

§ 11. Mündliche Verhandlung 7

§ 12. Lösungsvorschlag 7

§ 13. Abschluss des Schlichtungsverfahrens 9

§ 14. Verfahrensdauer 10

§ 15. Kosten des Schlichtungsverfahrens 11

§ 16. Verjährungshemmung 11

§ 17. Verzugszinsen und Gebühren der Unternehmen 11

[1] Gemäß § 6 Abs 5 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61 idgF. iVm § 6 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idgF.iVm § 78a EisbG, § 32b KflG, §§ 71a, 87a SchFG, § 139a LFG.

§ 18. Datenschutz und Vertraulichkeit 12
§ 19 Schlichter/-in der apf 13
§ 20. Information über das Schlichtungsverfahren 13
§ 21. Inkrafttreten 13
Anhang I Eisenbahn 14
§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn 14
§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn 15
§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Eisenbahn 16
§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Eisenbahn 17
Anhang II Kraftfahrlinien 19
§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien 19
§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien 20
§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien 20
§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien 21
Anhang III Schifffahrt 23
§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt 23
§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt 24
§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Schifffahrt 24
§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Schifffahrt 25
Anhang IV Luftfahrt 27
§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt 27
§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt 28
§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Luftfahrt 28
§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Luftfahrt 29

§ 1. Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

(1) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (in weiterer Folge: apf) ist bei der Schienen-Control GmbH eingerichtet und in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den von Schlichtungsverfahren betroffenen Parteien unabhängig.

(2) Die apf ist hinsichtlich der Schlichtungsverfahren zwischen Verbraucherinnen/Verbrauchern bzw. Passagierinnen/Passagieren und Unternehmen Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle gemäß § 1 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, § 78a EisbG[2], § 32b KflG[3], §§ 71a, 87a SchFG[4], § 139a LFG[5], Art 33 und Art 34 Verordnung (EU) 2021/782[6], Art 28 Verordnung (EU) 181/2011[7], Art 25 Verordnung (EU) 1177/2010[8] und Art 16 Verordnung (EG) 261/2004[9] bzw. Art 14 Verordnung (EG) 1107/2006[10].

§ 2. Zweck der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Zweck der apf ist es, Streit- bzw. Beschwerdefälle über Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag mit einer Verbraucherin bzw. einem Verbraucher und einem Unternehmen im Rahmen der Beförderung von Fahrgästen bzw. Fluggästen auf Eisenbahnen, mit Kraftfahrlinien, in der Schifffahrt und in der Luftfahrt im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten – vgl. §§ 3, 4, 6, 7 in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt) – zu klären und außergerichtlich beizulegen. Die apf sieht sich

---

[2] Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

[3] Kraftfahrliniengesetz – KflG BGBl I 1999/203 idgF.

[4] Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.

[5] Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

[6] Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr ABl L 2021/172, 1.

[7] Verordnung (EU) 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr ABl L 2011/55, 1.

[8] Verordnung (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr ABl L 2010/334, 1.

[9] Verordnung (EG) 261/2004 über Ausgleichs und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen ABl L 2004/46, 1.

[10] Verordnung (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität ABl L 2006/204, 1.

als unabhängige Vermittlerin zwischen den Unternehmen und ihren Passagierinnen und Passagieren bzw. Kundinnen und Kunden. Weiters prüft die apf die Einhaltung der in den zitierten EU-Verordnungen verankerten Passagierrechte und ergreift bei Bedarf weitere Maßnahmen im Rahmen der gesetzlich eingeräumten Kompetenzen.

§ 3. Zuständigkeit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die entsprechenden Bestimmungen befinden sich in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt).

§ 4. Verfahrensparteien

Die entsprechenden Bestimmungen befinden sich in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt).

§ 5. Vertretung im Schlichtungsverfahren

Die Verfahrensparteien können sich in jedem Stadium des Verfahrens vertreten lassen. Hinsichtlich der dadurch entstehenden Kosten wird auf § 15 verwiesen. Wenn die Vertretung nicht durch eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt erfolgt, ist auf Verlangen der apf eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.

§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen

Die entsprechenden Bestimmungen befinden sich in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt).

§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge

Die entsprechenden Bestimmungen befinden sich in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt).

§ 8. Form der Einbringung eines Schlichtungsantrags

(1) Ein Schlichtungsantrag bei der apf ist grundsätzlich über das Online-Formular auf www.passagier.at einzubringen.

(2) Ein Schlichtungsantrag kann auch in anderer schriftlicher Form (Post) eingebracht werden, wenn Antragstellende keine Möglichkeit einer Einbringung über das Online-Formular haben. In diesem Fall hat der Schlichtungsantrag zumindest folgende Angaben zu enthalten:

- Persönliche Daten, also Name, Adresse, Telefonnummer und - sofern vorhanden - E-Mail-Adresse;
- eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts inklusive aller Dokumente, die für die Beurteilung des Falles notwendig sind;
- die Beschwerde, die bereits an das Unternehmen gerichtet wurde;
- die Antwort des Unternehmens mit kompletter Korrespondenz;
- die aktuelle Forderung gegenüber dem Unternehmen;

(3) Dem Schlichtungsantrag sind der relevante Sachverhalt und alle nötigen Unterlagen (z. B. Fahrkarte bzw. Flugschein, Buchungsbestätigung, Schüler-, Lehrlings- bzw. Berufsschulausweis, Freifahrausweis, Ermäßigungskarte, Strafzahlung/Fahrgeldnachforderung, Inkassobrief, Rechnungen, schriftliche Beschwerde an das Unternehmen samt Briefaufgabebestätigung oder sonstigem Zustellnachweis, Antwort des Unternehmens samt kompletter Korrespondenz, Ausweis) beizulegen oder nach Aufforderung nachzubringen. Wenn nicht im Einzelfall ausdrücklich verlangt, sind Kopien der Dokumente ausreichend. Ein Schlichtungsantrag ist grundsätzlich in deutscher Sprache einzubringen. Das Schlichtungsverfahren wird in deutscher Sprache durchgeführt. Zusätzlich gibt es seitens der apf für Antragstellende das unverbindliche Angebot, den Fall in englischer Sprache einzubringen und das Schlichtungsverfahren in englischer Sprache durchzuführen.

(4) Stellungnahmen im Rahmen des Verfahrens sind, sofern von der apf nicht anders gefordert, schriftlich einzubringen.

(5) Das Verfahren wird mit dem Einlangen des Schlichtungsantrags bei der apf eingeleitet, sofern deren Zuständigkeit besteht. Mit der Einbringung des Falls erkennen

Antragstellende die Verfahrensrichtlinie an und bestätigen, dass sämtliche Angaben der Wahrheit entsprechen. Auf Anfrage sendet die apf die Verfahrensrichtlinie auch per E-Mail oder Post zu.

§ 9. Form der Zustellung

(1) Die apf stellt den Verfahrensparteien ihre Schreiben an die bekannt gegebene E-Mail-Adresse zu.
(2) Besitzen Verfahrensparteien keine E-Mail-Adresse, werden die Schreiben per Brief an die bekannt gegebene Anschrift zugestellt.

§ 10. Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren

(1) Die Unternehmen sind gemäß § 5 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, § 78a EisbG, § 32b KflG, §§ 71a oder 87a SchFG und § 139a LFG verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der apf alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen. Die mangelhafte Befolgung der Mitwirkungs- und Auskunftspflicht kann mit einer Geldstrafe durch die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde bestraft werden.
(2) Antworten Antragstellende trotz Urgenz nicht, gilt als vereinbart, dass der Schlichtungsantrag als zurückgezogen gilt. Auf diese Rechtsfolge werden Antragstellende bei Urgenz hingewiesen.
(3) Die Verfahrensparteien müssen innerhalb einer von der apf festgelegten Frist von einer Woche, maximal aber acht Wochen die von der apf geforderten Stellungnahmen, Informationen oder Dokumente übermitteln. In begründeten Ausnahmefällen kann die apf eine kürzere Frist setzen oder eine längere Frist gewähren.
(4) Die Verfahrensparteien haben die Möglichkeit, innerhalb einer von der apf festgelegten Frist von einer Woche, maximal aber acht Wochen zu den von der Gegenpartei vorgebrachten Argumenten oder Unterlagen Stellung zu nehmen. In begründeten Ausnahmefällen kann die apf eine kürzere Frist setzen oder eine längere Frist gewähren.
(5) Falsche und/oder unvollständige Angaben des Antragstellenden können als schikanöse Verfahrensführung gewertet werden und zur Einstellung eines Schlichtungsverfahrens

führen. Änderungen des Namens, der Adresse oder ggf. E-Mail-Adresse sind der apf unverzüglich bekannt zu geben. Bei Unterlassung der Bekanntgabe einer Änderung gelten alle übermittelten Schriftstücke/E-Mails an die vorhandenen Kontaktdaten als zugestellt.

(6) Während des Schlichtungsverfahrens haben die Verfahrensparteien – außer in begründeten Fällen – die Korrespondenz zum konkreten Schlichtungsantrag nur mit der apf zu führen. Von der Befassung anderer Einrichtungen und Organisationen während des laufenden Verfahrens ist, außer in begründeten Fällen, Abstand zu nehmen.

(7) Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen, wie Fristsetzungen, Verfahrensbeendigungen, Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens etc. obliegen der apf. Ein Rechtsmittel ist im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nicht vorgesehen.

§ 11. Mündliche Verhandlung

(1) Die apf kann unter Ladung eines oder aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung in den Geschäftsräumen der apf einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet.

(2) Die apf kann von einer mündlichen Verhandlung absehen, wenn die Durchführung einer solchen von der oder dem Antragstellenden abgelehnt wird.

(3) In der mündlichen Verhandlung besteht für die Verfahrensparteien Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung. Eine Vertreterin oder ein Vertreter der apf vermittelt dabei mit dem Ziel einer einvernehmlichen Einigung.

§ 12. Lösungsvorschlag

(1) Die apf ist in ihrer Beweiswürdigung frei.

(2) Auf Basis des beiderseitigen Vorbringens sowie allfälliger eingeholter Gutachten nimmt die apf eine Beurteilung des Falles in rechtlicher (z. B. ABGB[11], EisbG, EisbBFG[12], EKHG[13],

[11] ABGB JGS 1811/946 idgF.

[12] Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40 idgF.

[13] Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idgF.

KflG, LFG, KSchG[14], SchFG, UWG[15], VO (EG) 261/2004[16], VO (EG) 1107/2006[17], MÜ[18], VO (EU) 181/2011[19], VO (EU) 1177/2010[20], VO (EU) 2021/782[17]) und tatsächlicher (z. B. Billigkeitserwägungen) Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die apf – bevorzugt in Zusammenarbeit mit den Verfahrensparteien – einen Lösungsvorschlag.

(3) Die apf übermittelt den Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag samt eventuell vorliegenden Gutachten. Die Verfahrensparteien haben innerhalb einer durch die apf zu setzenden Frist von einer Woche, maximal aber vier Wochen, dem Lösungsvorschlag zuzustimmen oder diesen – möglichst begründet – abzulehnen. In begründeten Ausnahmen kann die apf eine kürzere Frist setzen oder eine längere Frist gewähren.

(4) Der Lösungsvorschlag enthält immer folgende generelle Hinweise:

- die Annahme des Lösungsvorschlags ist nicht verpflichtend;
- die (erfolglose) Beteiligung am Schlichtungsverfahren schließt die Durchsetzung von Rechten auf dem ordentlichen Rechtsweg nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens nicht aus;
- die vorgeschlagene Lösung kann anders sein als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens;
- mit Zustimmung beider Verfahrensparteien zum Lösungsvorschlag wird einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt. Kommt eine der Verfahrensparteien dem Vergleich nicht nach, muss die gegnerische Partei den Gerichtsweg beschreiten, um den Vergleich gerichtlich durchsetzen zu können.

(5) Ergeben die Überprüfungen durch die apf keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen der oder des Antragstellenden gefolgt werden kann, wird das Verfahren gemäß § 13 ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlags beendet.

---

[14] Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.

[15] Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb 1984 – UWG BGBl 1984/448 idgF.

[16] VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

[17] VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

[18] Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr samt Erklärung

[19] VO (EU) 181/2011 ABl L 2011/55, 1.

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

[17] VO (EU) 2021/782 ABl L 2021/172, 1.

§ 13. Abschluss des Schlichtungsverfahrens

(1) Den Verfahrensparteien wird das Ergebnis – von begründeten Ausnahmen abgesehen – schriftlich mitgeteilt. Begründete Ausnahmen können etwa nicht monetäre Schlichtungsanträge von nicht grundsätzlicher Bedeutung sein oder Schlichtungsanträge, bei denen aufgrund des Sachverhalts eine schnelle Information der Verfahrenspartei notwendig ist. Mit Mitteilung des Ergebnisses gilt das Verfahren als beendet.

(2) Kommt zwischen den Verfahrensparteien über den Gegenstand des Schlichtungsantrags – unerheblich in welchem Verfahrensstadium – außerhalb des von der apf geführten Verfahrens - eine Einigung zustande, so ist diese Tatsache sowie der Inhalt der Einigung der apf unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Ebenso kann die oder der Antragstellende jederzeit das Verfahren abbrechen. Das Schlichtungsverfahren wird dann von der apf eingestellt und den Verfahrensparteien wird die Einstellung schriftlich (per Post oder E-Mail) mitgeteilt.

(3) Wenn beide Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag annehmen, stimmen sie damit einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu. Kommt eine der Verfahrensparteien dem geschlossenen Vergleich nicht nach, muss die gegnerische Partei den Gerichtsweg beschreiten, um den Vergleich gerichtlich durchsetzen zu können.

(4) Nimmt eine der Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag der apf nicht an, hat er keine bindende Wirkung. Das Verfahren vor der apf wird dann beendet. Dabei kann die apf im Einzelfall eine abschließende, nicht verbindliche und nicht anfechtbare Empfehlung zur Regelung der Angelegenheit abgeben, sofern dies zur Lösung beitragen könnte.

(5) Antragstellende können ihre Ansprüche unabhängig vom Schlichtungsverfahren vor den zuständigen Gerichten geltend machen.

(6) Bei Beschwerden entsprechend § 6 Abs 2 und 3 **Anhang I Eisenbahn** ist die Schienen-Control Kommission zu informieren, sollte es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommen. Die Schienen-Control Kommission kann bei Schlichtungsanträgen gemäß § 78a Abs 6 EisbG betreffend die Fahrpreisentschädigung, Erstattung sowie Hilfeleistung bei Verspätungen oder Zugausfällen, über den erhöhtem Fahrpreis oder sonstige Nebengebühren sowie über den Ausschluss von der Beförderung die Empfehlung der apf wegen eines behaupteten Verstoßes gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EU)

2021/782, des EisbBFG oder der Beilage 1 der Verordnung über die Einführung des Klimatickets[21] mittels Bescheids für verbindlich erklären.

(7) Bei Schlichtungsanträgen entsprechend § 6 Abs 2 **Anhang II Kraftfahrlinien** ist die jeweils für das betroffene Unternehmen zuständige Aufsichtsbehörde zu informieren, wenn aufgrund des Schlichtungsantrags ein Verfahren eröffnet wird. Auch der Abschluss des Verfahrens und der Verfahrensausgang sind der Aufsichtsbehörde zu melden.

(8) Bei Schlichtungsanträgen entsprechend § 6 Abs 2 **Anhang III Schifffahrt** sind das Bundesministerium für Innovation, Mobilität und Infrastruktur (BMIMI) und die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde zu informieren, wenn das betroffene Unternehmen (Schifffahrtsunternehmen oder Hafen- bzw. Terminalbetreiber) seiner Verpflichtung zur Mitwirkung am Verfahren nicht nachkommt.

§ 14. Verfahrensdauer

(1) Die apf strebt in sämtlichen Schlichtungsverfahren im Jahresdurchschnitt eine Dauer von maximal sechs Wochen an.

(2) Die apf strebt gemäß § 6 Abs 1 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte im einzelnen Schlichtungsverfahren eine einvernehmliche Lösung grundsätzlich innerhalb einer Frist von 90 Tagen an. In komplexen Fällen wird eine einvernehmliche Lösung grundsätzlich innerhalb von sechs Monaten angestrebt.

(3) Die Frist beginnt mit Einlangen des vollständigen Schlichtungsantrags gemäß § 8 bei der apf.

(4) Die apf setzt die Verfahrensmittel je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung des Schlichtungsantrags für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

[21] Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des Klimatickets BGBl II 2021/363 idgF.

§ 15. Kosten des Schlichtungsverfahrens

(1) Das Schlichtungsverfahren ist für die Antragstellenden gemäß § 13 AStG unentgeltlich. Die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen wird mit Verordnung des BMIMI (BMK) festgesetzt und beträgt derzeit 78 Euro[22].

(2) Jede Verfahrenspartei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten, allfällige Rechtsanwaltskosten, Kosten für von den Verfahrensparteien selbst beauftragte Gutachten sowie der persönliche Zeitaufwand.

(3) Bei Anträgen von Unternehmen, welche entgeltlich die Durchsetzung der Ansprüche der Verbraucher übernommen haben, kann gemäß § 6 Abs 2 letzter Satz Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte von diesen ein durch die apf gesondert verlautbarter Beitrag zu den Verfahrenskosten verlangt werden.

§ 16. Verjährungshemmung

Mit der Einbringung des Schlichtungsantrags und der entsprechenden Fortsetzung im Schlichtungsverfahren wird gemäß § 6 Abs 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte der Anfang und der Fortlauf der Verjährungsfrist sowie der sonstigen Fristen zur Geltendmachung der vom Schlichtungsverfahren betroffenen Rechte und Ansprüche der Antragstellenden für den Zeitraum des Schlichtungsverfahrens bis zum Abschluss des Verfahrens gehemmt.

§ 17. Verzugszinsen und Gebühren der Unternehmen

Die am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen sind angehalten, für die Dauer des Schlichtungsverfahrens bis zum Abschluss des Verfahrens keine Verzugszinsen oder sonstigen zusätzlichen Kosten wie etwa Mahn- oder Inkassogebühren zu verlangen.

[22] Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmer (PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015) BGBl II 2015/150 idgF.

§ 18. Datenschutz und Vertraulichkeit

(1) Die apf verpflichtet sich gemäß § 6 Abs 4 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zur Einhaltung des Datenschutzes. Die Verwendung der personenbezogenen Daten erfolgt unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

(2) Die apf verwendet die Daten zur Fallbearbeitung und zur Durchführung der Schlichtungsverfahren. Die apf übermittelt die von Antragstellenden eingebrachten Unterlagen an die Antragsgegnerin bzw. den Antragsgegner. Davon kann in begründeten Fällen abgesehen werden.

(3) Daten werden in den in § 13 Abs 6 bis 8 genannten Fällen (z. B. gemäß § 78a Abs 6 EisbG, § 32b Abs 4 KflG, §§ 71a Abs 3, 87a Abs 3 SchFG) an die dort normierten 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 der Erstellung von Publikationen, wie etwa dem gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bzw. gemäß § 9 AStG zu erstellenden jährlichen Bericht über die Erfüllung ihrer Aufgabe als apf verwendet. Die apf verwendet Daten zu anderen Zwecken nur dann, wenn sie im Einzelfall zur Datenverwendung berechtigt ist.

(4) Die/Der Antragstellende hat jederzeit das Recht,

- Auskunft darüber zu verlangen, welche Daten bei der apf verarbeitet werden (Art 15 DSGVO);
- ihre/seine Daten berichtigen zu lassen (Art 16 DSGVO);
- Datenübertragbarkeit geltend machen zu können (Art 20 DSGVO).

(5) Die/Der Antragstellende hat weiters das Recht, sofern ihre/seine Daten für den Zweck und/oder die Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen für den sie erhoben wurden, nicht mehr notwendig sind,

- ihre/seine Daten löschen zu lassen (Art 17 DSGVO);
- die Verarbeitung ihrer/seiner Daten einzuschränken (Art 18 DSGVO).

Mehr Informationen zum Datenschutz stehen auf der Website www.passagier.at.

(6) Die Verfahrensparteien verpflichten sich zur Verschwiegenheit über den Inhalt des Schlichtungsverfahrens gegenüber Medien für die Dauer des Verfahrens.

§ 19 Schlichter/in der apf

(1) Die gemäß § 10 Abs 2 AStG als Schlichter/innen bestellten Personen sind auf der Website www.passagier.at namentlich aufgeführt.

(2) Die als Schlichter/innen bestellten Personen haben alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen oder die Interessenkonflikte mit einer der am Verfahren Beteiligten entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenzulegen. Im Falle der Befangenheit des/r Schlichters/in führt ein/e andere/r Schlichter/in das Schlichtungsverfahren durch.

§ 20. Information über das Schlichtungsverfahren

Generelle Informationen über das Schlichtungsverfahren sind auf der Website der apf unter www.passagier.at abrufbar. Auf Anfrage sendet die apf diese Informationen auch per E-Mail oder Post zu.

§ 21. Inkrafttreten

Diese Verfahrensrichtlinie tritt mit 10. November 2026 in Kraft.

Anhang I Eisenbahn

§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn

(1) Die Zuständigkeit der apf umfasst:

1. Schlichtungsanträge (Beschwerden) gemäß § 78a Abs 1 EisbG iVm §§ 1 und 2 Z 2 a und f Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte iVm § 20 Abs 8 EisbBFG:
   - von Interessenvertretungen, Fahrgästen oder Kundinnen und Kunden;
   - mit Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiberinnen/-betreiber, Reiseveranstalterinnen/-veranstalter, Fahrkartenverkäuferinnen/-verkäufer, innerstädtischen Verkehrsbetrieben oder Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften (in weiterer Folge: Verkehrsverbünde), sofern ein Problem mit den Eisenbahnverkehrsleistungen besteht, und sonstige von diesen beauftragte Unternehmen;
   - wenn binnen eines Monats, in entsprechend begründeten Fällen innerhalb höchstens drei Monate, nach Einreichung der Beschwerde beim Unternehmen, diese nicht (zufriedenstellend) erledigt werden konnte;
   - ein entgeltlicher Vertrag zwischen diesen Parteien vorliegt und/oder eine Beförderung als Passagier beansprucht oder in Anspruch genommen wurde oder der Fahrgast zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt zu nutzen.
2. Schlichtungsanträge (Beschwerden) gemäß § 78a Abs 2 EisbG:
   - von Interessenvertretungen und Fahrgästen;
   - wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der VO (EU) 2021/782, des EisbBFG oder der Beilage 1 der Verordnung über die Einführung des Klimatickets sowie wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a EisbG;

- nachdem es zu keiner Einigung gekommen ist oder binnen einem Monat, in begründeten Fällen binnen höchstens drei Monaten ab Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung erfolgte.

(2) Die apf ist gemäß Z 1 für in Österreich niedergelassene Unternehmen und bei Beförderungen mit Ankunfts- oder Abfahrtsort in Österreich und gemäß Z 2 zuständig, wenn dem am Vorfall beteiligten Eisenbahnunternehmen die Genehmigung in Österreich erteilt wurde oder wenn sich der Vorfall auf dem Hoheitsgebiet von Österreich ereignet hat, zuständig.

(3) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn

(1) Antragstellende können gemäß § 78a Abs 1 und 2 EisbG bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte Interessenvertretungen, Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden sein, sofern der Schlichtungsantrag (Beschwerde) die Beförderung von Fahrgästen oder Reisegepäck betrifft.

(2) Antragsgegner können gemäß § 78a Abs 1 und 2 EisbG bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 2 a und f Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiberinnen/-betreiber, Infrastrukturbetreiberinnen/-betreiber, Reiseveranstalterinnen/-veranstalter, Fahrkartenverkäuferinnen/-verkäufer, innerstädtische Verkehrsbetriebe sowie Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften, sofern ein Problem mit den Eisenbahnverkehrsleistungen besteht, oder die sonstigen beauftragten Unternehmen sein.

(3) Fahrgast bzw. Kundin oder Kunde ist eine Person, die ein unter Abs 2 aufgezähltes Unternehmen nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt es zu nutzen.

(4) Interessenvertretungen sind ein freiwilliger oder durch verschiedene Formen des Zwanges erfolgter Zusammenschluss von natürlichen oder juristischen Personen. Interessenvertretungen sind in Österreich z. B. Kammern, Industriellenvereinigung, Österreichischer Gewerkschaftsbund, Betriebsräte, Bürgerinitiativen, Vereine. Das tatsächliche Bestehen der Interessenvertretung bzw. die Vertretungsbefugnis ist bei

Einbringung der Beschwerde glaubhaft zu machen bzw. auf Verlangen der apf nachzuweisen (Vereinsregisterauszug, Betriebsratsbestätigung etc.).

§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Eisenbahn

(1) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß § 78a Abs 1 EisbG an die apf können Fälle sein, welche die (beabsichtigte) Beförderung von Fahrgästen oder Reisegepäck betreffen. Das betrifft beispielsweise einen Schlichtungsantrag wegen Strafen beim Fahren ohne oder ohne gültiges Ticket, Fahrpreiserstattungen aus persönlichen Gründen des Fahrgasts sowie mangelnde Information oder Probleme mit Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern. Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden.

(2) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß § 78a Abs 2 EisbG an die apf können Fälle insbesondere wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EU) 2021/782, des EisbBFG oder der Beilage 1 der Verordnung über die Einführung des Klimatickets sein. Darunter fallen alle Schlichtungsanträge betreffend Rechte aus diesen Regelungen, beispielsweise wegen Verspätungsentschädigungen, Fahrpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Zugausfällen, Strafzahlungen oder Erstattungen auf Wunsch des Fahrgasts.

(3) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß § 78a Abs 2 EisbG an die apf können auch Schlichtungsanträge wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen sein, beispielsweise Regelungen, die gegen die Verordnung (EU) 2021/782, das EisbG, EisbBFG, KSchG, ABGB, EKHG, UWG oder andere Gesetze verstoßen.

(4) Über die Behandlung eines Schlichtungsantrags wird nach dem Einlangen entschieden.

(5) Die oder der Antragstellende erhält eine Bestätigung über den Eingang des Schlichtungsantrags. Die oder der Antragstellende wird – sofern Ablehnungsgründe vorliegen – binnen drei Wochen nach Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags über

die Ablehnung und die Gründe der Ablehnung informiert. Dies gilt auch während des Schlichtungsverfahrens ab Feststehen des Ablehnungsgrundes, wenn die Unzulässigkeit der Fallbehandlung erst während des Verfahrens eintritt.

§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Eisenbahn

Folgende Schlichtungsanträge (Beschwerden) sind unzulässig und/oder können von der apf abgelehnt werden:

- Anträge, die gemäß § 78a Abs 1 EisbG iVm § 1 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte nicht die (beabsichtigte) Beförderung von Fahrgästen oder Reisegepäck betreffen;
- Anträge, die gemäß § 78a Abs 2 keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Verordnung (EU) 2021/782, des EisbBFG oder der Beilage 1 der Verordnung über die Einführung des Klimatickets als Grundlage haben;
- Anträge gemäß § 5 Abs 1 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden;
- Anträge gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, die länger als ein Jahr nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- Anträge gemäß § 78a Abs 2 und 4 EisbG, die nicht binnen drei Monaten nach Erhalt einer Zurückweisung der Beschwerde oder ohne Antwort durch das Eisenbahnunternehmen, bei der apf eingereicht werden;
- Anträge gemäß § 78a Abs 2 EisbG, wenn Österreich dem am Vorfall beteiligten Eisenbahnunternehmen nicht die Genehmigung erteilt hat;
- Anträge gemäß § 78a Abs 2 EisbG gegen einen Bahnhofs- oder Infrastrukturbetreiber/-in, wenn sich der Vorfall nicht in Österreich ereignet hat;
- Anträge gemäß § 78a Abs 1 EisbG iVm §§ 1 und 2 Z 2 a und f Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, wenn bei Beförderungen weder Ankunfts- noch Abfahrtsort und Niederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt;

- gemäß § 78a Abs 2 EisbG gegen Beförderungsbedingungen von nicht in Österreich niedergelassenen Unternehmen;
- über Forderungen, behauptete Verstöße oder behauptete rechtswidrige Regelungen, die gemäß § 6 Abs 6 Z 2 AStG gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- die gemäß § 6 Abs 6 Z 2 AStG bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- für die gemäß § 6 Abs 6 Z 2 AStG eine andere Schlichtungsstelle/Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 31 Abs 1 Verordnung (EU) 2021/782 zuständig ist;
- über Streitigkeiten, die gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte mutwillig oder schikanös sind;
- gemäß § 6 Abs 6 Z 3 AStG iVm § 78a Abs 1 EisbG, wenn der von der apf festgestellte Streitwert weniger als 30 Euro beträgt;
- deren Behandlung gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt;
- wenn das Unternehmen gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, welches entgeltlich die Durchsetzung der Ansprüche des Fahrgasts übernommen hat, die geforderten zusätzlichen Unterlagen, Nachweise oder den Beitrag zu den Verfahrenskosten vor Verfahrensbeginn nicht übermittelt/begleicht.

Anhang II Kraftfahrlinien

§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien

(1) Die Zuständigkeit der apf umfasst:

1. Schlichtungsanträge (Beschwerden) gemäß §§ 1 und 2 Z 2 b Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte:

- von Fahrgästen oder Kundinnen und Kunden;
- mit Kraftomnibusunternehmen (Berechtigungsinhaber/Beförderer), Busbahnhofbetreiber/-innen, Reiseveranstalter/-innen, Reisevermittler/-innen, Fahrkartenverkäufer/-innen, innerstädtischen Verkehrsbetrieben und Verkehrsverbünde, sofern ein Problem mit den Busverkehrsleistungen besteht, und sonstige von diesen beauftragte Unternehmen;
- wenn binnen eines Monats nach Einreichung der Beschwerde beim Unternehmen, diese nicht (zufriedenstellend) erledigt werden konnte;
- ein entgeltlicher Vertrag zwischen diesen Parteien vorliegt und/oder eine Beförderung als Passagier/Passagierin beansprucht oder in Anspruch genommen wurde oder zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt zu nutzen.

2. Schlichtungsanträge (Beschwerden) gemäß § 32b Abs 1 und 7 KflG:

- von Fahrgästen;
- mit Kraftomnibusunternehmen im Linien- oder Gelegenheitsverkehr (in weiterer Folge: Busunternehmen), Busbahnhofbetreiber/-innen, Reiseveranstalter/-innen, Reisevermittler/-innen, Fahrkartenverkäufer/-innen;
- sofern behauptet wird, dass die Rechte des Fahrgastes/der Fahrgäste aus der Verordnung (EU) 181/2011 verletzt wurden;
- nachdem der Fahrgast das Unternehmen befasst hat und es zu keiner Einigung gekommen ist oder binnen drei Monaten nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung durch das Unternehmen erfolgte.

(2) Die apf ist gemäß Z 1 für in Österreich niedergelassene Unternehmen und bei Beförderungen mit Ankunfts- oder Abfahrtsort in Österreich und gemäß Z 2 bei einem Ankunfts- oder Abfahrtsort in Österreich zuständig.

(3) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien

(1) Antragstellende können gemäß § 32b KflG bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden sein, sofern der Schlichtungsantrag (Beschwerde) die Beförderung von Fahrgästen oder Reisegepäck betrifft.

(2) Antragsgegner können gemäß §32b KflG bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 2 b und f Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte Busunternehmen (Berechtigungsinhaber/-innen/Beförderer), Busbahnhofbetreiber/-innen, Reiseveranstalter/-innen, Reisevermittler/-innen, Fahrkartenverkäufer/-innen, innerstädtische Verkehrsbetriebe, Verkehrsverbünde oder die sonstigen beauftragten Unternehmen sein.

(3) Fahrgast bzw. Kundinnen und Kunden ist eine Person, die ein unter Abs 2 aufgezähltes Unternehmen nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt es zu nutzen.

§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien

(1) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß §§ 1 und 2 Z 2 b und f Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte an die apf können Fälle sein, welche die (beabsichtigte) Beförderung von Fahrgästen oder Reisegepäck betreffen. Das betrifft beispielsweise einen Schlichtungsantrag wegen Strafen beim Fahren ohne oder ohne gültiges Ticket, Fahrpreiserstattungen aus persönlichen Gründen des Fahrgasts sowie mangelnde Information oder Probleme mit Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern. Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden.

(2) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß § 32b KflG an die apf können Fälle wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EU) 181/2011 sein. Darunter fallen alle Fälle betreffend Rechte aus dieser Verordnung, beispielsweise wegen Entschädigungen wegen fehlender Auswahl zwischen Weiterreise und Erstattung, Fahrpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Busausfällen, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bei Unfällen oder die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Rollstühle und andere Mobilitätshilfen.

(3) Über die Behandlung eines Schlichtungsantrags wird nach dem Einlangen entschieden.

(4) Die oder der Antragstellende erhält eine Bestätigung über den Eingang des Schlichtungsantrags. Die oder der Antragstellende wird – sofern Ablehnungsgründe vorliegen – binnen drei Wochen nach Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags über die Ablehnung und die Gründe der Ablehnung informiert. Dies gilt auch während des Schlichtungsverfahrens ab Feststehen des Ablehnungsgrundes, wenn die Unzulässigkeit der Fallbehandlung erst während des Verfahrens eintritt.

§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien

Folgende Schlichtungsanträge (Beschwerden) sind unzulässig und/oder können von der apf abgelehnt werden:

- Anträge, die gemäß § 1 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte nicht die (beabsichtigte) Beförderung von Fahrgästen oder Reisegepäck betreffen;
- Anträge, die gemäß § 32b KflG keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Verordnung (EU) 181/2011 als Grundlage haben;
- Anträge gemäß § 5 Abs 1 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden, bei denen es zu keiner Einigung gekommen ist oder binnen drei Monaten nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung erfolgte;

- Anträge gemäß § 32b KflG, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 2 b und f Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, wenn bei Beförderungen weder Ankunfts- noch Abfahrtsort und Niederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen;
- Anträge gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, die länger als ein Jahr nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- über Forderungen oder behauptete Verstöße, die gemäß § 6 Abs 6 Z 2 AStG gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- die gemäß § 6 Abs 6 Z 2 AStG bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- für die gemäß § 6 Abs 6 Z 2 AStG eine andere Schlichtungsstelle/Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 28 Abs 1 Verordnung (EU) 181/2011 zuständig ist;
- über Streitigkeiten, die gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte mutwillig oder schikanös sind;
- gemäß § 6 Abs 6 Z 3 AStG, wenn der von der apf festgestellte Streitwert weniger als 30 Euro beträgt;
- deren Behandlung gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt;
- wenn das Unternehmen gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, welches entgeltlich die Durchsetzung der Ansprüche des Fahrgasts übernommen hat, die geforderten zusätzlichen Unterlagen, Nachweise oder den Beitrag zu den Verfahrenskosten vor Verfahrensbeginn nicht übermittelt/begleicht.

Anhang III Schifffahrt

§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt

(1) Die Zuständigkeit der apf umfasst:

1. Schlichtungsanträge (Beschwerden) gemäß §§ 1 und 2 Z 2 d bis f Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte:

- von Fahrgästen oder Kundinnen und Kunden;
- mit Hafen- oder Fahrgastanlagenbetreiber/-innen (Terminalbetreiber/-innen), Schifffahrtsunternehmen (Konzessionsinhaber/Beförderer), Reiseveranstalter/-innen, Reisevermittler/-innen und Fahrkartenverkäufer/-innen und sonstige von diesen beauftragte Unternehmen;
- wenn binnen eines Monats nach Einreichung der Beschwerde beim Unternehmen, diese nicht (zufriedenstellend) erledigt werden konnte;
- ein entgeltlicher Vertrag zwischen diesen Parteien vorliegt und/oder eine Beförderung als Passagier/Passagierin beansprucht oder in Anspruch genommen wurde oder zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt zu nutzen.

2. Schlichtungsanträge (Beschwerden) gemäß §§ 71a, 87a SchFG:

- von Fahrgästen;
- mit Hafen- oder Fahrgastanlagenbetreiber/-innen (Terminalbetreiber/-innen), Schifffahrtsunternehmen (Konzessionsinhaber/-innen/Beförderer), Reiseveranstalter/-innen, Reisevermittler/-innen und Fahrkartenverkäufer/-innen;
- sofern behauptet wird, dass die Rechte aus der Verordnung (EU) 1177/2010 verletzt wurden;
- nachdem der Fahrgast das Unternehmen befasst hat und es zu keiner Einigung gekommen ist oder binnen zwei Monaten nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung durch das Unternehmen erfolgte.

(2) Die apf ist gemäß Z 1 nur für in Österreich niedergelassene Unternehmen und bei Beförderungen mit Ankunfts- oder Abfahrtsort in Österreich und gemäß Z 2 bei einem Ankunfts- oder Abfahrtsort in Österreich zuständig.

(3) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt

(1) Antragstellende können gemäß §§71a, 87a SchFG bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte Nutzerinnen und Nutzer von Hafen- oder Fahrgastanlagenbetreiber/-innen (Terminals) sowie Fahrgäste von Schifffahrtsunternehmen (Konzessionsinhaber/-innen/Beförderer), Reiseveranstalter/-innen, Reisevermittler/-innen oder Fahrkartenverkäufer/-innen sein, sofern der Schlichtungsantrag (Beschwerde) die Beförderung von Fahrgästen oder Reisegepäck betrifft.

(2) Antragsgegner können gemäß §§ 71a, 87a SchFG bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 2 d bis f Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte Hafen- oder Fahrgastanlagenbetreiber/-innen (Terminals), Schifffahrtsunternehmen (Konzessionsinhaber/-innen/Beförderer), Reiseveranstalter/-innen, Reisevermittler/-innen oder die sonstigen beauftragten Unternehmen sein.

(3) Fahrgast ist eine Person, die ein Schifffahrtsunternehmen nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt es zu nutzen.

§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Schifffahrt

(1) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß §§ 1 und 2 Z 2 d bis f Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte an die apf können Fälle sein, welche die (beabsichtigte) Beförderung von Fahrgästen oder Reisegepäck betreffen. Das betrifft beispielsweise einen Schlichtungsantrag wegen Strafen beim Fahren ohne oder ohne gültiges Ticket, Fahrpreiserstattungen aus persönlichen Gründen des Fahrgasts sowie mangelnde Information oder Probleme mit Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern. Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden.

(2) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß §§ 71a, 87a SchFG an die apf können Fälle wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der

Verordnung (EU) 1177/2010 sein. Darunter fallen alle Fälle betreffend Rechte aus dieser Verordnung, beispielsweise wegen Verspätungsentschädigungen, Fahrpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Schiffsausfällen, die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen betreffen.

(3) Über die Behandlung eines Schlichtungsantrags wird nach dem Einlangen entschieden.

(4) Die oder der Antragstellende erhält eine Bestätigung über den Eingang des Schlichtungsantrags. Die oder der Antragstellende wird – sofern Ablehnungsgründe vorliegen – binnen drei Wochen nach Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags über die Ablehnung und die Gründe der Ablehnung informiert. Dies gilt auch während des Schlichtungsverfahrens ab Feststehen des Ablehnungsgrundes, wenn die Unzulässigkeit der Fallbehandlung erst während des Verfahrens eintritt.

§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Schifffahrt

Folgende Schlichtungsanträge (Beschwerden) sind unzulässig und/oder können von der apf abgelehnt werden:

- Anträge, die gemäß § 1 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte nicht die Beförderung von Fahrgästen oder Reisegepäck betreffen;
- Anträge, die gemäß §§ 71a, 87a SchFG keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Verordnung (EU) 1177/2010 als Grundlage haben;
- Anträge gemäß § 5 Abs 1 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden und bei denen die endgültige Beantwortung oder der Ablauf der Frist für die endgültige Beantwortung von zwei Monaten ab Einlangen der Beschwerde nicht abgewartet wurde;
- Anträge gemäß §§ 71a, 87a SchFG, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 2 d bis f Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort und Niederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen;

- Anträge gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, die länger als ein Jahr nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- über Forderungen oder behauptete Verstöße, die gemäß § 6 Abs 6 Z 2 AStG gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- die gemäß § 6 Abs 6 Z 2 AStG bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- für die gemäß § 6 Abs 6 Z 2 AStG eine andere Schlichtungsstelle/Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 25 Abs 1 Verordnung (EU) 1177/2010 zuständig ist;
- über Streitigkeiten, die gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte mutwillig oder schikanös sind;
- gemäß § 6 Abs 6 Z 3 AStG, wenn der von der apf festgestellte Streitwert weniger als 30 Euro beträgt;
- deren Behandlung gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt;
- wenn das Unternehmen gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, welches entgeltlich die Durchsetzung der Ansprüche des Fahrgasts übernommen hat, die geforderten zusätzlichen Unterlagen, Nachweise oder den Beitrag zu den Verfahrenskosten vor Verfahrensbeginn nicht übermittelt/begleicht.

Anhang IV Luftfahrt

§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt

(1) Die Zuständigkeit der apf umfasst:

1. Schlichtungsanträge (Beschwerden) gemäß §§ 1 und 2 Z 2 c und f Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte:

- von Fluggästen oder Kundinnen und Kunden;
- mit Luftfahrtunternehmen, Zivilflugplatzhalterinnen/-halter, Reiseunternehmen, Reiseveranstalterinnen/-veranstalter, Reisevermittlerinnen/-vermittler, Flugscheinverkäuferinnen/-verkäufer sowie sonstige von diesen beauftragte Unternehmen;
- wenn binnen sechs Wochen nach Einreichung der Beschwerde beim Unternehmen, diese nicht (zufriedenstellend) erledigt werden konnte;
- ein entgeltlicher Vertrag zwischen diesen Parteien vorliegt und/oder eine Beförderung als Passagier/Passagierin beansprucht oder in Anspruch genommen wurde oder zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt zu nutzen.

2. Schlichtungsanträge (Beschwerden) gemäß § 139a LFG:

- von Fluggästen;
- mit Luftfahrtunternehmen bzw. Zivilflugplatzhaltern/-innen (z. B. Flughafenbetreiber/-innen);
- sofern behauptet wird, dass die Rechte des Fluggastes/der Fluggäste aus der Verordnung (EG) 261/2004 oder Verordnung (EG) 1107/2006 verletzt wurden;
- nachdem der Fluggast das Unternehmen befasst hat und es zu keiner Einigung gekommen ist oder binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung durch das Unternehmen erfolgte.

(2) Die apf ist gemäß Z 1 für in Österreich niedergelassene Unternehmen und bei Beförderungen mit Ankunfts- oder Abflugort in Österreich und gemäß Z 2 bei einem Ankunfts- oder Abflugort in Österreich zuständig.

(3) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt

(1) Antragstellende können gemäß §139a LFG bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte Nutzerinnen und Nutzer sowie Fluggäste sein, sofern der Schlichtungsantrag (Beschwerde) die Beförderung von Fluggästen oder Reisegepäck betrifft.

(2) Antragsgegner können gemäß §139a LFG bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 2 c und f Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte Luftfahrtunternehmen Zivilflugplatzhalter/-innen (wie Flughafenbetreiber/-innen), Reiseunternehmen, Reiseveranstalter/-innen, Reisevermittler/-innen, Flugscheinverkäufer/-innen oder die sonstigen beauftragten Unternehmen sein.

(3) Fluggast bzw. Nutzerinnen und Nutzer ist eine Person, die ein unter Abs 2 aufgezähltes Unternehmen nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt es zu nutzen.

§ 6. Gegenstand von Schlichtungsanträgen an die apf für den Verkehrsträger Luftfahrt

(1) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß §§ 1 und 2 Z 2 c und f Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte an die apf können Fälle sein, welche die (beabsichtigte) Beförderung von Fluggästen oder Reisegepäck betreffen. Das betrifft beispielsweise einen Schlichtungsantrag wegen verlorenem oder beschädigtem Gepäck, Ticketerstattungen sowie mangelnde Information oder Probleme mit Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern. Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fluggäste bzw. Kundinnen und Kunden.

(2) Gegenstand eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) gemäß § 139a LFG an die apf können Fälle wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EG) 261/2004 bzw. der Verordnung (EG) 1107/2006 sein. Darunter fallen alle Fälle betreffend Rechte aus den Verordnungen (EG) 261/2004 und (EG) 1107/2006, beispielsweise wegen Entschädigungen für Verspätungen, Annullierungen oder Nichtbeförderungen, Flugpreiserstattungen oder Hilfeleistungen, wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Flugausfällen, die Entschädigung für

verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte.

(3) Über die Behandlung eines Schlichtungsantrags (Beschwerde) wird nach dem Einlangen entschieden.

(4) Die oder der Antragstellende erhält eine Bestätigung über den Eingang des Schlichtungsantrags (Beschwerde). Die oder der Antragstellende wird – sofern Ablehnungsgründe vorliegen – binnen drei Wochen nach Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags über die Ablehnung und die Gründe der Ablehnung informiert. Dies gilt auch während des Schlichtungsverfahrens ab Feststehen des Ablehnungsgrundes, wenn die Unzulässigkeit der Fallbehandlung erst während des Verfahrens eintritt.

§ 7. Unzulässige Schlichtungsanträge an die apf für den Verkehrsträger Luftfahrt

Folgende Schlichtungsanträge (Beschwerden) sind unzulässig und/oder können von der apf abgelehnt werden:

- Anträge, die gemäß § 1 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte nicht die Beförderung von Fluggästen oder Reisegepäck betreffen;
- Anträge, die gemäß § 139a LFG keine behauptete Verletzung der Rechte von Fluggästen gemäß der Verordnung (EG) 261/2004 bzw. der Verordnung (EG) 1107/2006 als Grundlage haben;
- Anträge, gemäß § 5 Abs 1 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden und bei denen die Beantwortung oder der Ablauf der Frist für die Beantwortung von sechs Wochen ab Einlangen der Beschwerde nicht abgewartet wurde;
- Anträge gemäß § 139a LFG, wenn weder Ankunfts- noch Abflugort bzw. gemäß §§ 1 und 2 Z 2 c und f Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, wenn bei Beförderungen weder Ankunfts- noch Abflugort und Niederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen;

- Anträge gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, die länger als ein Jahr nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- über Forderungen oder behauptete Verstöße, die gemäß § 6 Abs 6 Z 2 AStG gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- die gemäß § 6 Abs 6 Z 2 AStG bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- für die gemäß § 6 Abs 6 Z 2 AStG eine andere Schlichtungsstelle/Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 16 Abs 1 Verordnung (EG) 261/2004 bzw. gemäß Art 14 Abs 1 Verordnung (EG) 1107/2006 zuständig ist;
- über Streitigkeiten, die gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte mutwillig oder schikanös sind;
- gemäß § 6 Abs 6 Z 3 AStG, wenn der von der apf festgestellte Streitwert weniger als 30 Euro beträgt;
- deren Behandlung gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt;
- wenn das Unternehmen gemäß § 6 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, welches entgeltlich die Durchsetzung der Ansprüche des Fluggasts übernommen hat, die geforderten zusätzlichen Unterlagen, Nachweise oder den Beitrag zu den Verfahrenskosten vor Verfahrensbeginn nicht übermittelt/begleicht.