

Jahresbericht 2017



Inhaltsverzeichnis

Vorworte

Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie	04
Geschäftsführerin der Schienen-Control und Leiterin der apf	05

Zusammenfassung/Summary

Das Jahr 2017 im Überblick	08
Summary of the year 2017	18

Schlichtungstätigkeit

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte	28
Schlichtungsverfahren	35
Jahresbilanz der apf	42
- Jahresbilanz: Bahn	48
- Jahresbilanz: Bus	58
- Jahresbilanz: Schiff	66
- Jahresbilanz: Flug	70
Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit	78
- Bahnverkehr	79
- Busverkehr	85
- Flugverkehr	87
Internationale Zusammenarbeit	92

Passagier- und Fahrgastrechte

Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr	98
Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Busverkehr	104
Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Schiffsverkehr	106
Judikatur & Umsetzung der Passagierrechte im Flugverkehr	108
Pünktlichkeit im Bahnverkehr	112

Service und Informationen

Verfahrensrichtlinie der apf	124
Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links	134
Berichts- und Informationspflicht gemäß AStG	136
Glossar	138



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

In den nunmehr fast drei Jahren ihres Bestehens ist die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ein unverzichtbarer Baustein des heimischen Verkehrsbereiches geworden. Wer auf öffentliche Angebote im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugbereich zurückgreift, der hat auch das Anrecht auf Unterstützung, wenn einmal etwas schief gehen sollte. Als Verkehrsminister freue ich mich daher über den Beitrag, den die apf im Auftrag des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie einerseits zum Schutz und zur Stärkung der Rechte der österreichischen Verbraucherinnen und Verbraucher, andererseits für Unternehmen erbringt.

Wie wichtig dieser Beitrag ist, das belegen auch die Zahlen: Seit ihrer Gründung Ende Mai 2015 hat die apf knapp 10.000 Passagiere und Fahrgäste bei der Durchsetzung ihrer Anliegen unterstützt. Mehr als 2,1 Millionen Euro an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen konnten dabei erwirkt werden. Mit kontinuierlichem Engagement aller Beteiligten ist es gelungen, die apf bekannter zu machen und damit auch die Nachfrage nach ihren Leistungen zu steigern.

Die Erfolgsquote von 86 Prozent zeigt, dass die apf sehr erfolgreich arbeitet und wirkungsvolle Schlichtung anbietet. Ein wichtiger Pfeiler ist, dass die apf niederschwellig und unkompliziert von den Bürgerinnen und Bürgern in Anspruch genommen werden kann. Hier ist mit der Schaffung von einer zentralen Servicestelle für alle Verkehrsträger ein entscheidender Schritt gelungen. Dieser Bürokratie-Abbau ist nicht nur im Sinne der Konsumentinnen und Konsumenten, sondern auch im Sinne der Verkehrsunternehmen. Sie finanzieren mit ihren Beiträgen die apf und profitieren daher auch von effizienten Strukturen.

Ich möchte auch noch auf einen ganz entscheidenden „Nebeneffekt“ der apf hinweisen: Durch ihre hervorragende Arbeit lernen und profitieren alle Beteiligten am heimischen Verkehrssektor. Die Unternehmen können ihre Services verbessern und ihre Kundenbeziehungen so gestalten, dass die apf erst gar nicht eingeschaltet werden muss. Und durch die Arbeit von Einrichtungen wie der apf können auf österreichischer und europäischer Ebene immer wieder Klarstellungen hinsichtlich der Rechte von Passagieren und Fahrgästen erzielt werden. Denn wir wissen: Wenn die Qualität der öffentlichen Verkehrsmittel steigt, dann steigt auch die Zahl jener, die sie benutzen. Für mich als Verkehrsminister ist die Weiterentwicklung des öffentlichen Verkehrs ein zentrales Anliegen.

Dass den Passagieren und Fahrgästen bei der apf ohne finanzielles oder rechtliches Risiko geholfen wird, möchte ich schließlich besonders hervorstreichen, ebenso wie die Serviceorientierung und die schnelle Reaktions- und Verfahrenszeit: Binnen 27 Stunden erhielten Beschwerdeführende im Durchschnitt eine erste Rückmeldung seitens der apf. Ein Verfahren dauerte durchschnittlich nur 26 Tage.

Mein Dank als Verkehrsminister gilt an dieser Stelle den engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, die rasche und unkomplizierte Lösungen im Sinne aller Beteiligten möglich machen.



Norbert Hofer

Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie

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

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, apf, ging Mitte 2017 ins dritte Arbeitsjahr. Als europaweit einzige verkehrsträgerübergreifende Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle helfen wir Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flug-Reisenden ihre rechtlichen Ansprüche gegenüber den Unternehmen durchzusetzen. Wir schlichten im Problemfall rasch und kostenlos.

Im Jahr 2017 wandten sich 3.870 Passagiere mit Beschwerden und Anfragen an die apf. 2.504 Verfahren wurden insgesamt eröffnet; in 86 Prozent der Fälle erreichten wir eine zufriedenstellende Lösung für beide Parteien. Die Verfahren dauerten durchschnittlich 26 Tage, 43 Prozent der Verfahren konnten wir sogar im Rahmen von zwei Wochen erfolgreich abschließen. Wir erzielten 2017 außerdem ein markantes Ergebnis – mit einem Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von rund 1.032.915 Euro überschritten wir erstmals die Millionenmarke. Uns gelang damit auch eine Steigerung um 37 Prozent innerhalb eines Jahres.

Den Großteil der Beschwerden verzeichnete die apf wiederum im Flugbereich. 2017 waren es fast 3.000 Einreichungen. Es gab einen Zuwachs von mehr als 500 Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr, der sich zum Teil aus der Insolvenz bei airberlin und NIKI ergab. Die apf war bezüglich der Insolvenzen in Kontakt mit Ministerien, Nationalen Durchsetzungsstellen, den Insolvenzverwaltern und den betroffenen Unternehmen, um Passagieren telefonisch, per E-Mail und auf der Website bestmöglich Informationen zur Verfügung stellen zu können.

Im Bahnbereich gab es 2017 einen leichten Zuwachs auf etwas mehr als 800 Beschwerden. Die apf setzte sich in der Schlichtungsarbeit beispielsweise dafür ein, dass die Antragsformulare für Entschädigungen und Erstattungen beim größten Bahnunternehmen aktualisiert und klarer formuliert wurden. Des Weiteren trieb die apf hier Verbesserungen

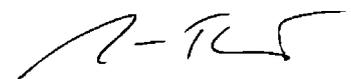
bei Online-Tickets voran, etwa hinsichtlich der einfacheren Nutzung für Auslandsfahrten. Derzeit ist eine Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung in Ausarbeitung, zu der auch die apf Stellung nahm. Die Beschlussfassung auf europäischer Ebene ist im Laufe des Jahres 2018 geplant.

Der Rechnungshof überprüfte die Tätigkeit der apf und veröffentlichte im November 2017 seinen Bericht. Geprüft wurden u. a. die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen betreffend Passagier- und Fahrgastrechte sowie die Kompetenzen und Durchsetzungsrechte. Der Bericht fiel positiv für die Tätigkeit der apf aus, indem der Rechnungshof die präventive Wirkung der im Sinne der Passagiere gesetzten Maßnahmen grundsätzlich anerkannte.

Die apf schlichtet insgesamt sehr effektiv, mit hoher Erfolgsquote, kurzer Verfahrensdauer und guten finanziellen Ergebnissen für die Passagiere. Dies ist auch darauf zurückzuführen, dass Verkehrsunternehmen im Bahn-, Bus-, Schiff- und Flugsektor gesetzlich verpflichtet sind, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken. Bei der apf ist kaum eine Durchsetzung notwendig. Wir bewerten diese Verpflichtung sehr positiv, ohne sie könnte die Effektivität nicht im gleichen Umfang gewährleistet werden.

Die Ergebnisse der Arbeit der apf im Jahr 2017 sind motivierend, uns weiter engagiert für Passagiere und Fahrgastrechte einzusetzen.

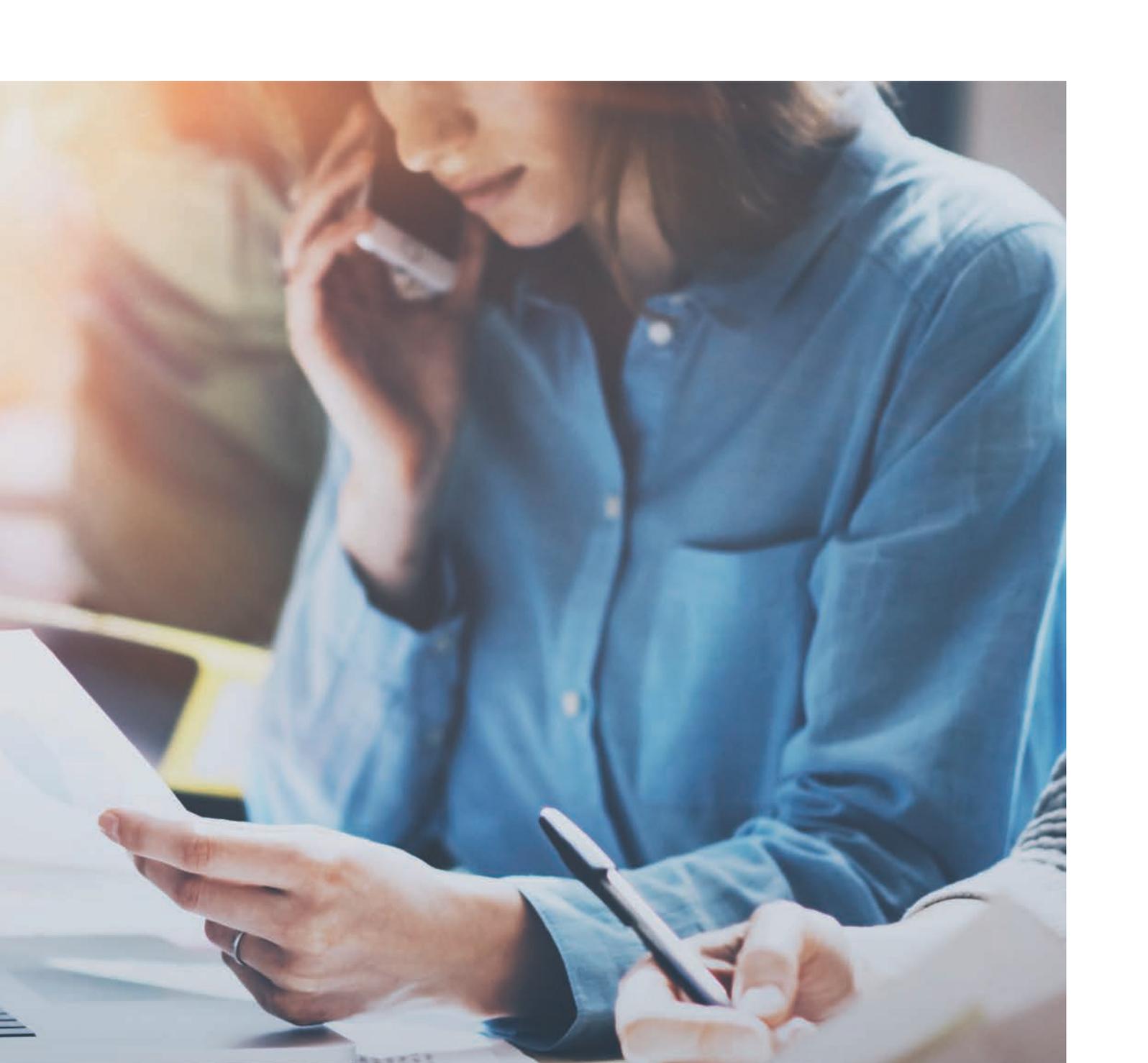
Der Jahresbericht bietet Ihnen nun einen genaueren Überblick über die Themen, die uns 2017 beschäftigten.



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

Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH und Leiterin der apf





• Seit Mai 2015 verhilft die apf Reisenden im Bahn-, Bus-, Schiff- und Flugbereich rasch und kostenlos zu ihrem Recht • Anstieg auf insgesamt 3.870 Beschwerden, Bekanntheit der apf steigt kontinuierlich • Reaktionszeit für erste Rückmeldung an die Beschwerdeführenden durchschnittlich 27 Stunden, Verfahrensdauer durchschnittlich 26 Tage • 2017 erzielte die apf insgesamt rund 1.032.915 Euro an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen und überschritt damit erstmals die Millionenmarke

Zusammenfassung / Summary

Das Jahr 2017 im Überblick

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) hat gemäß § 8 Abs 2 PFAG¹ bzw. § 9 AStG² jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Die wesentlichen Inhalte des Berichts für das Jahr 2017 sind im Folgenden zusammengefasst. Der gesamte Bericht ist auf der Website der apf kostenlos abrufbar.³

Gesetzwerdung in Österreich

Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr

Am 28. Mai 2015 trat das Passagier- und Fahrgastrechte-agenturgesetz (PFAG)⁴ in Kraft. Damit löste die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) die bisherige Schlichtungsstelle der Schienen-Control für den Bahnbereich ab; die bereits bestehende und im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden betreffend Fluggastrechte wurde eingegliedert. Dazu kamen noch die neu geschaffenen Schlichtungsstellen für die Bereiche Kraftfahrlinien (Busverkehr) und Schifffahrt. Die apf ist ein Service des bmvit und wurde als Abteilung bei der Schienen-Control eingerichtet.

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

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

³ www.passagier.at

⁴ Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erlassen wird und das Eisenbahngesetz 1957, das Kraftfahrlineiengesetz, das Luftfahrtgesetz, das Schifffahrtsgesetz und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden (Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz – PFAG) BGBl I 2015/61.

⁵ Gemäß § 4 Abs 1 iVm § 25 AStG.

⁶ RL 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21.5.2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der VO (EG) 2006/2004 und der RL 2009/22/EG (RL über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten), ABl L 2013/165, 63.

Notifizierte Stelle bei der EU zur alternativen Streitbeilegung

Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte AS-Stelle gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)⁵, der nationalen Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie)⁶. Sie ist damit eine von acht AS-Stellen, die in Österreich tätig sind. Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist die apf als AS-Stelle durch das Logo mit dem Bundeswappen und der Wortfolge „Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ erkennbar. Die apf ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung unabhängig von den von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen. Schlichtungsverfahren werden von der vom Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie bestellten Schlichterin geführt.

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die apf ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. Im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit ist sie für die Klärung von Passagierbeschwerden mittels außergerichtlicher Streitbeilegung verantwortlich und verhilft Fahr- und Fluggästen im Streitfall mit einem Unternehmen zu ihrem Recht. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle informiert die apf Fahr- und Fluggäste im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugbereich über ihre Rechte, prüft die Einhaltung der in den EU-Verordnungen verankerten Fahr- und Fluggastrechte und setzt, wenn nötig, weitere Schritte, um die betroffenen Unternehmen zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen zu bewegen.

Organisation der apf

Die apf ist als Abteilung ohne eigene Rechtspersönlichkeit bei der Schienen-Control eingerichtet. 2017 kümmerten

sich die Leiterin der apf sowie fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Voll- oder Teilzeit direkt um die Anliegen der Beschwerdeführenden.

Finanzierung der apf

Die apf wird anteilig durch Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen sowie vom Bund finanziert. Die Schlichtungsverfahren sind für Unternehmen kostenpflichtig; diese Kosten liegen derzeit gemäß PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015⁷ bei 78 Euro pro Verfahren. Diese Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken⁸. Der darüber hinausgehende Teil des Aufwandes wird aus dem Bundesbudget durch das bmvit finanziert.

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. Die apf sieht sich als unabhängige Vermittlerin zwischen den Unternehmen und ihren Passagieren.

Passagiere bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen, Bahnhofsbetreibern, Verkehrsverbänden, Luftfahrt-, Schifffahrts- und Kraftomnibusunternehmen (eingeschränkt auch: Betreiber von Busbahnhöfen, Häfen und Terminals sowie Zivilflugplatzhalter, also z. B. Flughafenbetreiber) können bei der apf Beschwerden einbringen, sofern sie vorher versucht haben, das Problem gemeinsam mit dem betroffenen Unternehmen zu lösen. Generell nicht zuständig ist die apf für innerstädtische Verkehrsunternehmen.

Zuständigkeiten der apf

Bahnverkehr

Im Bahnbereich verhilft die apf allen Fahrgästen bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen und Verkehrsverbänden, sofern die Eisenbahn benützt wird, zu ihrem Recht. Die apf kann bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die in Verbindung mit einem Beförderungsvertrag steht.

In wenigen Fällen können sich Passagiere auch unmittelbar bei der apf beschweren, ohne sich vorher an das Unternehmen gewandt zu haben: etwa im Bahnverkehr wegen möglicher Verstöße gegen Bestimmungen der Bahn-

Fahrgastreueverordnung (z. B. Verweigerung der Verspätungsentschädigung oder Erstattung bei Verspätungen) oder des EisbBFG (z. B. Verweigerung der Einspruchsmöglichkeit gegen Strafzahlungen) und ganz allgemein wegen möglicher rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen und Verkehrsverbände. Über ungelöste Beschwerden im Bahnverkehr muss die apf die Schienen-Control Kommission informieren (z. B. wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Entschädigungsbedingungen).

Bus-, Schiffs- und Flugverkehr

Im Bus-, Schiffs- und Flugbereich ist die apf im Rahmen der jeweiligen EU-Verordnungen tätig und verfügt daher im Vergleich zum Bahnbereich über eingeschränktere Kompetenzen. Ebenso setzt sich die apf für die Rechte von Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität ein.

Die apf wurde durch eine Novelle des VBKG⁹ als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr benannt¹⁰. Im Rahmen dieses Gesetzes können die für Verbraucherschutzgesetzte zuständigen nationalen Behörden Amtshilfeersuchen an die entsprechenden Behörden im Ausland richten. Diese können in weiterer Folge gegen Unternehmen vorgehen, wenn es zu grenzüberschreitenden Verletzungen von Verbraucherschutzregelungen kommt.

Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte

Kann im Rahmen des Schlichtungsverfahrens keine Lösung gefunden werden, die den Verstoß gegen eine Fahr- bzw. Fluggastreueverordnung beseitigt, bringt die apf im Rahmen ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen Strafbehörde ein. Gleiches gilt, wenn das Unternehmen nicht am Schlichtungsverfahren mitwirkt.

⁷ PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

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

⁹ Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz - VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2015/61.

¹⁰ Spätestens ab 17.1.2020 wird durch die notwendige nationale Umsetzung der neuen Verbraucherbehörden-Kooperations-VO (EU) 2017/2394, ABl L 2017/345, 1 der Anwendungsbereich um die PRM-Fluggastreueverordnung und die Bahn-Fahrgastreueverordnung erweitert.

Schlichtungsverfahren bei der apf

Die apf ersetzt nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Unternehmens. Bevor die apf aktiv werden kann, müssen die Passagiere selbst versuchen, sich mit dem jeweiligen Unternehmen zu einigen.

Die genauen Zuständigkeiten bei den unterschiedlichen Verkehrsträgern, wer und worüber man sich bei der apf beschweren kann, welche Beschwerden abgelehnt werden müssen, der genaue Ablauf des Schlichtungsverfahrens, die Kosten des Verfahrens usw. finden sich im Kapitel „Schlichtungsverfahren“ ab Seite 35.

Kompetenzen der Regulierungsbehörde im Bahnverkehr

Verbindlicherklärung von Beschwerden im Bahnverkehr

Im Bahnbereich kann die Schienen-Control Kommission bei Beschwerden von Fahrgästen, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreiseschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen¹¹. Diese Regelung kommt in Fällen zum Tragen, in denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen zustande kommt. Die Schienen-Control Kommission hat diese Kompetenz bei den anderen drei Verkehrsträgern nicht. Auch im Bahnverkehr gilt sie nur bei der Fahrpreiseschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen, nicht jedoch für andere Ansprüche.

Bekanntgabe und Überprüfung der Beförderungsbedingungen

Im Bahnverkehr besteht die Verpflichtung der Bahnunternehmen und Verkehrsverbände zur Vorlage der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control gemäß § 22b EisbG.

Die Beförderungsbedingungen müssen sowohl bei der erstmaligen Veröffentlichung wie auch bei Änderungen vorgelegt werden. Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG überprüfen, ob die Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen und der Verkehrsverbände dem Gesetz entsprechen und sie bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvorschriften (etwa KSchG¹², EisbBFG¹³ oder Bahn-Fahrgastreueverordnung¹⁴).

Jahresbilanz der apf

Beschwerden und Anfragen

Alle bei der apf eingebrachten Fälle werden als Beschwerden behandelt. Im Jahr 2017 gingen insgesamt 3.870 schriftliche Beschwerden und Anfragen bei der apf ein, davon 2.977 im Flug-, 808 im Bahn-, 73 im Bus- und zwölf im Schiffsverkehr.

Eröffnete Schlichtungsverfahren

Zu den Schlichtungsverfahren zählen nur jene Fälle, bei denen auch ein Verfahren eröffnet wurde. Im Jahr 2017 wurden insgesamt 2.504 Schlichtungsverfahren eröffnet. Der Hauptteil fällt in den Flugbereich mit 1.887 Verfahren, gefolgt vom Bahnsektor mit 578 und dem Busbereich mit 38 eröffneten Schlichtungen. Im Schiffsbereich wurde ein Verfahren eröffnet.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

2017 erzielte die apf für die Beschwerdeführenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von rund 1.032.915 Euro und überschritt damit erstmals die Millionenmarke. Der größte Anteil entfällt mit 984.420 Euro auf den Flugsektor, im Bahnbereich erzielte die apf 46.567 Euro und beim Verkehrsträger Bus waren es 1.928 Euro.

Reaktionszeit und Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung an die Beschwerdeführenden betrug rund 27 Stunden, die durchschnittliche Verfahrensdauer 26 Tage.

¹¹ Gemäß § 78a Abs 5 EisbG.

¹² Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.

¹³ Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastreuegesetz – EiseBFG BGBl I 2013/40.

¹⁴ VO (EG) 1371/2007 ABl L 2007/315, 14.

Bahn

Beschwerden und Anfragen

Im Jahr 2017 langten 808 Beschwerden im Bereich Bahnverkehr ein. Im Vergleich zum Vorjahr war das eine Steigerung um rund sechs Prozent. Die apf wies 80 Prozent der abgelehnten Bahn-Beschwerden deshalb zurück, weil der Fahrgast seine Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatte.

Herkunft der Beschwerdeführenden

Etwas mehr als ein Viertel aller Beschwerdeführenden aus dem Bahnsektor hatte im Jahr 2017 den Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien. 19 Prozent der Beschwerdeführenden kamen aus Niederösterreich. Des Weiteren wurden 16 Prozent der Beschwerden von Reisenden aus dem Ausland eingebracht.

Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2017 wurden 582 Schlichtungsverfahren abgeschlossen. Dies entspricht im Vergleich zum Vorjahr mit 514 Verfahren einer Steigerung von mehr als 13 Prozent.

Seit Ende Mai 2015 besteht eine Kostenverpflichtung bei Schlichtungsverfahren seitens der Verkehrsunternehmen. Von den im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren waren 463 Verfahren für die jeweiligen Unternehmen im Bahnbereich kostenpflichtig.

94 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2017 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden. Trotz intensiver Bemühungen konnte in vier Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden, zwei Prozent wurden materiell eingestellt.

Im Bahnbereich verweigerte 2017 kein Unternehmen die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren.

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Wie bereits in den Jahren davor war der häufigste Verfahrensgrund 2017 die Fahrpreiserstattung mit 42 Prozent. Platz zwei

94 Prozent der Verfahren im Bahnverkehr konnten 2017 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden.

nahmen im Jahr 2017 mit 27 Prozent abermals Verfahren betreffend Verspätungsentschädigungen (für Ticketkosten) und Entschädigungen (für andere Folgekosten) ein. Eine Verspätungsentschädigung erhalten Reisende dann, wenn es zu einer Verspätung oder zu Ausfällen von Zügen kommt. Bei Entschädigungen geht es vorwiegend um den Ersatz von zusätzlich entstandenen Kosten (z. B. für Taxifahrten oder Hotelnchtigungen). Mit neun Prozent ähnlich häufig wie im Vorjahr waren Verfahren zu Strafzahlungen und Inkassoforderungen im Jahr 2017 erneut auf Platz 3.

97 Prozent der Verfahren betrafen die ÖBB-Personenverkehr und 1,5 Prozent die Verkehrsverbände.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Bei allen im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf im Bahnsektor eine Summe von 46.567 Euro erwirken. Das ist der höchste je in der Schlichtung für die Fahrgäste im Bahnverkehr erreichte Entschädigungsbetrag. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet es eine deutliche Steigerung von 57 Prozent.

Verfahrensdauer

Bei 41 Prozent der Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf 2017 in weniger als zwei Wochen eine Lösung herbeiführen. Weitere 35 Prozent aller Verfahren konnten bereits in weniger als einem Monat und 21 Prozent in weniger als zwei Monaten erledigt werden. Nur drei Prozent der Schlichtungsverfahren dauerten länger als zwei Monate, dies meist in komplexen Fällen. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller (einfachen bis hochkomplexen) Schlichtungsverfahren lag knapp unter 22 Tagen.

Die apf brachte 44 Prozent der Flug-Verfahren innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss.

Bus

Beschwerden und Anfragen

Im Bereich Busverkehr erhielt die apf im Jahr 2017 insgesamt 73 Beschwerden. 67 Prozent der Ablehnungen erfolgten aufgrund von Unzuständigkeit, 30 Prozent, weil es keine Erstkontaktaufnahme mit dem Unternehmen gegeben hat. Mit 53 Prozent waren 2017 die meisten Beschwerdeführenden in Wien beheimatet, gefolgt von 16 Prozent mit Hauptwohnsitz in Niederösterreich. Elf Prozent der Beschwerdeführenden gaben einen Wohnsitz im Ausland bekannt.

Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2017 wurden insgesamt 40 Verfahren zum Abschluss gebracht. 93 Prozent aller Verfahren im Busverkehr konnten positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden. Sieben Prozent der Verfahren wurden materiell eingestellt.

Mit 33 Prozent waren Annullierungen 2017 wiederum der Hauptgrund für geführte Verfahren. 31 Prozent der Beschwerden betrafen verspätete Abfahrten.

55 Prozent der im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren wurden mit Flixbus geführt. An zweiter Stelle lag mit 20 Prozent der Verfahren die – mittlerweile nicht mehr existierende – ungarische Busgesellschaft Orangeways.

Im Jahr 2017 konnte die apf beim Verkehrsträger Bus monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 1.928 Euro für Fahrgäste erwirken.

Bei rund einem Drittel der Verfahren war es 2017 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen.

Nur in sieben Prozent der Fälle dauerte das Verfahren mehr als zwei Monate. Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren betrug im Busverkehr rund 28 Tage.

Schiff

Beschwerden, Anfragen und Schlichtungsverfahren

Im Bereich Schiffsverkehr erhielt die apf 2017 insgesamt zwölf Beschwerden. Mit drei Beschwerden waren die meisten aus Wien. Im Jahr 2017 wurde ein Verfahren eröffnet.

Flug

Beschwerden und Anfragen

Insgesamt wurden 2017 im Flugverkehr 2.977 Beschwerden und Anfragen bearbeitet. 50 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2017 erneut aufgrund von Unzuständigkeit und 35 Prozent aufgrund der Feststellung, dass der Reisende seine Forderung noch nicht bei der betroffenen Fluglinie eingebracht hatte. 15 Prozent der Fälle mussten aus „Sonstigen Gründen“ abgelehnt werden, wie etwa fehlende Beschwerdeunterlagen.

Herkunft der Beschwerdeführenden

Mit 60 Prozent wurden die meisten Beschwerden im Jahr 2017 von Personen mit Wohnsitz in Österreich eingebracht. Aus anderen EU-Mitgliedsstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz kamen 31 Prozent der Beschwerden, vier Prozent stammten aus Drittstaaten.

Schlichtungsverfahren

Im Flugverkehr wurden im Jahr 2017 insgesamt 1.719 Verfahren abgeschlossen. In 83 Prozent der Fälle wurde eine Einigung zwischen Unternehmen und Fluggast erzielt und somit ein positiver Abschluss erreicht.

Trotz intensiver Bemühungen konnte in zwei Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden und 15 Prozent

wurden materiell eingestellt. Der Hauptgrund für die materielle Einstellung von Verfahren war mit insgesamt 51 Prozent das Vorliegen von außergewöhnlichen Umständen, wie beispielsweise schlechte Wetterverhältnisse.

1.493 der beendeten Verfahren waren im Jahr 2017 für die Fluglinien kostenpflichtig.

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Der häufigste Verfahrensgrund mit 48 Prozent betraf 2017 Verspätungen, gefolgt von Flugannullierung mit 45 Prozent und Nichtbeförderung mit sechs Prozent.

Am stärksten war mit 33 Prozent der Verfahren myAustrian (Austrian Airlines) als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen betroffen. Gegen NIKI wurden 27 Prozent der Verfahren geführt, gefolgt von airberlin mit sieben Prozent.

Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2017 konnte ein Gesamtbetrag in Höhe von 984.420 Euro für Fluggäste erwirkt werden.

Verfahrensdauer

In 44 Prozent der Fälle war es 2017 wie im Vorjahr möglich, innerhalb von zwei Wochen zwischen Beschwerdeführenden und Unternehmen zu vermitteln. Bei 30 Prozent konnte innerhalb eines Monats und bei 16 Prozent innerhalb von zwei Monaten eine Lösung erzielt werden. Mehr als zwei Monate mussten lediglich in 10 Prozent der Fälle aufgewandt werden.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag beim Fachbereich Flug im Jahr 2017 bei rund 28 Tagen.

Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Anhand der Vielzahl der eingelangten Beschwerden 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 Beschwerdeführenden eingehend behandelt. Mit manchen

Unternehmen werden zusätzlich mehrmals im Jahr persönliche Treffen absolviert, wo insbesondere jene Themen besprochen werden, welche für einen größeren Kreis von Personen besonders relevant sind.

Insbesondere sind in den Fachbereichen Bahn-, Bus- und Flugverkehr nennenswerte Themen aufgetreten, die im Kapitel „Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit“ näher beschrieben werden. Im Fachbereich Schiffsverkehr lassen sich aufgrund der geringen Beschwerdezahl im Berichtszeitraum keine allgemeinen Rückschlüsse auf möglicherweise bestehende strukturelle Probleme ziehen.

Im Bahnbereich waren u. a. die Themen „Hilfeleistung in Zügen und Bahnhöfen“, „Preisauflösung“, „Neue Antragsformulare für Entschädigung und Erstattung“, „Bezug von Tickets in Österreich bei Abfahrt im Ausland“ und „Entschädigung bei Qualitätseinbußen“ brisant.

Wichtige „Flug-Themen“ waren u. a. das Informationsblatt der Europäischen Kommission über Claimfirmen im Flugverkehr, die Insolvenzen der Fluggesellschaften airberlin und NIKI sowie Schlichtungsfälle zum Thema PRM (Person with reduced mobility, Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität).

Internationale Zusammenarbeit

Die gemeinschaftlichen Regelungen der europäischen Mitgliedsstaaten im Bereich der Fahr- und Fluggastrechte erfordern einen engen und regelmäßigen Austausch der Nationalen Durchsetzungsstellen (NEBs – National Enforcement Bodies), um eine einheitliche und länderübergreifende Vorgehensweise garantieren zu können. Neben den regelmäßigen Treffen, die zumeist in Brüssel bei der Europäischen Kommission stattfinden, sowie der Teilnahme an Arbeitsgruppen findet kontinuierlicher Austausch bei informellen Gesprächstreffen, gemeinsam organisierten Veranstaltungen mit Stakeholdern und auch in schriftlicher Form bei allgemeinen Fragen zum Umgang mit bestimmten Problemen statt.

Mehr zu den Austauschtreffen der Europäischen Kommission mit den NEBs, der Zusammenarbeit mit anderen NEBs und weiteren Aktivitäten in diesem Bereich sind im Kapitel „Internationale Zusammenarbeit“ nachzulesen.



Passagier- und Fahrgastrechte

Bahn

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

Bei der Behandlung von Beschwerden stellt die apf auch vereinzelt Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen aus der Bahn-Fahrgastrechteverordnung bzw. aus dem EisbBFG fest. Diese werden grundsätzlich im Wege des Schlichtungsverfahrens gelöst; vereinzelt musste die Schienen-Control Kommission informiert werden.

Themen im Jahr 2017 waren u. a.: Fristverletzungen bei der Bearbeitung von Anträgen zu Verspätungsschadigungen oder Erstattungen; Verweigerung von Erstattungen bei Qualitätseinbußen; keine Information über Zugprobleme trotz Kenntnis der Kontaktdaten; keine Mahnungen nach Ausstellung einer Forderung.

Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Im Rahmen der Vorlage der Beförderungsbedingungen und bei Schlichtungsverfahren, die aufgrund von Fahrgastbeschwerden eröffnet werden, thematisiert die apf pro Berichtsjahr mögliche Gesetzesverstöße gegenüber den Unternehmen. In mehreren Verfahren der Schienen-Control Kommission wurden schlussendlich Teile von Beförderungsbedingungen für unwirksam erklärt oder aufgrund der Verfahren Teile der Beförderungsbedingungen geändert. Mehr dazu ist dem Kapitel „Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 98 zu entnehmen.

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Im Jahr 2017 behandelte die Schienen-Control Kommission im Bereich der Fahrgastrechte mehrere aufsichtsbehördliche Verfahren. Im Folgenden werden ausgesuchte Verfahren kurz dargestellt. Detailliertere Informationen zu allen 2017 geführten Verfahren finden sich im Kapitel „Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 98.

Die apf ist als verkehrsträgerübergreifende Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle europaweit Vorreiter.

Verfahren wegen Erstattung von Fahrkarten

In diesem Verfahren geht es um diverse Einschränkungen bzw. Ausschlüsse der Erstattung von Fahrkarten.

In einigen Punkten konnte zwischen dem Personenverkehrsunternehmen und der Schienen-Control Kommission eine Klärung erzielt werden (z. B. beim Sommerticket, bei Reservierungen, bei Gruppentickets oder bei Komfort-Tickets), in anderen Punkten wurden Kompromisse erreicht (z. B. zwei Monate Auszahlungsfrist für Erstattung; Erstattung der Strafzahlung, wenn der Grund dafür nachträglich wegfällt; Erstattung der Monatskarten innerhalb der ersten sieben Gültigkeitstage gegen Gebühr; ordentliches und außerordentliches Kündigungsrecht bei der Österreichcard; Aufhebung der Zugbindung bei bestimmten Gründen; zusätzliche Möglichkeiten der Stornierung bzw. des Teilstornos; Namensänderungen).

Verfahren wegen AGB der Österreichcard

Im Oktober 2017 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren betreffend einige Bestimmungen in den Tarifbestimmungen, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Jahresnetzkarte Österreichcard, eines Bahnunternehmens.

Die Schienen-Control Kommission ist der Ansicht, dass die AGB der Österreichcard möglicherweise gegen bundesrechtliche Rechtsvorschriften verstoßen. Dabei handelt es sich einerseits um die Abbildung aller Leistungen der Österreichcard in den AGB (z. B. gratis Sitzplatzreservierung, ermäßigtes Upgrade auf die 1. Klasse, Sonderkonditionen für Carsharing am Bahnhof, Ermäßigungen bei Vienna

Airportlines, Ermäßigungen für Auslandsfahrten mittels Railplus) und andererseits um die Möglichkeit zur einseitigen Abänderung der AGB durch das Unternehmen bei bereits laufenden Verträgen. Das Verfahren war zu Redaktionsschluss noch anhängig.

Neufassung der Bahn-Fahrgastreueverordnung

Die Bahn-Fahrgastreueverordnung zeigte seit Inkrafttreten im Dezember 2009 einige Schwachstellen und Unklarheiten. Daher legte die Europäische Kommission einen Entwurf für eine Neufassung der Bahn-Fahrgastreueverordnung vor. Die Neufassung soll die Rechte der Fahrgäste grundsätzlich weiter stärken.

Beispielsweise müssen Bahnunternehmen zukünftig einen Verweis auf allen Fahrkarten anführen, wohin sich Fahrgäste im Fall von Störungen oder fehlenden Informationen wenden können. Im Entwurf der Neufassung wurde des Weiteren die Bearbeitung der Beschwerden bei den nationalen Durchsetzungsstellen (NEB) genauer geregelt, u. a. hinsichtlich einer maximalen Bearbeitungszeit von drei Monaten und bezüglich Zuständigkeitsabgrenzungen zwischen NEB bei grenzüberschreitenden Fahrten.

Der aktuelle Entwurf weist aber auch Schwachstellen auf, etwa bei der Fahrpreischädigung aufgrund von höherer Gewalt. Demnach wären Bahnunternehmen künftig von Entschädigungsansprüchen bei Verspätungen befreit, wenn diese aufgrund von höherer Gewalt wie schlechte Wetterverhältnisse oder Naturkatastrophen verursacht wurden.

Die Neufassung der Bahn-Fahrgastreueverordnung wurde verschiedenen Institutionen in Österreich zur Begutachtung vorgelegt, auch die apf nahm dazu Stellung. Im Laufe des Jahres 2018 ist auf europäischer Ebene die Beschlussfassung geplant.

Das Kapitel „Judikatur & Umsetzung der Fahrgastreue im Bahnverkehr“ bietet ab Seite 98 genauere Ausführungen zur Neufassung der Bahn-Fahrgastreueverordnung.

Flug

Relevante Urteile im Jahr 2017

Da noch keine Revision der Fluggastreueverordnung erfolgte, beschäftigte sich der Europäische Gerichtshof (EuGH) auch im Jahr 2017 wieder mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastreue.

Für die Tätigkeit der apf sind etwa die Urteile zur Frage der Distanzberechnung im Fall von verpassten Anschlussflügen, zum Thema Informationspflicht der Fluglinie im Fall von Annullierungen und über die Frage, ob die Kollision eines Flugzeugs mit einem Vogel (Vogelschlag) als außergewöhnlicher Umstand zu werten ist, relevant. Mehr Informationen dazu sind unter „Judikatur & Umsetzung der Passagierreue im Flugverkehr“ auf Seite 108 zu finden.

Anzeigen bei den Bezirksverwaltungsbehörden

Da die apf in Bezug auf die europäischen Fahr- und Fluggastreueverordnungen nicht nur Schlichtungs-, sondern auch Durchsetzungsstelle ist, ist es notwendig, die Nichteinhaltung der Regelungen mit entsprechenden Konsequenzen zu sanktionieren. In Fällen, in denen die apf auf einen derartigen Verstoß aufmerksam wird, bringt sie bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde eine Verwaltungsstrafanzeige gegen den Vertretungsbefugten (z. B. Geschäftsführerin bzw. Geschäftsführer oder CEO) der betroffenen Fluglinie ein.

Im Laufe des Geschäftsjahrs 2017 kam es in insgesamt drei Fällen im Flugbereich zu einer derartigen Anzeige. In einem der drei Fälle lag auch eine mangelnde Mitwirkung der Fluggesellschaft am Schlichtungsverfahren der apf vor.

Pünktlichkeit im Bahnverkehr

Im schienengebundenen Personenverkehr war die Pünktlichkeit der Züge im Jahr 2017 mit 95,9 Prozent gleich hoch wie im Vorjahr.

Alle Nahverkehrszüge der ÖBB-Personenverkehr erreichten 2017 wie im Vorjahr eine Pünktlichkeit von 96,4 Prozent. Im Fernverkehr verschlechterte sich die Pünktlichkeit der ÖBB-Personenverkehr von 86,7 Prozent im Jahr 2016 auf 85,5 Prozent im Jahr 2017.



Im Nahverkehr erzielte Kärnten, im Mittelwert der Monate, mit 97,5 Prozent die höchste Pünktlichkeit, gefolgt von Vorarlberg und Wien. In Oberösterreich konnte der Schwellenwert von 95 Prozent in sechs Monaten nicht erreicht werden.

Ein Entschädigungsanspruch besteht für Inhaberinnen und Inhaber von Jahreskarten dann, wenn die vorgeschriebene Pünktlichkeit von 95 Prozent im Regionalverkehr mindestens in einem Monat unterschritten wird.

Als pünktlich gilt ein Zug bei der ÖBB-Infrastruktur, wenn er maximal 5 Minuten 29 Sekunden verspätet ist. Dazu wird das Netz der ÖBB-Infrastruktur in Streckenabschnitte für den Personenverkehr unterteilt. Für den ÖBB-Personenverkehr sind es 113 Streckenabschnitte.

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen verursachten im Jahr 2017 die Hälfte aller Verspätungen selbst, etwa durch längeren Fahrgastwechsel in den Stationen. Nachbarbahnen hatten mit 23 Prozent aller Verspätungen 2017 den zweitgrößten Einfluss auf die Pünktlichkeit. Seitens der ÖBB-Infrastruktur verursachten Weichenstörungen und Stellwerksprobleme 21 Prozent aller Verspätungen im Jahr 2017.

Neben der ÖBB-Personenverkehr gibt es weitere Eisenbahnverkehrsunternehmen, die im Wettbewerb oder als Anschluss zur ÖBB-Personenverkehr Verkehrsdienste anbieten. Diese wiesen mit einer Ausnahme 2017 abermals hohe Pünktlichkeitswerte auf.

Ein Vergleich mit Deutschland zeigt, dass die Züge in Österreich auch im Jahr 2017 im Nah- und Fernverkehr eine deutlich höhere Pünktlichkeit aufweisen.

Weitere Themen

Als weiterer Service werden im Jahresbericht wie gewohnt auch folgende Themen behandelt:

- der Ablauf des Schlichtungsverfahrens und die wesentlichen Informationen dazu,
- die aktuelle Verfahrensrichtlinie mit dem rechtlichen Rahmen der apf sowie
- die Auflistung der für die apf maßgeblichen rechtlichen Bestimmungen.

Bahn-Fahrgäste mit Jahreskarte haben Anspruch auf Entschädigung, wenn die Pünktlichkeit der Züge im Regionalverkehr unter 95 Prozent liegt.



Summary of the year 2017

Pursuant to section 8 par. 2 PFAG¹ and section 9 AStG², the Agency for Passenger Rights (apf) is obliged to compile an annual report on its activities and results every year. The most important content of the 2017 report is summarised below. The complete report in German can be retrieved from the apf website free of charge.³

Legislation in Austria

Arbitration board and enforcement body for rail, bus, waterborne and air transport

The Passenger Rights Agency Act (PFAG)⁴ came into force on 28 May 2015. With this, the Agency for Passenger Rights (apf) replaced Schienen-Control's previous rail transport arbitration board and integrated the arbitration board that was already handling complaints relating to air passenger rights at the Federal Ministry for Transport, Innovation and Technology (bmvit). They were joined by the newly created arbitration boards for bus and waterborne transport. The apf is a bmvit service and was established as a department of Schienen-Control.

An EU notified body for alternative dispute resolution

As of 9 January 2016, the apf became a notified alternative dispute resolution body (ADR body) pursuant to the Alternative Dispute Resolution Act (AStG)⁵, the national implementation of Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution in consumer disputes (ADR Directive)⁶. This means it is now one of eight ADR bodies active in Austria. Consumers can recognise the apf's status as an ADR body from the logo with the federal coat of arms and the words Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle ("officially recognised consumer dispute resolution body"). In

terms of structure, funding, legal structure and decision-making, the apf is independent of the companies involved in arbitration procedures. Arbitration procedures are conducted by the arbitrator appointed by the Federal Minister for Transport, Innovation and Technology.

Agency for Passenger Rights

The apf is the statutory arbitration board and enforcement body for rail, bus, waterborne and air travel. As part of its arbitration activities, it is responsible for settling passenger complaints out of court and helping passengers obtain justice in disputes with companies. In its function as an enforcement body, the apf informs rail, bus, waterborne and air passengers of their rights, monitors observance of the passenger rights embedded in the EU regulations and, if necessary, takes further steps to induce the companies concerned to fulfil their obligations.

apf organisation

The apf is a department of Schienen-Control and has no separate legal identity. In 2017, complainants' concerns were handled directly by the director of the apf and five full-time/part-time employees.

apf funding

The apf is funded pro rata by contributions from the companies involved in the arbitration procedures and by the Federation. Companies participating in arbitration procedures are liable for costs; at present, these are fixed at 78 Euro per proceeding in accordance with the PFAG Cost Contribution Ordinance 2015⁷. These contributions are calculated to cover 40 percent of the apf's costs⁸. The remaining costs are covered by the bmvit using monies from the federal budget.

apf tasks

The apf's task is to help passengers obtain justice without having to go to court. The apf sees itself as an independent mediator between transport companies and their passengers. Passengers and clients of railway undertakings, railway station operators, integrated ticket organisations, airlines, waterborne transport companies, and bus / coach companies (and to a lesser extent operators of bus stations, ports, terminals as well as civilian aerodrome operators, e.g. airport operators) can lodge complaints with the apf provided they have previously attempted to resolve the issue with the company concerned. The apf is in general not responsible for urban transport companies.

apf competences

Rail transport

With regard to rail transport, the apf helps all passengers and clients of railway undertakings and integrated ticket organisations obtain justice when using the railway. The apf can help with almost any issue involving a contract of carriage. In a few cases, passengers can also complain directly to the apf without having contacted the company beforehand: in the case of rail transport, this applies for example to possible violations of the Rail Passenger Rights Regulation (e.g. refusal to compensate or reimburse passengers in the event of delay) or the Railway Carriage and Passenger Rights Act (EisbBFG) (e.g. refusal to allow passengers to appeal against fines), and in general to unlawful regulations in the railway undertaking's / integrated ticket organisation's conditions of carriage. The apf must notify the Schienen-Control Kommission of any unresolved disputes relating to rail transport (e.g. if it is alleged that the conditions for compensation contain unlawful provisions).

Bus, waterborne and air transport

With regard to bus, air, and waterborne transport, the apf's activities are circumscribed by EU regulations, as a result of which its competences are more restricted than in the rail transport sector. The apf also stands up for the rights of disabled persons and persons with reduced mobility. In an amendment to the VBKG⁹, the apf was specified as the body responsible for cooperating with consumer protection

authorities in the areas of bus, air, and waterborne transport.¹⁰ Under this law, the national authorities responsible for consumer protection legislation may seek assistance from the corresponding authorities abroad. They can then take action against companies in the event of cross-border violations of consumer protection regulations.

Enforcing passenger rights

If no solution remedying the violation of the respective passenger rights regulation can be found during the arbitration procedure, the apf, in its capacity as the enforcement body, will notify the competent legal authority accordingly. The same applies if the company does not participate in the arbitration procedure.

apf arbitration procedures

The apf does not replace the respective company's complaints management. Before the apf can take action, passengers must attempt to reach a mutual agreement with the respective company themselves. Precise descriptions of the apf's competences when dealing with the respective carriers, who can complain to the apf and on what grounds, which complaints have to be rejected, the exact sequence followed during arbitration procedures, the cost of arbitration procedures, etc. is provided in the section on "Schlichtungsverfahren (Arbitration procedures)" starting on page 35.

¹ Federal Passenger Agency Act BGBl (Federal Law Gazette) I 2015 / 61.

² Alternative Dispute Resolution Act BGBl I 2015 / 105 (current version).

³ www.passagier.at

⁴ Federal law with which a federal law on the Agency for Passenger Rights was enacted and which amended the Railway Act of 1957, the Bus Line Transport Act, the Aviation Act, the Shipping Act, and the Consumer Authorities Cooperation Act (Passenger Rights Agency Act - PFAG) BGBl I 2015 / 61.

⁵ Pursuant to section 4 par. 1 in conjunction with 25 ASG.

⁶ Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR), Official Journal of the EU L 2013 / 165, 63.

⁷ PFAG Cost Contribution Ordinance 2015 BGBl II 2015 / 150.

⁸ Pursuant to section 4 par. 3 Federal Passenger Agency Act.

⁹ Consumer Authorities Cooperation Act (VBKG) BGBl I 2006 / 148 version published in BGBl I 2015 / 61.

¹⁰ From no later than 17/1/2020, the necessary national implementation of the new Consumer Authorities Cooperation Regulation (EU) 2017 / 2394, Official Journal of the EU L 2017 / 345, 1 will extend the scope of this legislation to encompass the PRM Air Passenger Rights Regulation and the Rail Passenger Rights Regulation.

Competences of the rail transport regulatory authority

Validation of complaints relating to rail transport

In the case of complaints from rail passengers relating to non-existent or insufficient fare compensation for train delays and cancellations, the Schienen-Control Kommission can declare the apf's proposed solution binding and award the compensation to the passenger.¹¹ This regulation is enforced in cases where no agreement can be reached with the railway undertaking. The Schienen-Control Kommission does not possess this competence in the other three transport sectors. Even in the rail transport sector, it extends only to fare compensation in the event of train delays and cancellations and not to any other claims.

Publication and review of conditions of carriage

Railway undertakings and integrated ticket organisations in the railway transport sector are obliged to present their conditions of carriage to Schienen-Control pursuant to section 22b Railway Act (EisbG).

These conditions of carriage must be presented both when they are first published and after subsequent amendments. Pursuant to section 78b EisbG, the Schienen-Control Kommission is entitled to examine whether the conditions of carriage published by the railway undertakings and integrated ticket organisations comply with the law; in the event of any violations, Schienen-Control may declare them void. The review encompasses all Austrian and European legislation (e.g. KSchG¹², EisbBFG¹³ and the Rail Passenger Rights Regulation¹⁴).



¹¹ Pursuant to section 78a par. 5 Railway Act (EisbG).

¹² Consumer Protection Act (KSchG) BGBl 1979 / 140 (current version).

¹³ Railway Carriage and Passenger Rights Act (EisbBFG) BGBl I 2013 / 40.

¹⁴ Regulation (EC) 1371 / 2007 Official Journal of the EU L 2007 / 315, 14.

apf annual assessment

Complaints and enquiries

All cases submitted to the apf are treated as complaints. In 2017, the apf received a total of 3,870 written complaints and queries, 2,977 relating to air transport, 808 to rail transport, 73 to bus transport, and twelve to waterborne transport.

Arbitration procedures initiated

Figures on arbitration procedures only include cases in which arbitration procedures were actually initiated. 2,504 arbitration procedures were initiated in 2017. Most of these (1,887 procedures) related to air transport, followed by rail transport (578 procedures) and bus transport (38 procedures). One proceeding was initiated in the waterborne transport sector.

Compensation, reimbursements and penalty rebates

In 2017, the apf obtained approximately 1,032,915 Euro in monetary compensation, reimbursements and penalty rebates for complainants, thus exceeding the million Euro mark for the first time. At 984,420 Euro, the lion's share of this amount fell to the air transport sector, followed by 46,567 Euro in the rail sector and 1,928 Euro in the bus sector.

Reaction time and duration of procedures

The average time taken for initial feedback to be sent to the complainant was around 27 hours, the average duration of an arbitration procedure 26 days.

Rail transport

Complaints and enquiries

808 complaints relating to rail transport were received during 2017. This figure was around six percent up on the previous year. 80 percent of the complaints repudiated by the apf were rejected on the grounds that the passenger had not yet lodged a claim with the company concerned (railway undertakings, integrated ticket organisations).

Origin of complainants

In 2017, a little more than one quarter of all rail transport complainants resided in the federal capital Vienna. 19 percent of complainants came from Lower Austria, while 16 percent of complaints were received from passengers residing abroad.

Arbitration procedures

582 arbitration procedures were concluded in 2017. Compared to the previous year's figure of 514 procedures, this is an increase of more than 13 percent.

At the end of May 2015, transport companies participating in arbitration procedures were made liable for costs. The railway undertakings involved were obliged to pay costs in 463 of the procedures concluded in the rail transport sector in 2017.

In 2017, 94 percent of all procedures in the rail transport sector reached a positive outcome to the mutual satisfaction of both parties. Despite intensive effort, no mutual agreement was reached in four percent of the procedures, while two percent were substantively suspended.

In 2017, no companies refused to participate in arbitration procedures.

Grounds for procedures and distribution among companies

As in previous years, the most common grounds for the initiation of arbitration procedures in 2017 were fare reimbursements (42 percent). At 27 percent, procedures relating to compensation for delays (ticket costs) and costs incurred as the result of delays again took second place in 2017. Passengers receive compensation for delays if trains are delayed or cancelled. Other forms of compensation mainly comprise the reimbursement of additional costs (e.g. for journeys by taxis or overnight stays in hotels). As in 2017, procedures relating to passenger fines and collection claims came in third at nine percent, a figure similar to that of the previous year.

97 percent of the rail transport procedures involved ÖBB passenger transport, while 1.5 percent involved integrated ticket organisations.

Compensation, reimbursements and penalty rebates

The total sum obtained by the apf from all rail transport procedures concluded in 2017 amounted to 46,567 Euro. This is the highest amount of compensation ever obtained for rail passengers by means of arbitration. Compared to the previous year, this is a significant increase of a good 57 percent.

Duration of procedures

In 2017, the apf was able to resolve 41 percent of rail transport procedures in less than two weeks. Another 35 percent of procedures were concluded in less than one month and 21 percent in less than two months. Only three percent of arbitration procedures took longer than two months; these mostly involved complex cases. The average duration of all (simple to highly complex) arbitration procedures was just under 22 days.

Bus transport

Complaints and enquiries

In 2017, the apf received a total of 73 complaints relating to bus transport. 67 percent of those repudiated were rejected on the grounds of non-competence, 30 percent because the complainant had not contacted the bus company first.

In 2017, most of the complainants (53 percent) lived in Vienna, followed by 16 percent whose primary residence was located in Lower Austria. Eleven percent of complainants provided a residential address abroad.

Arbitration procedures

In all, 40 procedures were concluded in 2017. 93 percent of all bus transport procedures reached a positive outcome to the mutual satisfaction of both parties. Seven percent of the procedures were substantively suspended.

At 33 percent, cancellations were again the main reason why arbitration procedures were opened in this sector in 2017. 31 percent of the complaints received were related to delayed departures.

55 percent of the procedures concluded in 2017 involved Flixbus. In second place was the Hungarian bus company Orangeways, which is no longer in business; this company was involved in 20 percent of procedures.

In 2017, the apf obtained 1,928 Euro in monetary compensation and reimbursements for passengers.

Around one third of the procedures initiated in 2017 were concluded within two weeks. Only in seven percent of cases did the procedures last more than two months. The average duration of the bus transport procedures concluded in 2017 was around 28 days.

Waterborne transport

Complaints, enquiries and arbitration procedures

In 2017, the apf received a total of twelve complaints relating to waterborne transport. The largest number of complaints (three in all) was received from Vienna. One proceeding was initiated in 2017.

Air transport

Complaints and enquiries

In all, 2,977 complaints and enquiries relating to air transport were handled in 2017. In 2017, 50 percent of the complaints repudiated were again rejected on the grounds of non-competence, and 35 percent because the passenger had not yet lodged a claim with the airline concerned. 15 percent of cases had to be rejected on "other grounds", e.g. insufficient documentation.

Origin of complainants

Most complaints in 2017 were received from persons residing in Austria (60 percent). 31 percent of complaints came from other EU countries, Iceland, Norway, and Switzerland, while four percent came from non-member countries.

Arbitration procedures

A total of 1,719 procedures were concluded in the air transport sector in 2017. The companies and passengers concerned

were able to reach a mutual agreement in 83 percent of cases, thus bringing the procedures to a positive conclusion.

Despite intensive effort, no mutual agreement was reached in two percent of the procedures, while 15 percent were substantively suspended. At 51 percent, the main reason for the substantive suspension of procedures was the existence of extraordinary circumstances such as adverse weather conditions.

In 2017, the airlines concerned had to pay costs in 1,493 of the procedures concluded.

Grounds for procedures and distribution among companies

In 2017, procedures were most commonly initiated on the ground of delay (48 percent), followed by flight cancellations (45 percent) and denial of boarding (six percent).

At 33 percent, the airline most frequently involved in procedures was myAustrian (Austrian Airlines), the largest Austrian airline. 27 percent of procedures involved NIKI, followed by airberlin with seven percent.

Compensation and reimbursements

In 2017, a total amount of 984,420 Euro was obtained for flight passengers.

Duration of procedures

As in the previous year, 44 percent of cases in 2017 were resolved to the satisfaction of the complainant and the company concerned within two weeks. In 30 percent of cases, a solution was found within a month, and in 16 percent of cases within two months. Only in 10 percent of cases did the procedures take longer than two months. Arbitration procedures concluded in 2017 took around 28 days on average.

Focal points of arbitration activity

Based on the large number of complaints received, the apf is able to determine on a year-by-year basis where systematic, significant problems exist and where there is room for

improvement. These issues are dealt with in depth while mediating between the complainants and companies, and also afterwards if necessary. Moreover, personal meetings are held with certain companies several times a year to discuss topics that are particularly relevant for a larger group of people.

Significant issues have arisen particularly in the rail, bus and air transport sectors; these are discussed in more detail in the section on “Focal points of arbitration activity”. Due to the low number of complaints during the period under review, it is not possible to draw any general conclusions about any structural problems that may exist in the waterborne transport sector.

Controversial rail transport issues included “Assistance in trains and at railway stations”, “Price breakdowns”, “New application forms for compensation and reimbursements”, “Purchasing tickets in Austria for departures from railway stations abroad”, and “Compensation in cases of quality impairment”.

Important air transport issues included the European Commission’s information sheet on claim companies in air transport, the insolvencies of airlines airberlin and NIKI, and arbitration procedures relating to PRM (passengers with reduced mobility).

International cooperation

The passenger rights regulations applicable to all EU member states require regular intensive dialogue between the national enforcement bodies (NEB) in order to guarantee a uniform supranational approach.

Along with regular meetings, which usually take place at the European Commission in Brussels, other measures include participation in working groups, ongoing discussions at informal meetings, events jointly organised with stakeholders, and written communications relating to general questions on dealing with specific problems.

More information about European Commission meetings with the NEBs, cooperation with other NEBs, and other activities in this area is provided in the section on “International cooperation”.

Passenger rights

Rail transport

Violations of the Rail Passenger Rights Regulation and the Railway Carriage and Passenger Rights Act

When handling complaints, the apf occasionally finds that applicable provisions in the Rail Passenger Rights Regulation and/or the Railway Carriage and Passenger Rights Act (EisbBFG) have been violated. These are generally resolved by arbitration; however, the Schienen-Control Kommission had to be notified in a few cases.

The main issues in 2017 included: violations of deadlines when processing applications requesting reimbursements or compensation for delays; refusals to issue refunds in cases of quality impairment; lack of information on train problems despite knowledge of the relevant contact data; failure to send reminders after issuing claims.

Review of conditions of carriage

As part of its mandate to scrutinise conditions of carriage and during the course of arbitration procedures initiated in response to passenger complaints, the apf addresses possible violations of the law on the companies’ part every reporting year. In several procedures initiated by the Schienen-Control Kommission, certain sections of conditions of carriage were ultimately declared invalid, while other procedures impelled the companies in question to amend their conditions of carriage. More information is provided in the section “Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr (Adjudication & implementation of rail passenger rights)” starting on page 98.

Schienen-Control Kommission procedures

In 2017, the Schienen-Control Kommission handled several regulatory procedures in the area of passenger rights. Brief descriptions of some of these are given below. More detailed information on all the procedures conducted in 2017 is provided in the section “Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr (Adjudication & implementation of rail passenger rights)” starting on page 98.

Procedures relating to ticket refunds

These procedures were concerned with various restrictions and exclusions relating to ticket refunds. A number of points were clarified between the passenger transport company and the Schienen-Control Kommission (e.g. summer tickets, reservations, group tickets, comfort tickets), while compromises were reached on other issues (e.g. two-month payment deadline for refunds, reimbursement of passenger fines when the reason for the fine subsequently ceases to apply, reimbursement of monthly passes within the first seven days of validity against payment of a fee, ordinary and extraordinary cancellation rights pertaining to the annual network ticket Österreichcard, cancellation of specific train requirement on certain grounds, additional possibilities for cancelling all or part of a booking; name changes).

Procedures relating to the general terms and conditions of the Österreichcard

In October 2017, the Schienen-Control Kommission initiated procedures relating to a number of provisions in the fare conditions, the general terms and conditions of the Österreichcard, an annual network ticket offered by a railway undertaking. The Schienen-Control Kommission is of the opinion that the general terms and conditions of the Österreichcard may violate provisions in federal law. These relate firstly to the description of all the services provided by the Österreichcard in the general terms and conditions (e.g. free seat reservations, discounted 1st class upgrades, special car-sharing conditions at the railway station, discounts with Vienna Airportlines, discounts on international travel with Railplus), and secondly to the railway undertaking being able to amend the general terms and conditions of contracts that are already in force. The procedures were still pending as of the editorial deadline for this publication.

Amended version of the Rail Passenger Rights Regulation

Since coming into force in December 2009, the Rail Passenger Rights Regulation has been shown to have a number of flaws and ambiguities. The European Commission has therefore presented a proposal for an updated version of the Rail Passenger Rights Regulation. This new version is intended to improve the rights of passengers even further. In

future, for example, railway undertakings must print information on all tickets telling passengers who to contact in the event of disruptions or if they require further information. The proposed new version also regulates the handling of complaints by the national enforcement bodies (NEB) in more detail, e.g. by setting a maximum processing time of three months and demarcating the competences of various NEB when dealing with complaints relating to cross-border travel. However, the current proposal also contains flaws, for example with regard to fare compensation in cases of force majeure. According to this proposal, railway undertakings would in future be exempted from paying compensation for delays if these were the result of force majeure, e.g. poor weather or natural disasters. The amended version of the Rail Passenger Rights Act was presented to various institutions in Austria for evaluation; the apf also gave its opinion. The proposal will be put forward for resolution at European level some time during 2018. The section “Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr (Adjudication & implementation of rail passenger rights)”, starting on page 98, provides more detailed information on the amended version of the Rail Passenger Rights Regulation.

Air transport

Relevant rulings during 2017

As the Air Passenger Rights Regulation still has not been revised, the European Court of Justice (ECJ) again had to deal with several issues relating to the interpretation of passenger rights legislation in 2017. Rulings relevant to the apf’s activities include those on calculating distances in cases where connecting flights are missed, the airline’s duty to provide information in the event of cancellations, and the question of whether a collision between an aircraft and a bird (birdstrike) should be seen as an extraordinary circumstance. More information about this topic is provided in the section “Adjudication & implementation of air passenger rights”, on page 108.

Notifications to district authorities

As the apf serves as both an arbitration board and an enforcement body for European passenger rights regulations, non-compliance with regulations must be penalised with appropriate consequences. Whenever the apf becomes

cognisant of such a violation, it brings administrative charges against the airline's representatives (e.g. the managing director or CEO).

During the business year 2017, there were three cases in the air transport sector which resulted in such charges being brought. One of these three cases related to the airline's insufficient participation in the apf's arbitration procedure.

Railway punctuality

At 95.9 percent, punctuality in the rail passenger transport sector remained at the same high level as the previous year. In 2017, as in the previous year, 96.4 percent of all local passenger trains operated by ÖBB-Personenverkehr were punctual. With regard to the ÖBB's long-distance passenger trains, punctuality declined from 86.7 percent in 2016 to 85.5 percent in 2017.

The highest level of punctuality in local rail transport at 97.5 percent, determined by calculating the average of all monthly figures, was achieved in Carinthia, followed by Vorarlberg and Vienna. In Upper Austria, there were six months in which the threshold value of 95 percent was not reached.

Annual pass holders are entitled to compensation if fewer than 95 percent of regional trains are punctual in at least one month of the respective year. At ÖBB-Infrastruktur, a train is said to be punctual if it arrives no more than 5 minutes 29 seconds late. To this end, the ÖBB rail network is divided into 113 sections for the passenger transport of ÖBB-Personenverkehr.

In 2017, the railway undertakings caused half of all delays themselves, for example by allowing extended periods for passengers to board and disembark at the railway stations. At 23 percent, adjoining railways had the second most significant impact on punctuality during 2017. With regard to ÖBB-Infrastruktur, points failures and signal box disruptions caused 21 percent of all delays in 2017.

Along with ÖBB-Personenverkehr there are other railway undertakings that offer transport services in connection or competition with ÖBB-Personenverkehr. With one exception, the punctuality of these providers was again uniformly high in the year 2017.

A comparison with Germany shows that regional and long-distance trains in Austria were again significantly more punctual in 2017.

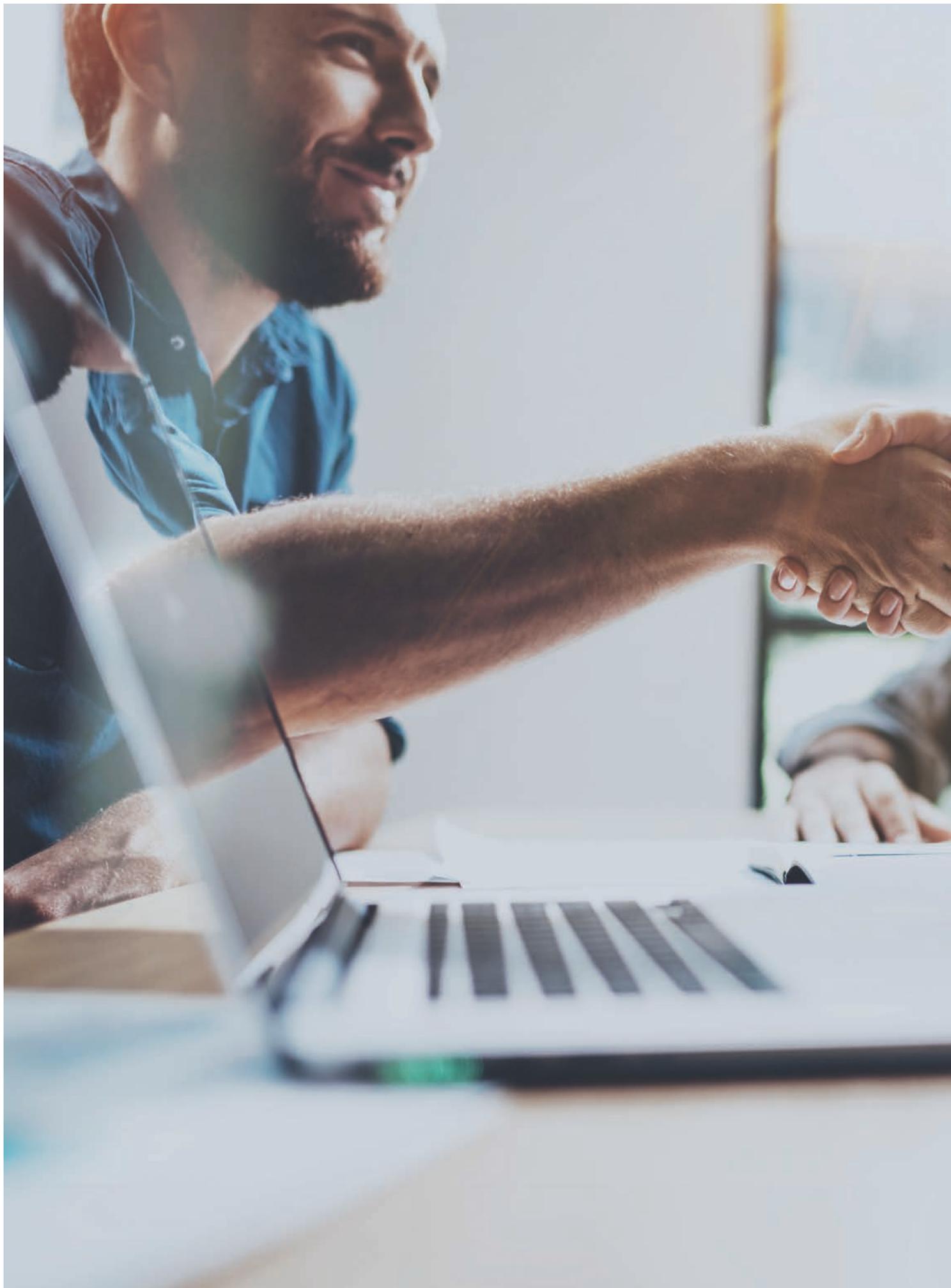
Other topics

The following topics in this annual report are as usual addressed as an additional service:

- The sequence followed during the arbitration procedure, and essential information on it
- Current procedural guidelines with the relevant legal framework of apf
- A list of the legal provisions relevant to the apf

Independent, effective and free of charge – it is the task of apf to help passengers obtain justice.







• Bahnbereich: 808 Beschwerden und Anfragen, 582 abgeschlossene Verfahren, 46.567 Euro an Entschädigungen • Busbereich: 73 Beschwerden und Anfragen, 40 abgeschlossene Verfahren, 1.928 Euro an Entschädigungen • Schiffsbereich: zwölf Beschwerden und Anfragen, ein Verfahren • Flugbereich: 2.977 Beschwerden und Anfragen, 1.719 abgeschlossene Verfahren, 984.420 Euro an Entschädigungen • Rechnungshof würdigte in seinem Bericht die positive Tätigkeit der apf im Sinne der Fahrgäste und Fluggäste.

Schlichtungstätigkeit

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- sowie Flugverkehr.

Im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit verantwortet die apf die Klärung von Passagierbeschwerden mittels außergerichtlicher Streitbeilegung, sie verhilft Fahr- und Fluggästen im Streitfall mit dem Unternehmen zu ihrem Recht. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle informiert die apf Fahr- und Fluggäste im Bahn-, Bus-, Schiffs- sowie Flugbereich über ihre Rechte. Sie prüft die Einhaltung der in den EU-Verordnungen verankerten Fahr- und Fluggastrechte und setzt bei Bedarf weitere Schritte, um die betroffenen Unternehmen zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen zu bewegen.

Im Verkehrssektor ist zwischen nationalen Durchsetzungsstellen einerseits und Schlichtungsstellen andererseits zu unterscheiden. Eine nationale Durchsetzungsstelle überwacht die Einhaltung der geltenden Fahr- bzw. Fluggastrechte. Diese sind für den jeweiligen Verkehrsträger mittels

EU-Verordnungen oder EU-Richtlinien geregelt (z. B. Auszahlung von Verspätungsentschädigungen, Erstattungen, Hilfeleistungen bei Verspätungen). Eine Schlichtungsstelle ist hingegen eine außergerichtliche Streitbeilegungsstelle, die bei Beschwerden zwischen Unternehmen und Fahrer bzw. Fluggast vermittelt. Die apf vereint die beiden genannten Funktionen in einer Stelle und hat aufgrund ihrer Zuständigkeit für alle Verkehrsträger eine europaweite Vorreiterrolle inne.

Gesetzwerdung auf europäischer Ebene

Auf europäischer Ebene wurden zwischen 2004 und 2011 die Verordnungen für die Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr¹, der Fluggäste im Luftverkehr², der Fahrgäste im See- und Binnenschiffsverkehr³ sowie der Fahrgäste im Kraftomnibusverkehr⁴ erlassen. Die EU-Verordnungen erfassen, sofern national nicht von Ausnahmeregelungen Gebrauch gemacht wird, den grenzüberschreitenden sowie den innerstaatlichen Verkehr. Sie regeln die konkreten Rechte und Ansprüche der Fahr- bzw. Fluggäste in den einzelnen Fällen.

Grundsätzlich sind für die verschiedenen Verkehrsträger ähnliche Rechte und Pflichten vorgesehen. Allerdings sind diese in den Verordnungen im Detail unterschiedlich ausgestaltet. Seitens der Europäischen Kommission und vor allem des Europäischen Parlaments gibt es daher seit einigen Jahren Bestrebungen, die Passagierrechte für alle vier Verkehrsträger zu vereinheitlichen und weiterzuentwickeln.

Die Europäische Kommission stellte bereits am 13. März 2013 ihren Vorschlag für eine Revision der Fluggastrechteverordnung vor. Ob und wann es zu einer Einigung kommen könnte, ist nicht abschätzbar. Im Bahnverkehr veröffentlichte die Europäische Kommission am 27. September 2017 ihren Vorschlag für eine Revision.

¹ VO (EG) 1371/2007 ABI L 2007/315, 14.

² VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1 sowie VO (EG) 1107/2006 ABI L 2006/204, 1.

³ VO (EU) 1177/2010 ABI L 2010/334, 1.

⁴ VO (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.

⁵ Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idgF.

⁶ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

⁷ Kraftfahrlineiengesetz – KfLG BGBl I 1999/203 idgF.

⁸ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

⁹ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.

¹⁰ Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idgF.

¹¹ EisbG 1957, BGBl 1957/60 idF BGBl I 2006/125.

¹² Bundesgesetz zur VO (EG) 1371/2007 BGBl I 2010/25 (Außerkräfttreten am 30.6.2013).

¹³ www.schienencontrol.gv.at

¹⁴ Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz – PFAG BGBl I 2015/61.

¹⁵ Gemäß § 4 Abs 1 iVm § 25 AStG.

¹⁶ RL 2013/11/EU ABI L 2013/165, 63.

Gesetzgebung in Österreich

FACTS: **Wichtige Rechtsgrundlagen für die apf**

Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG
BGBl I 2015/105 idgF⁵

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

Eisenbahngesetz 1957 – EisbG
BGBl 1957/60 idgF⁶

Kraftfahrlineingesetz – KfLG
BGBl I 1999/203 idgF⁷

Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF⁸

Schiffahrtsgesetz – SchFG
BGBl I 1997/62 idgF⁹

Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz –
VBKG BGBl I 2006/148 idgF¹⁰

Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Bahn-, Bus-, Schiffs- sowie Flugverkehr

Seit dem 27. Juli 2006¹¹ erfüllt die Schienen-Control die Funktion einer unabhängigen Schlichtungsstelle für Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen im Güter- sowie Personenverkehr. Ab dem 23. April 2010¹² wurde die Schienen-Control GmbH neben der Schienen-Control Kommission als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte benannt. Mehr Informationen dazu enthalten die Berichte der vergangenen Jahre und die Website der Schienen-Control¹³.

Am 28. Mai 2015¹⁴ löste die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) die bisherige Schlichtungsstelle für den Bahnbereich ab. Die im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden betreffend Fluggastrechte wurde eingegliedert. Dazu kamen noch die neu geschaffenen Schlichtungsstellen für die Bereiche Kraftfahrlinien (Busverkehr) und Schifffahrt. Die apf ist ein

Die apf nahm zur
von der Europäischen Kommission
veröffentlichten Neufassung der Bahn-
Fahrgastrechteverordnung
Stellung.

Service des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) und wurde als Abteilung bei der Schienen-Control eingerichtet. Die zentrale Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Bahn-, Bus-, Schiffs- sowie Flugverkehr ermöglicht, dass die Ressourcen effizient genutzt und Synergien erzielt werden können.

Notifizierte Stelle bei der EU zur alternativen Streitbeilegung

Stellen zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stellen) befassen sich mit der außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeiten von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Unternehmen.

2012 wurde die Schlichtungsstelle der Schienen-Control für den Bahnbereich bei der Europäischen Union offiziell notifiziert und ist seither Teil der europaweiten außergerichtlichen Streitbeilegung. Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte AS-Stelle gemäß AStG¹⁵, der nationalen Umsetzung der RL 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie)¹⁶. Sie ist damit eine von acht AS-Stellen, die in Österreich tätig sind.

Verbraucherinnen und Verbraucher erkennen die apf anhand des Logos mit dem Bundeswappen und der Wortfolge „Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ als AS-Stelle. Die apf erfüllt damit die Anforderungen an AS-Stellen in puncto Unabhängigkeit (Berufung als Schlichter), Unparteilichkeit (keine Weisungen einer Partei), Fachwissen, Transparenz (öffentlich zugängliche Informationen), Effektivität (maximale Verfahrensdauer von 90 Tagen), Fairness (Äußerungsrecht und Vertretungsmöglichkeit der Parteien), Rechtmäßigkeit und Handlungsfreiheit. Sie ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung unabhängig von den durch Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen.

Als AS-Stelle führt eine für mindestens drei Jahre bestellte Schlichterin bzw. ein bestellter Schlichter die Schlichtungsverfahren. Die Schlichterin bzw. der Schlichter hat das Amt unabhängig und unparteiisch zu erfüllen und verfügt über Rechtskenntnisse, Fachwissen sowie die notwendigen Fähigkeiten für diese Aufgabe.

Die apf erstellt jährlich einen Tätigkeitsbericht und übermittelt diesen dem bmvit¹⁷. Das bmvit wiederum legt den Bericht dem Nationalrat vor.

INFO: **Die apf erfüllt als Stelle zur alternativen Streitbeilegung folgende Anforderungen:**

- Unabhängigkeit
- Unparteilichkeit
- Fachwissen
- Transparenz
- Effektivität
- Fairness
- Rechtmäßigkeit
- Handlungsfreiheit

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Organisation der apf

Die apf ist als Abteilung ohne eigene Rechtspersönlichkeit bei der Schienen-Control eingerichtet. 2017 bearbeitete die Leiterin der apf mit fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- oder Teilzeit die Anliegen der Beschwerdeführenden.

Finanzierung der apf

Die apf finanziert sich anteilig durch Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen sowie durch den Bund.

Die Schlichtungsverfahren sind für Unternehmen kostenpflichtig; diese Kosten liegen derzeit gemäß PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015¹⁸ bei 78 Euro pro Verfahren. Die Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken¹⁹. Die verbleibenden 60 Prozent werden aus dem Bundesbudget durch das bmvit bereitgestellt. Die apf schreibt die jährlichen Beiträge für die tatsächlich abgewickelten Schlichtungsverfahren im darauffolgenden Jahr mittels Bescheid vor. Die Entwicklung des entstandenen Aufwands und die festgesetzten Beiträge der Unternehmen sind in den ersten drei Geschäftsjahren jährlich und danach alle drei Jahre zu evaluieren.

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. Die apf sieht sich als unabhängige Vermittlerin zwischen den Unternehmen und ihren Passagieren.

Passagiere bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen, Bahnhofsbetreibern, Verkehrsverbänden, Luftfahrt-, Schifffahrts- und Kraftomnibusunternehmen (eingeschränkt auch: Betreiber von Busbahnhöfen, Häfen und Terminals sowie Zivilflugplatzhalter, also z. B. Flughafenbetreiber) können bei der apf Beschwerden einbringen, sofern sie vorher versucht haben, das Problem gemeinsam mit dem betroffenen Unternehmen zu lösen. Die genauen Zuständigkeiten beschreibt das Kapitel Schlichtungsverfahren auf Seite 35.

In wenigen Fällen können sich Passagiere auch unmittelbar bei der apf beschweren, ohne sich vorher an das Unternehmen gewandt zu haben: etwa im Bahnverkehr wegen möglicher Verstöße gegen Bestimmungen der Bahn-Fahrgastrechteverordnung (z. B. Verweigerung der Verspätungsentuschädigung oder Erstattung bei Verspätungen) oder des EisbBFG²⁰ (z. B. Verweigerung der Einspruchsmöglichkeit gegen Strafzahlungen) sowie ganz allgemein wegen möglicher rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen und Verkehrsverbände.

Über ungelöste Beschwerden im Bahnverkehr muss die apf die Schienen-Control Kommission informieren (z. B. wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Entschädigungsbedingungen).

FACTS: Wichtige Rechtsgrundlagen für Passagiere

VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl L 2007/315 (Bahn-Fahrgastrechteverordnung)

CIV – Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (als Anhang der VO [EG] 1371/2007)

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

Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idgF²¹

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 (Flugastrechteverordnung)

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

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

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)

steht. Im Streitfall sorgt die apf für rasche und verbindliche Lösungen und angemessene Entschädigungen.

FACTS: Wo die apf im Bahnverkehr hilft

Probleme im Zusammenhang mit Buchungen

Verspätungen und Zugausfälle

Strafzahlungen

Erstattung von Tickets

Information der Fahrgäste über ihre Rechte

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

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

Beschädigtes oder verlorenes Gepäck

Probleme mit der Tarifgestaltung oder den AGB (Allgemeinen Geschäftsbedingungen)

Beschwerden über Personal

Mangelnde Qualität des Essens, des Wagenmaterials oder sonstiger Leistungen

Probleme bezüglich mangelhafter Informationen

Rechte von Menschen mit Behinderung

Zuständigkeiten der apf

Bahnverkehr

Im Bahnbereich verhilft die apf allen Fahrgästen bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen sowie Verkehrsverbänden zu ihrem Recht, sofern diese die Eisenbahn benützen. Die apf kann bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die in Verbindung mit einem Beförderungsvertrag

Die apf prüft darüber hinaus die Einhaltung der in der Bahn-Fahrgastrechteverordnung bzw. in den nationalen Fahrgastrechten wie dem EisbBFG verankerten Rechte.

¹⁷ Gemäß § 9 ASStG bzw. gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

¹⁸ PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

¹⁹ Gemäß § 4 Abs 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

²⁰ Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40.

²¹ Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idgF.

Im Streitfall sorgt die apf für rasche und verbindliche Lösungen und angemessene Entschädigungen.

Bus-, Schiffs- und Flugverkehr

Im Bus-, Schiffs- und Flugbereich ist die apf im Rahmen der jeweiligen EU-Verordnungen tätig und verfügt im Vergleich zum Bereich der Bahn über eingeschränktere Kompetenzen. Ebenso setzt sich die Agentur als Schlichtungsstelle für die Rechte von Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität ein.

FACTS: **Wo die apf im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr hilft**

Große Verspätungen, Ausfälle oder Annullierungen, Nichtbeförderung, Herabstufung

Entschädigungen, Erstattungen

Informationen und diverse Hilfsleistungen (z. B. Mahlzeiten/Erfrischungen, Übernachtungen, Telefonate, Umbuchungen, Beförderungen zum Ort der Unterbringung)

Die apf wird durch eine Novelle des VBKG²² als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit beim Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr benannt²³. Im Rahmen dieses Gesetzes können die für Verbraucherschutzgesetzte zuständigen nationalen Behörden Amtshilfeersuchen an die entsprechenden Behörden im Ausland richten. Diese können in weiterer Folge gegen Unternehmen vorgehen, wenn es zu grenzüberschreitenden Verletzungen von Verbraucherschutzregelungen kommt. Die Ermittlungsbefugnisse reichen von der Einsichtnahme in Unterlagen und Ersuchen um Auskünfte über das Betreten oder Besichtigen von Räumen des Unternehmens bis hin zu Unterlassungsklagen.

In der Praxis hat diese Aufgabe der apf bisher jedoch noch keine große Bedeutung: Die apf stellte im Jahr 2017 erstmals ein Amtshilfeersuchen im Busverkehr an die ungarischen Behörden, erhielt aber noch kein Ersuchen einer anderen Behörde.

Nicht zuständig ist die apf für innerstädtische Verkehrsunternehmen wie die Wiener Linien, die Innsbrucker Verkehrsbetriebe, die Graz Linien oder die Linz Linien.

Strafbestimmungen in den vier Verkehrsbereichen

Grundsätzlich versucht die apf im Rahmen von Schlichtungsverfahren zwischen Passagieren sowie Unternehmen zu vermitteln. Kann im Rahmen des Schlichtungsverfahrens keine Lösung gefunden werden, die den Verstoß gegen eine Fahr- bzw. Fluggastrechteverordnung beseitigt, bringt die apf im Rahmen ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen Strafbehörde ein. Gleiches gilt, wenn das Unternehmen nicht am Schlichtungsverfahren mitwirkt, obwohl es dazu verpflichtet ist.

Bei folgenden Verstößen sind Strafen durch die Bezirksverwaltungsbehörden vorgesehen

- Im Bahnverkehr gemäß § 167 EisbG, wenn die Bahnunternehmen und Verkehrsverbände keine Beförderungs- oder Entschädigungsbedingungen in die Tarife aufnehmen, die Pflicht zur Bekanntgabe der Beförderungsbedingungen nicht erfüllen, die für den Entschädigungsanspruch notwendigen Daten nicht zur Verfügung stellen, den Bescheiden der Schienen-Control Kommission zuwiderhandeln, ihrer Mitwirkungs- und Auskunftspflicht in Schlichtungsverfahren nicht nachkommen oder schwerwiegend gegen die Bahn-Fahrgastrechteverordnung bzw. das EisbBFG verstoßen.
- Im Busverkehr gemäß § 47 KfLG, wenn Reisevermittler, Reiseveranstalter, Fahrscheinverkäufer oder Busbahnhofbetreiber 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

Die apf setzt sich als Schlichtungsstelle für die Rechte von Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität ein.

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.

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 zwei 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.²⁴

Kompetenzen der Regulierungsbehörde im Bereich Fahrgastrechte Bahn

FACTS: Kompetenzen der Schienen-Control

Vorlage der gesamten Beförderungsbedingungen

Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde müssen alle Beförderungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung sowie bei Änderungen an die Schienen-Control übermitteln. Die Schienen-Control Kommission kann die Beförderungsbedingungen auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen und bei Verstößen für unwirksam erklären.

Untersagung rechtswidriger Beförderungsbedingungen

Die Schienen-Control Kommission kann die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern dem Bahnunternehmen konkret eine Änderung der Bedingungen auftragen, damit diese dem Gesetz entsprechen.

Verbindliche Entscheidung über Entschädigungen bei Verspätungen

Bei fehlender Einigung zwischen Fahrgästen und Unternehmen betreffend Fahrpreisentuschädigungen kann die Schienen-Control Kommission im Fall von Zugverspätungen und Zugausfällen den Lösungsvorschlag der apf aus dem Schlichtungsverfahren für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

²² Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2015/61.

²³ Spätestens ab 17.1.2020 wird durch die notwendige nationale Umsetzung der neuen Verbraucherbehörden-Kooperations-VO (EU) 2017/2394, ABl L 2017/345, 1 der Anwendungsbereich um die PRM-Fluggastrechteverordnung und die Bahn-Fahrgastrechteverordnung erweitert.

²⁴ Gemäß § 85 Abs 2 und § 87a Abs 3 SchFG.

Der Rechnungshof würdigt in seinem Bericht die positive Tätigkeit der apf im Sinne der Fahr- und Fluggäste.

Verbindlicherklärung von Beschwerden im Bahnverkehr

Im Bahnbereich kann die Schienen-Control Kommission bei Beschwerden von Fahrgästen, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreiseschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen²⁵.

Diese Regelung kommt in Fällen zum Tragen, in denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen zustande kommt.

Die Schienen-Control Kommission hat diese Kompetenz bei den anderen drei Verkehrsträgern nicht.

Auch im Bahnverkehr gilt sie nur bei der Fahrpreiseschädigung im Fall von Zugverspätungen und Zugausfällen, nicht jedoch für andere Ansprüche.

Bekanntgabe und Überprüfung der Beförderungsbedingungen im Bahnverkehr

Beim Verkehrsträger Bahn besteht die Verpflichtung der Bahnunternehmen und Verkehrsverbände zur Vorlage der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control gemäß § 22b EisbG bzw. die Kontrolle der Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbände 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 und der Verkehrsverbände

dem Gesetz entsprechen und sie bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvorschriften (etwa Konsumentenschutzgesetz, Fahrgastrechtegesetz oder Bahn-Fahrgastrechteverordnung).

Die Schienen-Control Kommission kann die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern dem jeweiligen Unternehmen auch konkret eine Änderung der Bedingungen auftragen, damit diese dem Gesetz entsprechen (siehe „Verfahren der Schienen-Control Kommission“ auf Seite 100).

Rechnungshofprüfung der apf

Der Rechnungshof überprüfte zwischen April und Mai 2016 die Tätigkeit der apf. Der Bericht (Bund 2017/48) wurde am 3. November 2017 auf der Website www.rechnungshof.gv.at veröffentlicht.

Prüfungsziele des Rechnungshofes waren die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen betreffend Passagier- und Fahrgastrechte, die wirtschaftliche Entwicklung der Schlichtungsstelle der Schienen-Control (im Zeitraum 2011 bis Mai 2015) und der apf (ab Mai 2015) sowie die Kompetenzen und Durchsetzungsrechte.

Insgesamt fiel der Bericht positiv für die Tätigkeit der apf aus. Der Rechnungshof anerkannte grundsätzlich die präventive Wirkung für die Fahr- und Fluggäste, die auf die Maßnahmen der Schienen-Control, der Schlichtungsstelle Bahn und der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zurückzuführen waren.

Neben Empfehlungen an das bmvit richtete der Rechnungshof auch ein paar an die apf (z. B. One-Stop-Shop, Einführung eines Schwellenwerts, Evaluierung der Kostenbeitragspauschale). Die apf prüfte diese Empfehlungen unverzüglich auf ihre Umsetzbarkeit und realisierte beispielsweise bereits den Schwellenwert in Höhe von zehn Euro für Beschwerden gemäß § 78a Abs 1 EisbG und Textbausteine als Hilfestellung für Fluggäste zur Geltendmachung der Ansprüche bei den Flugunternehmen.

²⁵ Gemäß § 78a Abs 5 EisbG.

Schlichtungsverfahren

Schlichtungsverfahren bei der apf

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist als gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für die vier Verkehrsträger Bahn, Bus, Schiff und Flug tätig. Im Zuge der Schlichtung klärt sie Beschwerden von Passagieren mittels außergerichtlicher Streitbeilegung. Sie unterstützt Fahrgäste bzw. Fluggäste im Streitfall, damit diese zu ihrem Recht kommen. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle prüft die apf im Bahn-, Bus-, Schiffs- sowie Flugbereich die Einhaltung der in den EU-Verordnungen verankerten Passagierrechte.

Die apf ersetzt ausdrücklich nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Unternehmens. Bevor sie aktiv wird, müssen die Passagiere selbst eine Einigung mit dem betroffenen Unternehmen anstreben. Wenn das Ergebnis für den Beschwerdeführenden nicht zufriedenstellend ist, kann die apf den Fall im Rahmen ihrer Verantwortlichkeit übernehmen. Als Maßstab für Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Kundinnen und Kunden.

Zuständigkeiten bei den unterschiedlichen Verkehrsträgern

Bahn:

- Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbünde (in Zusammenhang mit Eisenbahnverkehrsleistungen)
- Beförderung auf Haupt- und Nebenbahnen
- Ticketkauf bei einem in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen oder im Einzelfall Bezug zu Österreich (z. B. Problem trat in Österreich auf)



Bus:

- Alle linienmäßigen Beförderungen mit Abfahrt oder Ankunft in Österreich sowie alle linienmäßigen Beförderungen, die von österreichischen Unternehmen durchgeführt werden (einzelne Ausnahmen, z. B. wenn die Strecke überwiegend außerhalb der EU liegt)
- Teilweise auch Reisebusverkehr, sogenannte Gelegenheitsverkehrsdienste (allerdings sehr eingeschränkt)
- Vollanwendungsbereich der Verordnung umfasst nur Linienverkehre mit mehr als 250 Kilometern Streckenlänge

Schiff:

- Alle linienmäßigen Beförderungen mit Ein- oder Ausschiffungshafen in Österreich sowie alle linienmäßigen Beförderungen, die von österreichischen Unternehmen durchgeführt werden
- Aus Drittstaaten kommend nur, wenn der Verkehrsdienst von einem Unternehmen mit Sitz in der EU erbracht wird
- Kreuzfahrten mit Einschiffungshafen in Österreich (hier gelten jedoch nicht alle Bestimmungen der Verordnung, z. B. gibt es weder Verspätungsentschädigungen noch alternative Beförderung)
- Weitere Einschränkungen des Geltungsbereichs ergeben sich unter anderem durch die Mindestgröße des Schiffs bzw. die Mindestbesatzung von mehr als drei Personen

Flug:

- Flüge mit Start in Österreich
- Flüge mit Start in einem Drittstaat und Landung in Österreich, die von einer Fluglinie mit Hauptniederlassung in einem EU-Mitgliedsstaat durchgeführt werden
- Flüge mit Start in einem EU-Mitgliedstaat und Landung in Österreich
- Flüge, die von Fluglinien mit Hauptniederlassung in Österreich durchgeführt werden

Wer kann sich beschweren?

Bahn:

- Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen/Verkehrsverbänden, Gebietskörperschaften oder Interessenvertretungen

Bus:

- Fahrgäste von Busunternehmen

Schiff:

- Fahrgäste von Schifffahrtsunternehmen sowie Nutzerinnen und Nutzer von Häfen und Terminals

Flug:

- Fluggäste von Luftfahrtunternehmen und Nutzerinnen und Nutzer von Zivilflugplätzen (z. B. Flughäfen)¹

Worüber kann man sich beschweren?

Bahn, Bus, Schiff, Flug:

- Entschädigungen / Erstattungen auf Grundlage der EU-Verordnungen
- Annullierungen / Ausfälle / Verspätungen
- Fehlende Hilfeleistungen (Verpflegung, Unterkunft, Transport)
- Mangelhafte bzw. keine Informationen
- Fehlende Unterstützung von Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität

¹ Nutzerinnen und Nutzer von Zivilflugplätzen (z. B. Flughäfen): Nur bei Beschwerden gemäß VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

² VO (EG) 1371/2007 ABl L 2007/315, 14.

³ VO (EU) 181/2011 ABl L 2011/55, 1.

⁴ VO (EU) 1177/2010 ABl L 2010/334, 1.

⁵ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

⁶ VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

⁷ Im Bahnverkehr nur bei Beschwerden gemäß § 78a Abs 1 EisbG.

⁸ Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisebBFG BGBl I 2013/40 idGF.

⁹ Eisenbahngesetz 1957 – EisebG BGBl 1957/60 idGF.

Zusätzlich zu den oben aufgezählten Beschwerdegründen kann die apf im Bahn- und Flugverkehr in folgenden Fällen vermitteln:

Bahn:

- Fahrpreiserstattungen oder Stornierungen aus persönlichen Gründen
- Probleme mit Bahnmitarbeiterinnen und Bahnmitarbeitern
- Mangelnde Qualität des Essens, des Wagenmaterials oder Nichterbringung sonstiger Leistungen
- Beschädigtes oder verlorenes Gepäck
- Umgang mit Beschwerden
- Probleme bei der Ticketbuchung
- Strafen beim Fahren ohne oder ohne gültiges Ticket
- ... und bei zahlreichen weiteren Beschwerdegründen

Flug:

- Nichtbeförderung
- Herabstufung in eine niedrigere Klasse

Ablehnungsgründe für Beschwerden

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

Bahn, Bus, Schiff, Flug:

- Beschwerden, die der apf später als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen vorgelegt werden
- Beschwerden über Forderungen, behauptete Verstöße oder behauptete rechtswidrige Regelungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind
- Beschwerden, die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren
- Beschwerden, für die eine andere Schlichtungsstelle / Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 30 Abs 1 der Bahn-Fahrgastrechteverordnung² oder gemäß Art 28 Abs 1 der Bus-Fahrgastrechteverordnung³ oder gemäß Art 25 Abs 1 der Schiff-Fahrgastrechteverordnung⁴ oder gemäß Art 16 Abs 1 der Fluggastrechteverordnung⁵ bzw. gemäß Art 14 Abs 1 der PRM-Fluggastrechteverordnung⁶ zuständig ist

- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich sind oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt

Zu den oben aufgezählten Ablehnungsgründen existieren je nach Verkehrsträger noch zusätzliche Gründe für eine Abweisung:

Bahn:

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen
- Beschwerden, wenn das Ticket nicht bei einem in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen gekauft worden ist bzw. auch kein sonstiger Bezug zu Österreich vorliegt
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden⁷
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Bahn-Fahrgastrechteverordnung oder des EisbBFG⁸ sowie wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen als Grundlage haben
- Beschwerden gemäß § 78a Abs 1 EisbG⁹, deren Streitwert weniger als zehn Euro beträgt, wenn der Streitgegenstand keine über den Einzelfall hinausgehende grundsätzliche Bedeutung hat

Bus:

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bei Unfällen oder die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Rollstühle und andere Mobilitätshilfen betreffen
- Beschwerden, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden oder wenn binnen drei Monaten nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung erfolgte
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Bus-Fahrgastrechteverordnung als Grundlage haben

Schiff:

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen bzw. die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen betreffen
- Beschwerden, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden oder wenn binnen zwei Monaten nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung erfolgte
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Schiff-Fahrgastrechteverordnung als Grundlage haben

Flug:

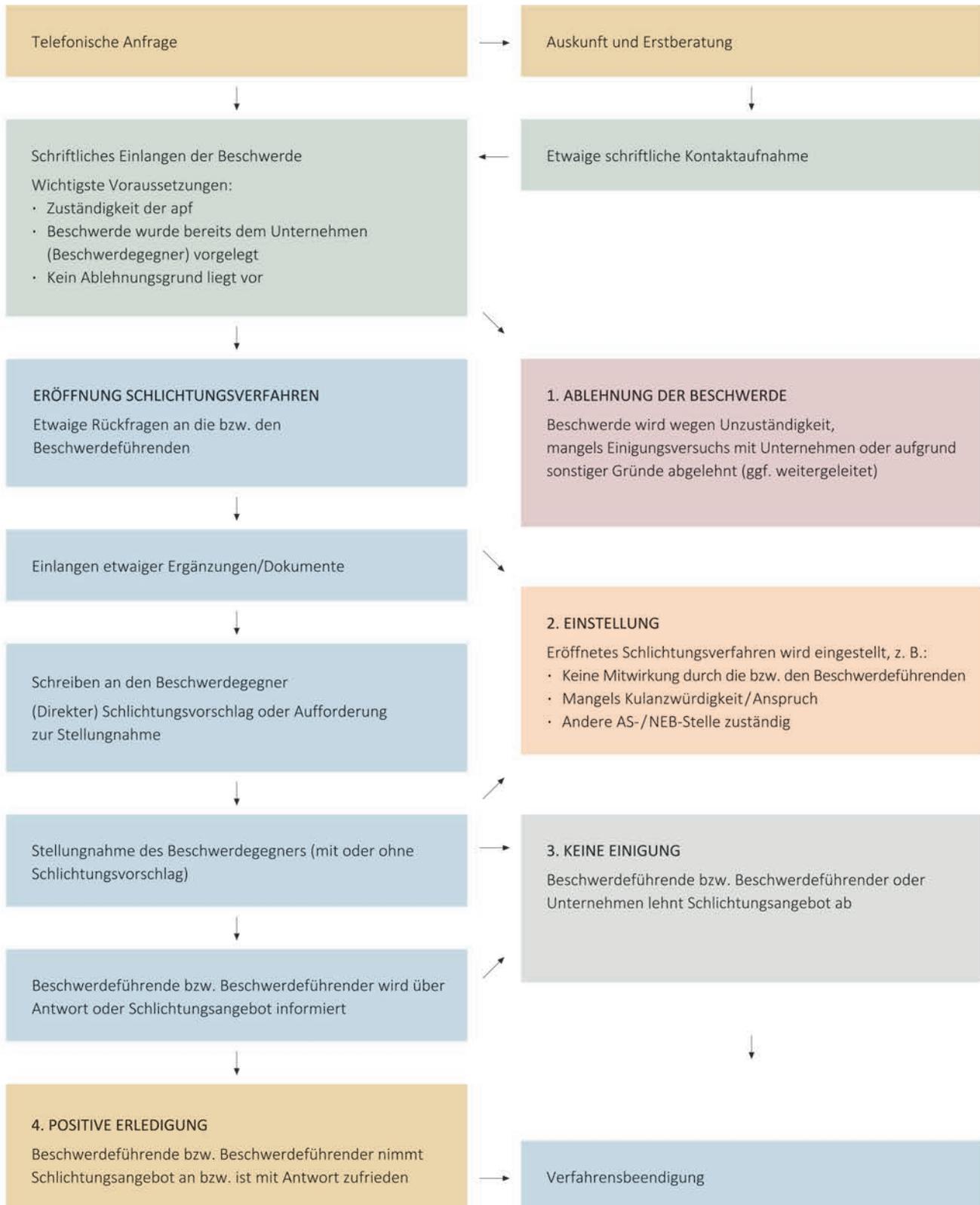
- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fluggästen bzw. die Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgüter betreffen
- Beschwerden, wenn weder Ankunfts- noch Abflugort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden oder wenn binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde keine Beantwortung erfolgte
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fluggästen gemäß der Fluggastrechteverordnung oder PRM-Fluggastrechteverordnung als Grundlage haben

FACTS: **Die apf ersetzt nicht das Beschwerdemanagement des Unternehmens.**

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

Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

Überblick über den Beschwerdeprozess



Einbringen der Beschwerde

Die apf benötigt alle Informationen und Unterlagen schriftlich. Passagiere können diese per Online-Beschwerdeformular auf der Website www.passagier.at übermitteln. Sollte die Vorgehensweise für Beschwerdeführende nicht funktionieren, kann die Zusendung per Post oder Fax erfolgen. In diesem Fall hat die Beschwerde zumindest folgende Angaben zu enthalten:

- Persönliche Daten, also Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. Faxnummer, ggf. E-Mail-Adresse
- Eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts inklusive aller Dokumente in Kopie, die für die Beurteilung des Falles notwendig sind (z. B. Fahrkarte bzw. Flugschein, Buchungsbestätigung oder Boarding Pass, Ermäßigungskarte, Strafzahlung, Inkassobrief, Rechnungen von Taxi oder Hotel usw.)
- Die Beschwerde, die bereits an das Unternehmen gerichtet wurde
- Die Antwort des Unternehmens mit kompletter Korrespondenz
- Die aktuelle Forderung gegenüber dem Unternehmen
- Eine Zustimmung nach § 8 DSGVO¹⁰ und damit einhergehend die Erlaubnis, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten von den Unternehmen sowie Behörden anzufordern, sodass diese dazu ermächtigt werden, die Daten an die apf zu übermitteln
- Die Zustimmung zur Verfahrensrichtlinie der apf

Sobald die apf die schriftliche Beschwerde erhalten hat, prüft eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter, ob der Fall in den Kompetenzbereich der Agentur fällt und ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wird. Beschwerdeführende bekommen eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde.

Sollte kein Schlichtungsverfahren möglich sein, erläutert die apf den Beschwerdeführenden die Gründe der Ablehnung und gibt gegebenenfalls weiterführende Informationen, z. B. an welche Stelle sich die Beschwerdeführenden stattdessen wenden können. Wird ein Schlichtungsverfahren eröffnet, fordert die Schlichtungsstelle das betroffene Unternehmen zu einer schriftlichen Stellungnahme auf.

INFO: Die apf bietet online Musterbriefe an

für Beschwerden zu Flugverspätung, Flugannulierung, Flugüberbuchung/Nichtbeförderung und Downgrade/Herabstufung auf Deutsch und Englisch: www.apf.gv.at/de/musterbriefe-entschädigung-fluglinie.html

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 beispielsweise im Bahnbereich bei Inkasso- oder Zahlungsaufforderungen des Unternehmens im Zusammenhang mit Strafzahlungen mangels gültigen Tickets relevant. Die apf empfiehlt Beschwerdeführenden zudem, das Inkassounternehmen selbst über das Schlichtungsverfahren zu informieren.

Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren

Die Unternehmen sind 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. Antworten Beschwerdeführende trotz Nachfrage nicht, ist vereinbart, dass die Beschwerde als zurückgezogen gilt. Auf diese Rechtsfolge werden Beschwerdeführende bei der Urgenz hingewiesen.

Falsche und / oder unvollständige Angaben der Beschwerdeführenden 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 Schienen-Control einladen.

In vielen Fällen kann sehr rasch eine Lösung gefunden werden, im Jahr 2017 bei über 40 Prozent der Verfahren binnen

¹⁰ Datenschutzgesetz 2000 – DSGVO 2000 BGBl I 1999/165 idGF.

14 Tagen oder weniger (2016: bei knapp einem Drittel). Jedenfalls strebt die apf eine einvernehmliche Lösung innerhalb von sechs Wochen an. Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag im Jahr 2017 bei 26 Tagen (2016: 35). Laut AStG¹¹ sollte den Parteien das Ergebnis des Verfahrens binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde mitgeteilt werden. Im Vergleich dazu betrug die durchschnittliche Dauer der im Jahr 2016 „streitig“ erledigten Zivilverfahren bei den Bezirksgerichten sechs und bei den Landesgerichten 13 Monate.¹² Die genauen Verfahrensabläufe können unter www.passagier.at (FAQ Schlichtungsverfahren) abgerufen werden. Die Verfahrensrichtlinie ist in diesem Bericht im Kapitel „Service und Informationen“ ab Seite 124 verfügbar.

Eckpunkte des Schlichtungsverfahrens

Kosten und Vertretung

Eine gerichtliche Durchsetzung auch bei geringen Streitwerten ist oft mit unverhältnismäßigem Aufwand und finanziellem Risiko für die Beschwerdeführenden 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.

Das Schlichtungsverfahren bei der apf ist für Beschwerdeführende hingegen kostenlos und provisionsfrei. Die Höhe der zu leistenden Beiträge durch die von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen wird mit Verordnung des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) festgesetzt und beträgt derzeit 78 Euro je Fall.

Die Beschwerdeführenden müssen nur allfällige Porto- und Kopierkosten, Honorare von selbst beauftragten Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwältinnen oder Gutachterinnen bzw. Gutachtern tragen. Beschwerdeführende können sich in jedem Stadium des Verfahrens von einer Rechtsanwältin bzw. einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson auf eigene Kosten vertreten lassen.

Datenschutz

Die apf ist zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. Die Verwendung der personenbezogenen Daten erfolgt unter Beachtung aller datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die apf nutzt die Daten ausschließlich zur Beschwerdebearbeitung und zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens. Die zweckentsprechenden Daten werden in den gesetzlich geregelten Fällen an die zuständigen Behörden 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 jährlich zu erstellenden Jahresbericht¹³ verarbeitet. Die apf verwendet keine Daten zu anderen Zwecken, es sei denn, sie ist im Einzelfall zur Datenverwendung im Sinne von § 8 DSGVO 2000 berechtigt.

Verjährungshemmung

Mit der Einbringung der Beschwerde 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 bzw. des Beschwerdeführenden.

Schlichterin der apf

Die gemäß § 10 Abs 2 AStG als Schlichterin bestellte Person ist auf der Website www.passagier.at namentlich angeführt. Sie muss alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, die Interessenkonflikte mit einem Beteiligten entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenlegen. Im Falle der Befangenheit der Schlichterin wird die Behandlung der Beschwerde an die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte übertragen.

¹¹ Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015 / 105 idGF.

¹² Berechnet als Median. Quelle: Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz, www.justiz.gv.at

¹³ Gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bzw. gemäß § 9 AStG.

¹⁴ Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959 / 48 idGF.

¹⁵ Kraftfahrlieniengesetz – KfLG BGBl I 1999 / 203 idGF.

¹⁶ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957 / 253 idGF.

¹⁷ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979 / 140 idGF.

¹⁸ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997 / 62 idGF.

Schlichtungsergebnis

Die apf ist in ihrer Beweiswürdigung frei. Auf Basis des beidseitigen Vorbringens beurteilt die Schlichtungsstelle den Fall in rechtlicher (z. B. EisbG, EisbBFG, EKHG¹⁴, KfIG¹⁵, LFG¹⁶, KSchG¹⁷, SchFG¹⁸, 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. Wenn keine Einigung zustande kommt, wird das Verfahren eingestellt.

Fahrgäste können ihre Ansprüche unabhängig vom Schlichtungsvorschlag vor den zuständigen Gerichten geltend machen. Der Vorschlag der apf hat in einem solchen Fall nur Empfehlungscharakter.

(Aufsichts-)Behörden

Die Schienen-Control Kommission kann bei Beschwerden von Fahrgästen im Bahnbereich, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreiseschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht und bei denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen erreicht wird, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

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

Bei Beschwerden im Schiffsbereich müssen das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie und die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde in Kenntnis gesetzt werden, wenn das betroffene Unternehmen seiner Verpflichtung zur Mitwirkung am Verfahren nicht nachkommt.

INFO: **apf-Online-Beschwerdeformular, 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

Fax: +43 1 505 07 07 180

Die apf ist zu Bürozeiten unter der Telefonnummer +43 1 505 07 07 700 erreichbar. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf können telefonisch bestimmte Auskünfte erteilen und zu Beschwerden beraten.

Beschwerden müssen allerdings immer auf schriftlichem Wege eingebracht werden, da nur so ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann.

Wenn beide Parteien den Lösungsvorschlag der apf annehmen, stimmen sie damit einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu.



Jahresbilanz der apf

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) besteht in ihrer jetzigen Form seit Ende Mai 2015 und unterstützt Reisende bei der Durchsetzung ihrer Rechte. Die Schlichtungstätigkeit der apf vermeidet vielfach langwierige und allenfalls kostenintensive Streitigkeiten vor Gericht. Bei Streitfällen zwischen Passagieren und Unternehmen erarbeitet die apf in Schlichtungsverfahren rasch und unbürokratisch zufriedenstellende Lösungen.

Die meisten Beschwerden werden über das auf der Website www.passagier.at verfügbare Online-Beschwerdeformular eingebracht. So kann die apf Beschwerden am schnellsten bearbeiten. Sollte die Eingabe einer Beschwerde auf diesem Weg nicht möglich sein, übermittelt die apf gerne ein Papierformular, das per Post oder Fax zurückgesendet werden kann.

INFO: **Kontakt:**

Für Auskünfte, Beratung & Rückfragen stehen die Expertinnen und Experten der apf auch gerne telefonisch unter +43 1 505 07 07 und der jeweiligen Durchwahl zur Verfügung:

Bahn: - 710

Bus: - 720

Schiff: - 730

Flug: - 740

Öffentlichkeitsarbeit

Im Jahr 2017 informierte die apf neuerlich mit verschiedenen Kommunikationsmaßnahmen Reisende über die Fahr- und Fluggastrechte sowie über die kostenlose Schlichtungsarbeit.

Der im Mai 2017 neu aufgelegte Bahnfolder veranschaulicht die Zuständigkeit der apf im Bahnbereich und fahrgastrechtliche Schwerpunktthemen. Des Weiteren stellt er die Kontaktdaten der apf und der Beschwerdeabteilungen der Unternehmen zur Verfügung.

Ein Folder für den Flugbereich mit rechtlichen Grundlagen, Beispielen, in welchen Fällen für Passagiere Ansprüche bestehen, sowie Service und Erreichbarkeit der apf wurde im Juni 2017 veröffentlicht.

Rechtzeitig für die Sommer-Reisezeit fanden am Hauptbahnhof Wien und am Bahnhof Wien Meidling im Juni 2017 wieder Verteilaktionen der apf statt. Interessierte erhielten Folder mit allen Infos rund um Unregelmäßigkeiten im Bahn- und Flugverkehr. Eine weitere Verteilaktion erfolgte für Passagiere am Flughafen Wien Schwechat.

Der apf-Blog unter www.apf.gv.at/de/blog bietet Information über konkrete Beschwerdefälle rund um die Themen Entschädigungen für Verspätungen, Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen sowie fehlende oder falsche Informationen über Fahr- und Fluggastrechte. Außerdem gibt es Informationen und Tipps über gesetzliche bzw. tarifliche Ansprüche, die Beschwerdeabwicklung sowie die Vermittlungsarbeit der apf zwischen den Passagieren und den betroffenen Unternehmen.

WEBTIPP: Auf www.apf.gv.at/de/blog gibt es eine Plattform für alle, die sich für Passagier- und Fahrgastrechte interessieren.

Vergleich 2017 mit 2016: Die apf erhielt fast 19 Prozent mehr Beschwerden, eröffnete 37 Prozent mehr Verfahren und erzielte rund 37 Prozent mehr an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen.

Des Weiteren überprüft die apf regelmäßig, ob Verkehrsunternehmen mit (Haupt-)Niederlassung in Österreich ihre Informationspflichten einhalten und auf die Möglichkeit der Schlichtung (z. B. auf der Unternehmenswebsite) sowie auf die Funktion der apf als benannte nationale Durchsetzungsstelle hinweisen.

Beschwerden und Anfragen

Im Jahr 2017 gingen insgesamt 3.870 schriftliche Beschwerden und Anfragen bei der apf ein (2016: 3.257). Dies bedeutete eine Steigerung um fast 19 Prozent.

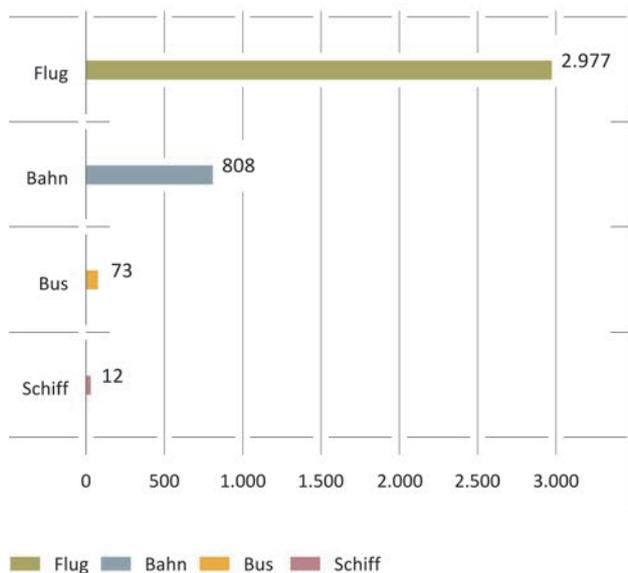


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2017. Quelle: apf.

Die Reaktionszeit zwischen Eintreffen der schriftlichen Beschwerde und erster Beantwortung durch die apf betrug durchschnittlich 27 Stunden.

Schlichtungsverfahren

Eröffnete Verfahren

Die apf eröffnete 2017 insgesamt 2.504 formelle Schlichtungsverfahren (2016: 1.826). Damit wurden gut 37 Prozent mehr Verfahren eingeleitet als im Jahr davor. Der Großteil betraf den Flugverkehr mit 1.887 Verfahren, gefolgt vom Verkehrsträger Bahn mit 578 Verfahren. 38 Verfahren gab es im Bussektor und im Schiffsbereich wurde erstmalig ein Verfahren durchgeführt.

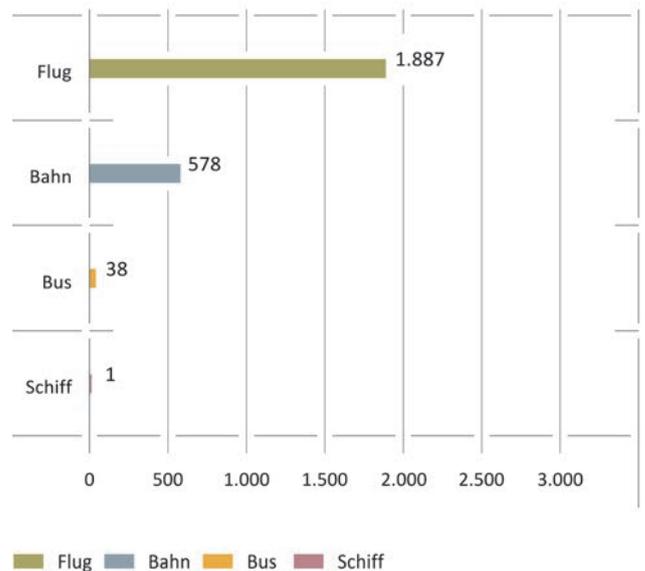


Abb. 2: Anzahl der eröffneten Verfahren 2017. Basis: Verfahrensbeginn 2017. Quelle: apf.





Die apf überschritt bei den für die Beschwerdeführenden erzielten monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen erstmals die Millionenmarke.

Abgeschlossene Verfahren

Insgesamt 2.342 abgeschlossene Schlichtungsverfahren verzeichnete die apf im Jahr 2017, um gut 16 Prozent mehr als im Jahr 2016 mit 2.014 Verfahren. Sie teilten sich wie folgt auf die vier Verkehrsträger auf: 1.719 im Flug-, 582 im Bahn-, 40 im Bus- und eines im Schiffsbereich.

In diese Statistik fließen einerseits im Jahr 2017 abgeschlossene Verfahren aus dem Jahr 2016 ein, andererseits werden noch nicht abgeschlossene Verfahren aus dem Jahr 2017 erst im Jahr 2018 in die Statistik einbezogen.

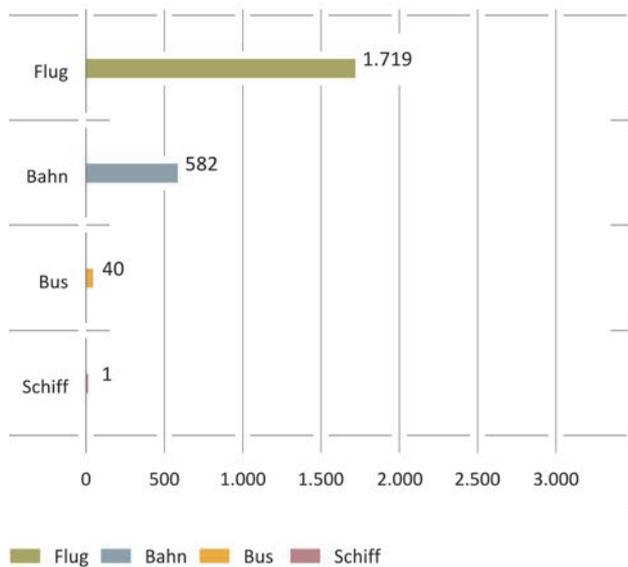


Abb. 3: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

2017 schloss die apf 86 Prozent der Schlichtungsverfahren mit einem positiven Ergebnis ab. Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf belief sich auf 26 Tage.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

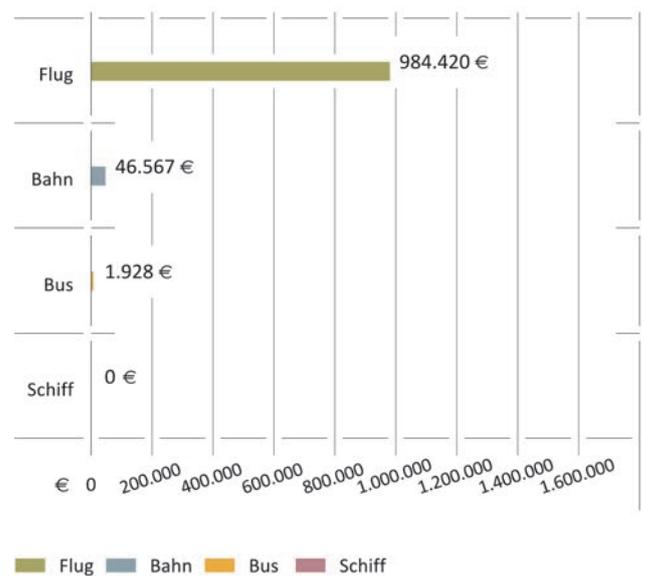


Abb. 4: Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

Die apf vermittelt zwischen den Passagieren 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. 2017 erzielte die apf für die Beschwerdeführenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von rund 1.032.915 Euro (2016: 755.106 Euro) und überschritt damit erstmals die Millionenmarke. Verglichen mit 2016 war das Ergebnis nochmals um fast 37 Prozent höher.

Der überwiegende Anteil entfällt mit 984.420 Euro auf den Flugbereich, im Bahnsektor wurden 46.567 Euro erreicht und beim Verkehrsträger Bus 1.928 Euro.





Jahresbilanz: Bahn

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Bahn-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Beschwerdeabwicklung informieren. 2017 wurden im Bahnbereich 288 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb einer Beschwerde oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2016: 316).

Beschwerden und Anfragen

808 eingelangte Beschwerden

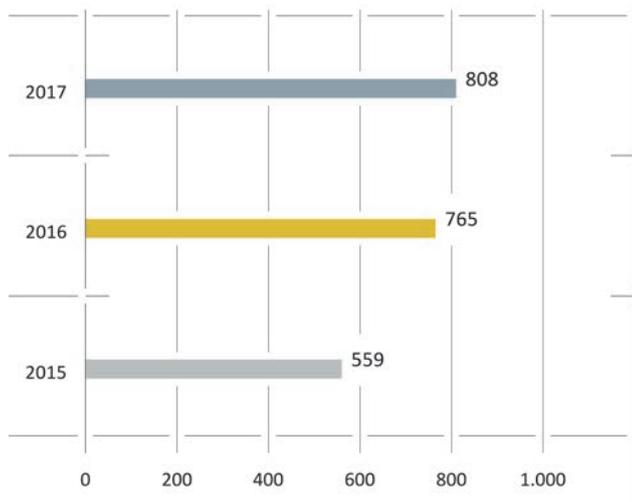


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2015–2017. Quelle: apf.

Die apf verzeichnete 2017 im Bahnbereich einen weiteren Zuwachs auf 808 Beschwerden. Das ist nach 2012 die zweithöchste Zahl an eingelangten Beschwerden seit Bestehen der Bahn-Schlichtung. Im Jahr 2016 reichten Fahrgäste im Vergleich dazu 765 Beschwerden ein.

Die Steigerung beträgt rund sechs Prozent und könnte u. a. in der laufend verbesserten Kenntnis über die Möglichkeit einer Schlichtung begründet sein. Aber auch verstärkte Probleme bezüglich der Erstattung von Bahntickets, insbesondere bei Sparschiene-Tickets und Online-Tickets, könnten 2017, wie schon im Jahr 2016, zu diesem Anstieg beigetragen haben. Etwas mehr Beschwerden gab es wieder betreffend Strafen und Inkassoforderungen.

Stark zugenommen haben außerdem Beschwerden zu Entschädigungen und Verspätungsentschädigungen, insbesondere aufgrund der langen Bearbeitungsdauer bei einem großen österreichischen Bahnunternehmen.

In 27 Fällen der 808 Beschwerden wurden die Anliegen der Beschwerdeführenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert.

Im Bahnverkehr vermittelt die apf aufgrund des erweiterten Zuständigkeitsbereichs gemäß § 78a EisbG¹, im Gegensatz zu den anderen Verkehrsträgern, nicht nur im Rahmen der EU-Fahrgastrechteverordnung, sondern nahezu in jeder Angelegenheit in Verbindung mit einer Beförderung.

Die durchschnittliche Reaktionszeit, bis die Beschwerdeführenden eine erste Rückmeldung vom Fachbereich Bahn der apf erhielten, meist in Form einer E-Mail, betrug 2017 rund 18 Stunden (gleich wie 2016).



¹ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.



Hauptwegweiser zur apf ist das Internet, aber persönliche Empfehlung spielt auch eine immer größere Rolle.

Beschwerden ohne Schlichtungsverfahren

2017 wies die apf 80 Prozent der abgelehnten Bahn-Beschwerden deshalb zurück, weil der Fahrgast seine Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatte.

19 Prozent der Beschwerden mussten wegen Unzuständigkeit abgelehnt werden, etwa wenn eine Beschwerde nicht den Transport von Personen, Gepäck oder Gütern betraf bzw. die Beförderung nicht durch ein Bahnunternehmen oder einen Verkehrsverbund erfolgte, sondern z. B. durch ein städtisches Verkehrsunternehmen.

Nur ein Prozent der Beschwerden wurde aufgrund sonstiger Gründe abgewiesen. Dazu zählt beispielsweise, wenn eine Beschwerde sofort nach Einreichung zurückgezogen wurde, ohne dass die apf tätig werden konnte, oder die Beschwerde bereits von einem Gericht oder einer anderen alternativen Streitbeilegungsstelle behandelt wurde.

Liegt die Zuständigkeit bei einer anderen Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) oder Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf ebenfalls abzulehnen, jedoch gibt die apf gerne Auskunft über Kontaktdaten anderer Stellen und bietet die Weiterleitung an die zuständige NEB- / AS-Stelle an.

Wie Beschwerdeführende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Beschwerdeformulare. Die meisten Beschwerdeführenden wurden beim Verkehrsträger Bahn mit rund 39 Prozent erneut über das Internet auf die apf aufmerksam (2016: 36 Prozent). Ein Viertel (knapp 25 Prozent) erhielt von einem Unternehmen die

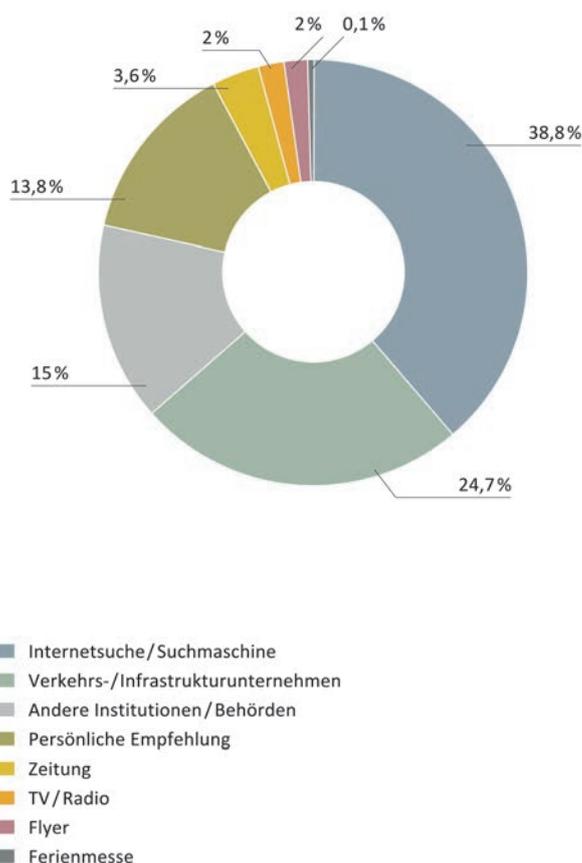


Abb. 2: Wie Beschwerdeführende 2017 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Information über die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf (2016: rund 26 Prozent).

15 Prozent der Beschwerdeführenden wurden von anderen Institutionen, wie der Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, auf die apf hingewiesen (2016: etwas mehr als 16 Prozent). Mit fast 14 Prozent kamen 2017 noch etwas mehr Personen über eine persönliche Empfehlung zur apf (2016: 12 Prozent).

Die Schlichtungsverfahren nahmen im Bahnverkehr gegenüber dem Vorjahr um mehr als 13 Prozent zu.

Herkunft der Beschwerdeführenden

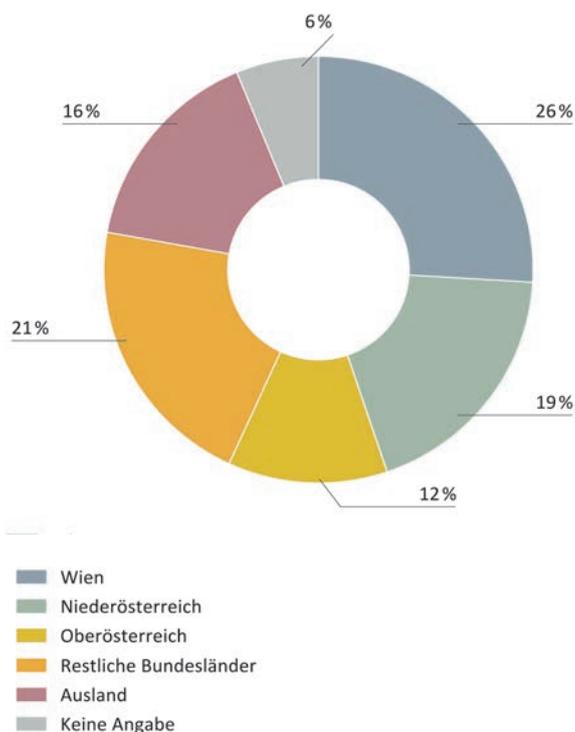


Abb. 3: Herkunft der Beschwerdeführenden 2017 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.

Etwas mehr als ein Viertel aller Beschwerdeführenden aus dem Bahnsektor hatte im Jahr 2017 den Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien, 2016 war es fast ein Drittel. 2017 gingen die Beschwerden aus Niederösterreich ein wenig zurück, auf 19 Prozent verglichen mit 21 Prozent im Jahr 2016 (2015 waren es ebenfalls 19 Prozent). Aus Oberösterreich waren 2017 mit zwölf Prozent minimal weniger Beschwerden zu verzeichnen (2016: 13 Prozent). Wiederum in sechs Prozent der Beschwerdefälle erfolgte keine An-

gabe über die Herkunft. Eine stärkere Erhöhung zeigte sich bei den Beschwerdeführenden mit Wohnsitz im Ausland, 2017 waren es 16 Prozent (2016: sieben Prozent). Zumeist handelte es sich um Beschwerdeführende aus den Nachbarländern. Ursache dafür war u. a. die Ausweitung des Nachtreisezug-Angebots durch die ÖBB-Personenverkehr in die Nachbarländer Österreichs.

Schlichtungsverfahren

582 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

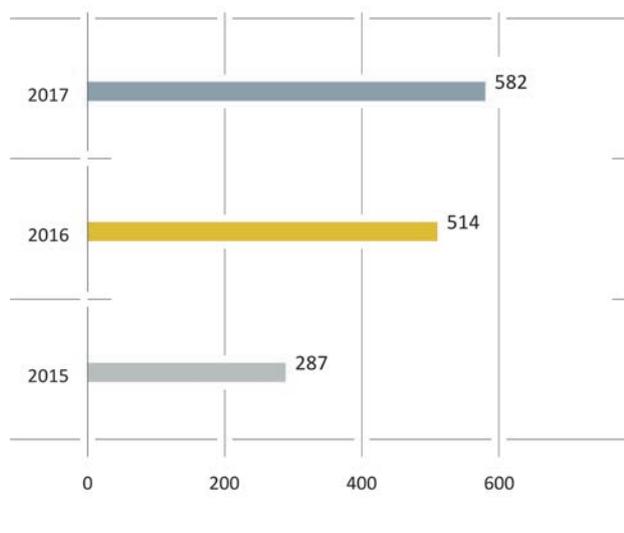


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2015–2017. Basis: Abschlussjahre 2015–2017. Quelle: apf.

Im Jahr 2017 brachte die apf im Bereich Bahn 582 Schlichtungsverfahren zum Abschluss (2016: 514 Verfahren). Dies entspricht einer Steigerung von mehr als 13 Prozent. Aufgrund des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) sind alle Fälle als Verfahren zu werten, für welche die apf zuständig ist und die nicht aus sonstigen, etwa in § 6 Abs 6 AStG aufgeführten, Gründen abgelehnt wurden.



Im Bahnbereich wirkten 2017 alle Unternehmen an den Schlichtungsverfahren mit.

Eine Mündliche Verhandlung

Die apf führte in einem Schlichtungsverfahren bezüglich eines Unfalls einer Beschwerdeführerin eine mündliche Verhandlung durch. Die Beschwerdeführerin hatte bei einer Bahnfahrt durch einen Sturz eine schwere Beinverletzung erlitten und machte Schadenersatz- sowie Schmerzensgeldansprüche gegen das Unternehmen geltend. Das entsprechende Schlichtungsverfahren wurde Anfang 2018 positiv beendet.

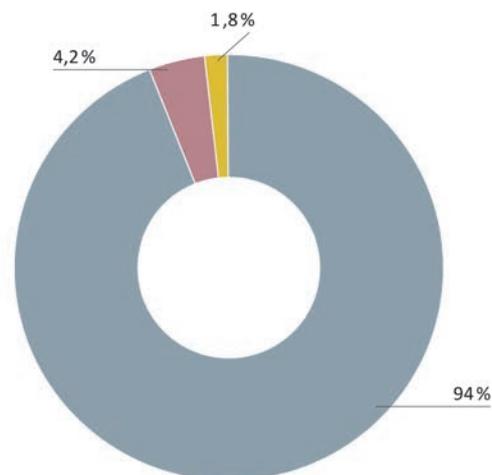
Von den 2017 abgeschlossenen Verfahren waren 463 für die jeweiligen Unternehmen im Bahnsektor kostenpflichtig (2016: 406). Kein Unternehmen im Bahnbereich verweigerte 2017 die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren (wie im Vorjahr).

94 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

94 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2017 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien beendet werden (2016: 95 Prozent). Nicht immer wurden sämtliche Forderungen des Fahrgasts oder des Unternehmens erfüllt, oft wurde ein für beide Seiten vertretbarer Kompromiss erzielt.

Vier Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

Selten wird ein Schlichtungsvorschlag vom Beschwerdeführenden oder vom -gegner nicht angenommen. Diese Verfahren müssen mangels Einigung geschlossen werden. 2017 betraf dies wie 2016 nur rund vier Prozent der Verfahren.



- Positive Erledigung
- Keine Einigung
- Einstellung materiell

Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2017 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

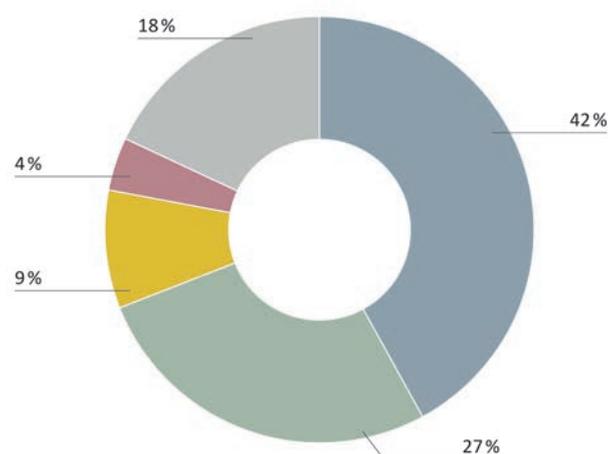
Zwei Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

Knapp zwei Prozent der von der apf bei den Unternehmen eingebrachten Verfahren im Bahnbereich mussten 2017, beispielsweise wegen fehlender Grundlage, materiell eingestellt werden (2016: ein Prozent). Die Grundlage fehlt, wenn das Unternehmen den Fall bereits selbst gelöst hat, dies jedoch erst nach der förmlichen Verfahrenseröffnung bekannt wird.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in der Abbildung 5 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, da die apf keinen Einfluss auf die Beendigung des Verfahrens hatte. Dies ist etwa der Fall, wenn die Beschwerdeführenden die Beschwerde vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen der Beschwerde vonseiten der Beschwerdeführenden nicht mehr mitgewirkt wird. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Beschwerdegegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

Die Fahrpreiserstattung ist wie in den Vorjahren der häufigste Grund für ein Schlichtungsverfahren.

Verfahrensgründe im Bahnbereich



- Fahrpreiserstattung
- Verspätungsentschädigung, Entschädigung
- Strafe, Inkassoforderung
- Vertriebskanäle
- Weitere Gründe:*

- * 2,9% Qualität der Waren und Dienstleistungen
- 2,7% Verträge und Kaufabschlüsse
- 2,6% Tarife/Preise/Produkte
- 2,3% Lieferung von Waren/Erbringung von Dienstleistung (Verspätungen)
- 2,1% Personal/Kundenkontakt
- 1,4% Schäden/Delikte
- 1,1% Sonstige Aspekte
- 1,1% Rechnungstellung und Einziehung von Forderungen
- 0,7% Information
- 0,5% Sicherheit von Waren und Dienstleistungen
- 0,3% Bahnhof/Infrastruktur
- 0,3% Unlautere Geschäftspraktiken

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

Platz 1: Fahrpreiserstattung

Der häufigste Grund für Bahn-Schlichtungsverfahren war 2017 wiederholt die Problematik der Fahrpreiserstattungen. Der Anteil betrug 42 Prozent, zeigte daher allerdings eine Reduktion um sechs Prozentpunkte im Vergleich zum Jahr 2016 mit 48 Prozent. Der Verfahrensschwerpunkt ist weiterhin insbesondere auf zahlreiche Beschwerden angesichts der ausgeschlossenen Erstattung von Sparschiene-Tickets (Aktionsangebot eines Bahnunternehmens) zurückzuführen. Dazu kamen viele Beschwerden aufgrund des Erstattungs-ausschlusses von bereits als PDF bezogenen Online-Tickets durch ein Bahnunternehmen.

Platz 2: Verspätungsentschädigung, Entschädigung

Platz zwei nahmen im Jahr 2017 abermals Verfahren betreffend Verspätungsentschädigungen (für Ticketkosten) und Entschädigungen (für andere Folgekosten) ein. Sie stiegen von 18 Prozent auf 27 Prozent, also um neun Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr. Erneut führte die apf Verfahren zum Thema Jahreskartenentschädigung, weil Beschwerdeführende z. B. nach wie vor Probleme hatten, sich für das Entschädigungsverfahren anzumelden oder eine Verspätungsentschädigung zu bekommen. Im zweiten Halbjahr 2017 beschwerten sich vermehrt Fahrgäste über Fristverletzungen infolge eines starken Bearbeitungsrückstands bei einem großen österreichischen Bahnunternehmen, vorwiegend bezüglich der Entschädigungsanträge in Fällen von Verspätungen.

Bei den Entschädigungen ging es vorrangig um Kosten außerhalb des Ticketpreises, die nicht oder nicht ausreichend von den jeweiligen Unternehmen übernommen wurden (z. B. Ersatz von verpassten Flügen, Taxikosten und Nächtigungen).

Platz 3: Strafe, Inkassoforderung

Mit größerem Abstand fanden sich im Jahr 2017 an dritter Stelle mit neun Prozent Verfahren betreffend Strafzahlungen bzw. Inkassoforderungen (2016: sieben Prozent). Vor allem Beschwerden in Zusammenhang mit einem vergessenen Ausweis bzw. einer Zugfahrt ohne oder ohne gültigen Fahrschein



2017 wurde in der Schlichtung für Fahrgäste im Bahnverkehr bislang der höchste monetäre Entschädigungsbetrag erzielt.

fielen in diese Kategorie. Kommt der Fahrgast der Zahlungsaufforderung nicht nach, beauftragen viele Unternehmen Inkassobüros mit der Eintreibung der Strafforderung.

Durch das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtsgesetz (EisbBFG) wurden gesetzliche Bestimmungen zu Strafzahlungen im Sinne der Fahrgäste eingeführt. In der Folge mussten Unternehmen ihre tariflichen Bestimmungen und ihre Vorgehensweise in der Praxis ändern. Probleme können dadurch oftmals direkt zwischen dem Fahrgast und dem jeweiligen Bahnunternehmen gelöst werden und werden nicht mehr an die apf herangetragen. Dies lässt sich gut an der Entwicklung der Beschwerden und Verfahren zu diesem Thema ablesen. Entfielen 2012 noch fast 35 Prozent auf die Kategorie Strafe und Inkassoforderung, sank der Anteil nach Einführung der gesetzlichen Bestimmungen auf 15 Prozent (2013) und ging jährlich weiter zurück (2014: neun Prozent, 2015: acht Prozent und 2016: sieben Prozent). Die geringe Erhöhung um zwei Prozentpunkte für das Jahr 2017 liegt wohl innerhalb einer gewissen Schwankungsbreite.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

Im Jahr 2017 bezog sich die Mehrheit der Verfahren – rund 97 Prozent – wieder auf das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr (2016: 91,5 Prozent). Die Verkehrsverbünde betrafen 1,5 Prozent (2016: rund fünf Prozent) der Verfahren. Fünf Verfahren behandelten den Verkehrsverbund Ostregion, drei Verfahren den Verkehrsverbund Oberösterreich und ein Verfahren den Verkehrsverbund Vorarlberg.

Sieben Verfahren betrafen die Wiener Lokalbahnen, drei Verfahren die WESTbahn und ein Verfahren war zum CAT.

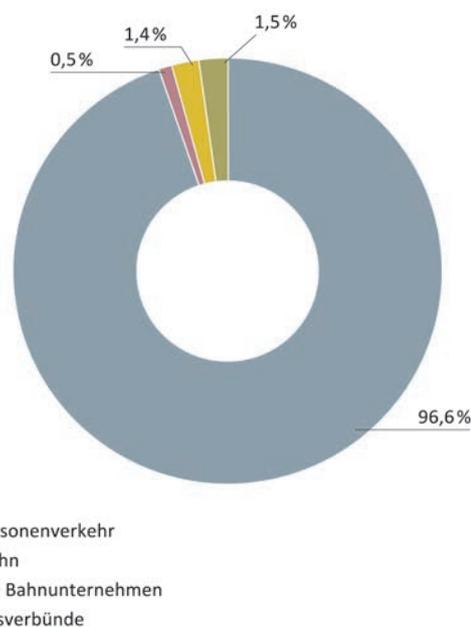


Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

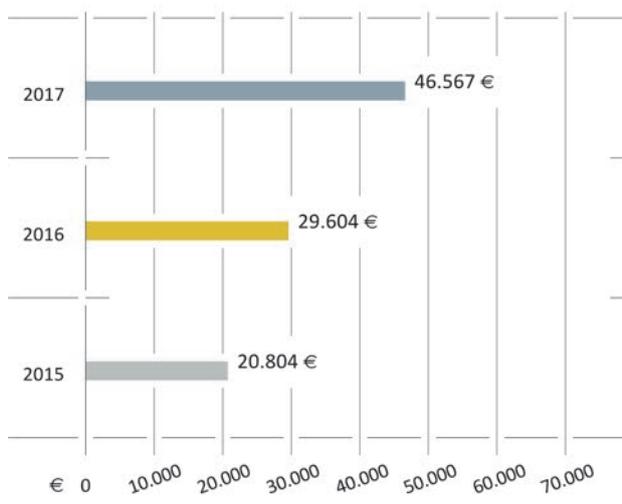


Abb. 8: Vergleich der Gesamtwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2015–2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.



57 Prozent mehr monetäre Entschädigungen

In 433 Verfahren erzielte die apf 2017 monetäre Entschädigungen in der Höhe von insgesamt 46.567 Euro. Das ist der höchste je in der Schlichtung für die Fahrgäste im Bahnverkehr erreichte Entschädigungsbetrag und übersteigt auch das bisherige Rekordjahr 2012. Im Vergleich zum Jahr 2016 (29.604 Euro in 354 Verfahren) bedeutet es eine erneute deutliche Steigerung von gut 57 Prozent.

Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

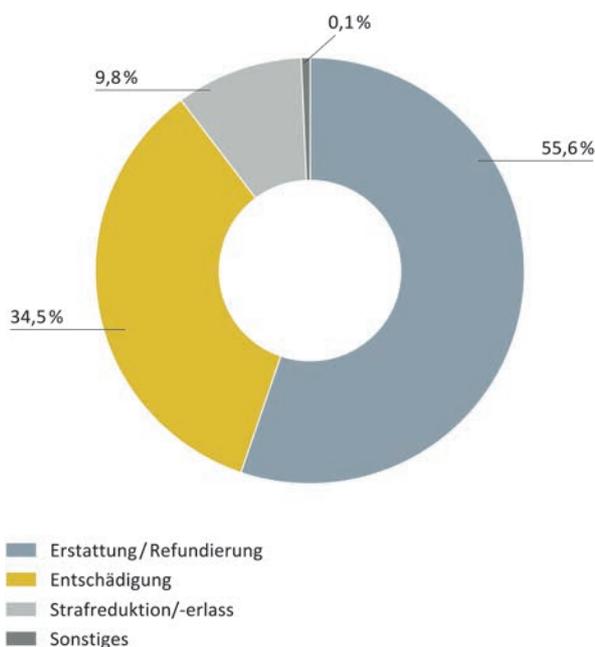


Abb. 9: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2017.
Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

Die Gesamterwirtschaftung im Bahnbereich schlüsselt sich wie folgt auf (vgl. Abbildung 9 in Prozenten):

- Bei Erstattungen bzw. Refundierungen erzielte die apf 25.904 Euro in 237 Verfahren (55,6 Prozent, 2016: 67,8 Prozent)
- Betreffend Entschädigungen erreichte die apf 16.068 Euro in 155 Verfahren (34,5 Prozent, 2016: 25,7 Prozent)
- Bezüglich Strafreduktionen bzw. -erlässe erzielte die apf 4.538 Euro in 38 Verfahren (9,8 Prozent, 2016: 5,9 Prozent)

Die durchschnittliche Verfahrensdauer im Fachbereich Bahn betrug 22 Tage.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

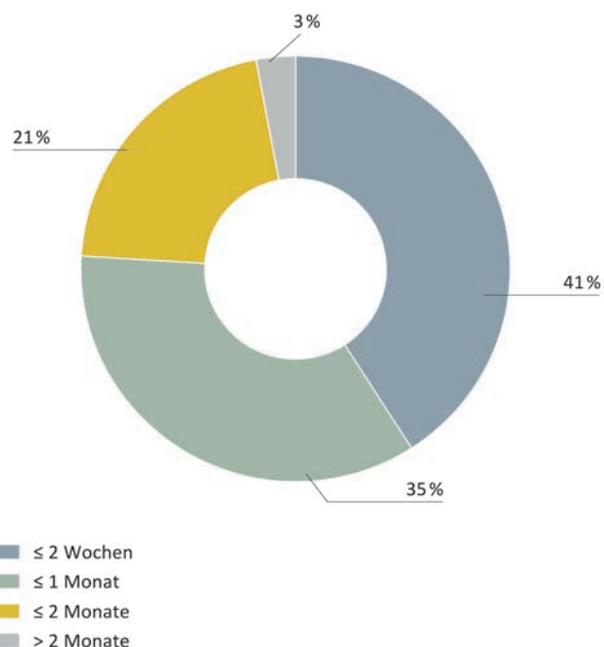
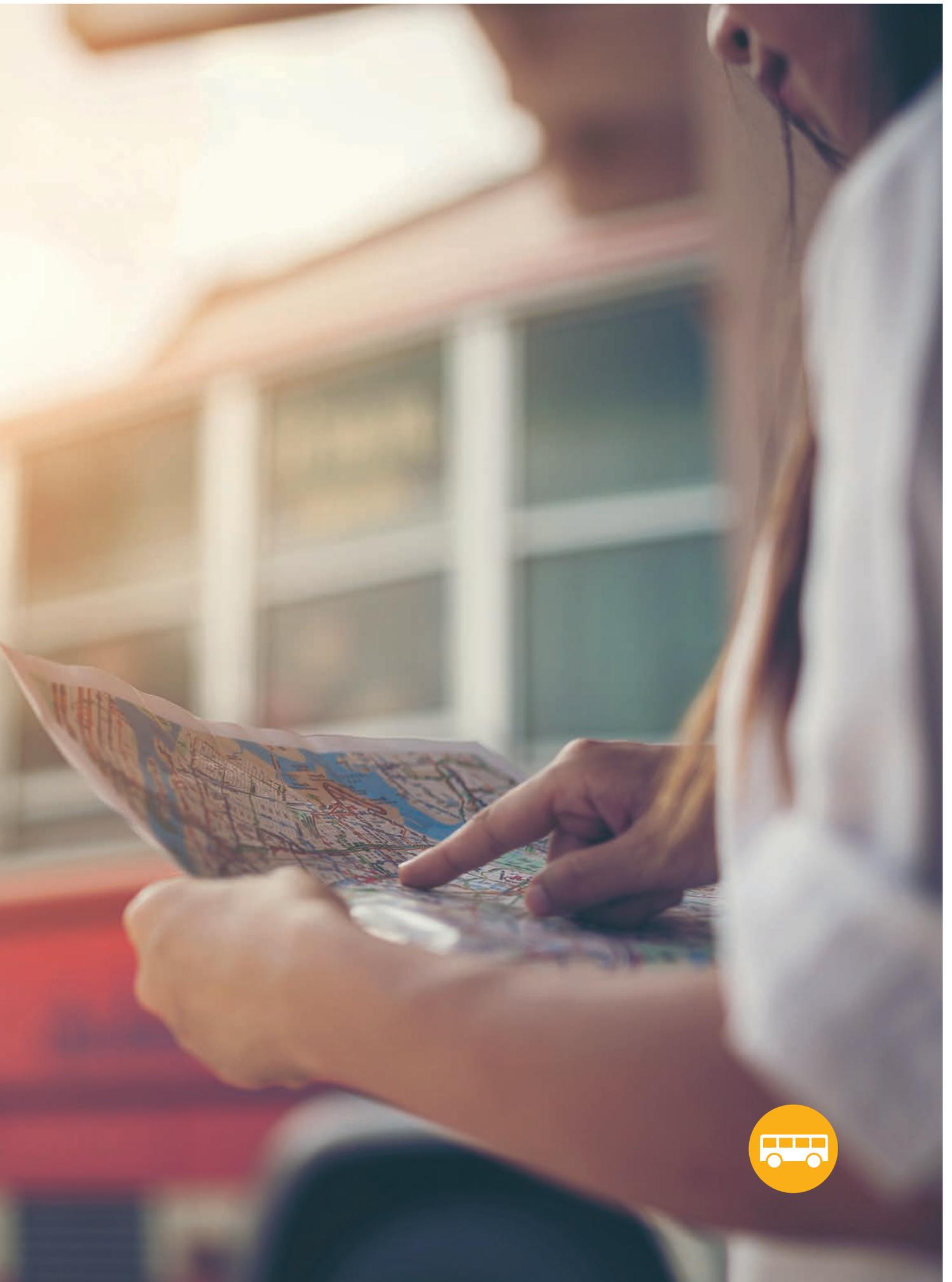


Abb. 10: Verfahrensdauer 2017. Basis: Abschlussjahr 2017.
Quelle: apf.

Bei 41 Prozent aller im Jahr 2017 eingebrachten Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf in weniger als zwei Wochen eine Lösung herbeiführen (2016: 32 Prozent). Weitere 35 Prozent der Verfahren erledigte sie in weniger als einem Monat (2016: 50 Prozent) und 21 Prozent waren in weniger als zwei Monaten abgeschlossen (2016: 15 Prozent). Nur drei Prozent der Schlichtungsverfahren dauerten länger als zwei Monate (gleich viele wie 2016). Diese Fälle waren in der Regel sehr komplex und behandelten meist unklare Rechtsfragen. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren lag bei knapp unter 22 Tagen (2016: knapp über 22 Tage).





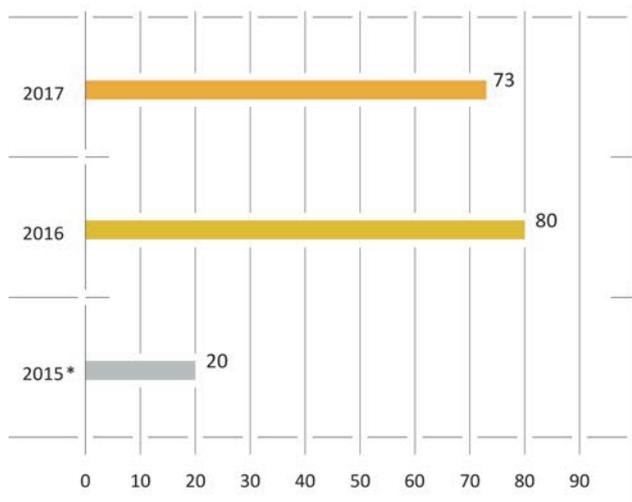
Jahresbilanz: Bus

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Bus-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Beschwerdeabwicklung informieren. 2017 wurden im Busbereich 64 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb einer Beschwerde oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2016: 63).

Beschwerden und Anfragen

73 eingelangte Beschwerden



* 28.5.–31.12.2015/Zeitraum: Gründung apf bis Jahresende.

Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen Halbjahr 2015, Ganzjahr 2016 und Ganzjahr 2017. Quelle: apf.

Im Busbereich verzeichnete die apf 73 Beschwerden im Jahr 2017 (2016: 80). Nach einem stärkeren Anstieg von 2015 auf 2016 ist die Beschwerdezahl zuletzt leicht gesunken. In zwei Fällen der 73 Beschwerden wurden die Anliegen der Beschwerdeführenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert.

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens einer Beschwerde bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Bus der apf betrug im Jahr 2017 durchschnittlich 24 Stunden (2016: 22).

Beschwerden ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Bus-Fahrgastrechteverordnung¹ noch in die Zuständigkeit der apf fallen, können von der apf nicht behandelt werden.

30 Prozent der Ablehnungen gehen darauf zurück, dass Beschwerdeführende ihre Forderungen noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit gegeben hatten, die Beschwerde zu bearbeiten (2016: 34 Prozent). 67 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2017 aufgrund von Unzuständigkeit (2016: 59 Prozent). Davon betroffen sind z. B. Beschwerden über Fahrten, die auf Linien mit deutlich weniger als 250 Kilometer Streckenlänge stattfanden (etwa im Nah- und Regionalverkehr) sowie Beschwerden über die allgemeine Fahrplan- und Tarifgestaltung oder das (Fehl-) Verhalten von Personal eines Busunternehmens.

Liegt die Zuständigkeit bei einer anderen Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) oder Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf ebenfalls abzulehnen, jedoch gibt die apf gerne Auskunft über Kontaktdaten anderer Stellen und bietet die Weiterleitung an die zuständige NEB- / AS-Stelle an.

¹ VO (EU) 181/2011 ABIL 2011 / 55, 1.



Wie Beschwerdeführende auf die apf aufmerksam wurden

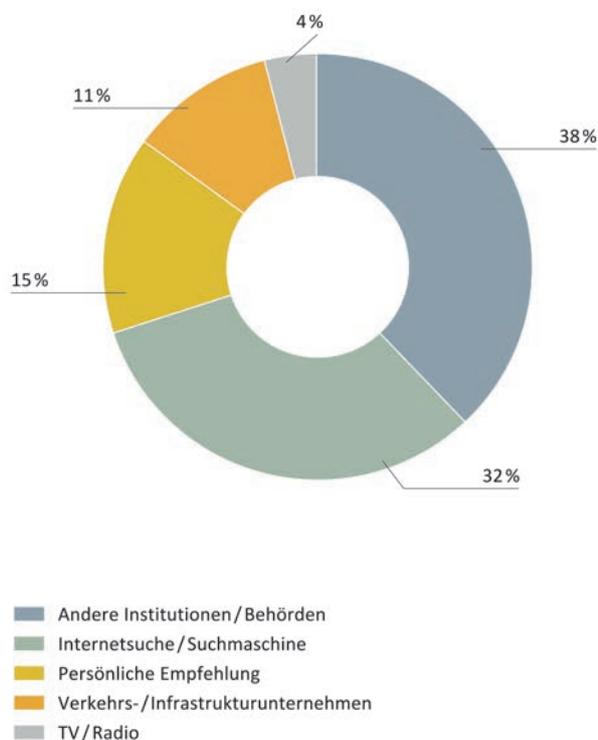


Abb. 2: Wie Beschwerdeführende 2017 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Die apf erhebt diese Daten über die Beschwerdeformulare.

38 Prozent der Beschwerdeführenden wurden 2017 beim Verkehrsträger Bus durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, über die apf informiert (2016: 19 Prozent). Während sich diese Zahl innerhalb eines Jahres verdoppelte, war jene betreffend Internetsuche rückläufig. 32 Prozent der Beschwerdeführenden wurden über das Internet auf die apf aufmerksam, 2016 war es mit 49 Prozent hingegen knapp die Hälfte der Beschwerdeführenden.

15 Prozent der Beschwerdeführenden gaben im Jahr 2017 an, die apf durch persönliche Empfehlung kennen gelernt zu haben (2016: 20 Prozent). Weitere Informationskanäle, wie etwa Verkehrs- und Infrastrukturunternehmen (elf Prozent) und TV/Radio (vier Prozent), spielten eine eher untergeordnete Rolle.

Mehr als die Hälfte der Beschwerdeführenden aus dem Bussektor kam aus Wien.

Herkunft der Beschwerdeführenden

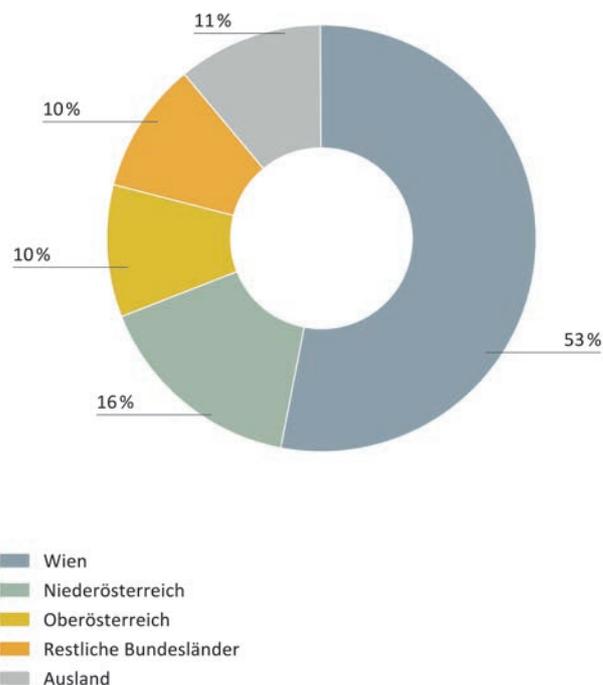


Abb. 3: Herkunft der Beschwerdeführenden 2017 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.

2017 war mit 53 Prozent mehr als die Hälfte der Beschwerdeführenden aus dem Bussektor in Wien beheimatet; doppelt so viele wie 2016 mit 27 Prozent. 16 Prozent hatten im Jahr 2017 ihren Hauptwohnsitz in Niederösterreich (2016: 13 Prozent). Das drittstärkste Bundesland war 2017 Oberösterreich mit zehn Prozent. Die Zahl reduzierte sich im Vergleich zu 2016 (24 Prozent) um mehr als die Hälfte. Elf Prozent der Beschwerdeführenden hatten 2017 ihren Wohnort nicht in Österreich (2016: sieben Prozent).





40 Bus-Verfahren brachte die apf zum Abschluss, mehr als doppelt so viele wie im Jahr davor.

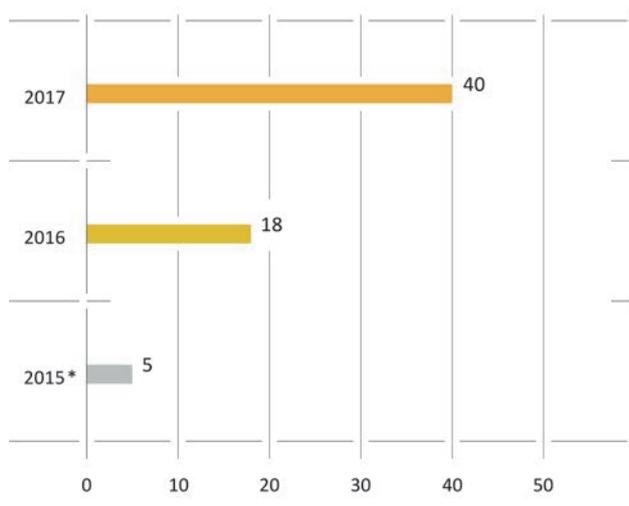
Schlichtungsverfahren

40 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2017 wurden im Busbereich insgesamt 40 Verfahren zum Abschluss gebracht. Verglichen mit dem Jahr 2016 bedeutet das mehr als eine Verdoppelung, damals waren es 18 Verfahren. Gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG) sind alle Fälle als Verfahren zu werten, für welche die apf zuständig ist und die nicht aus sonstigen, etwa in § 6 Abs 6 ASStG aufgeführten, Gründen abgelehnt wurden.

Von den 40 im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren waren 25 für die jeweiligen Unternehmen im Bussektor kostenpflichtig (2016: sechs).

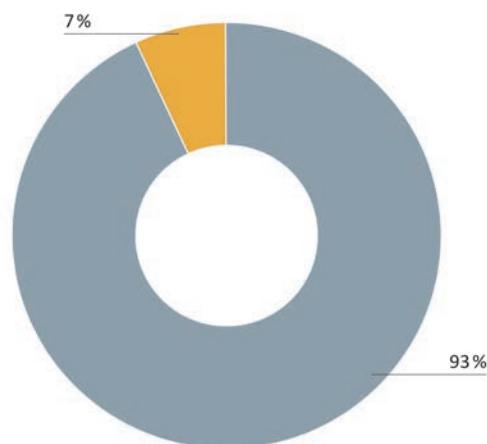
Ein Unternehmen verweigerte 2017 zum Teil die Mitwirkung am Verfahren und es wurde eine Anzeige eingebracht.



* 28.5.–31.12.2015/Zeitraum: Gründung apf bis Jahresende.

Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren Halbjahr 2015, Ganzjahr 2016 und Ganzjahr 2017. Quelle: apf.

93 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt



Positive Erledigung
Einstellung materiell

Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2017 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

93 Prozent aller Verfahren im Busverkehr mit Vermittlung der apf verliefen 2017 mit positivem Abschluss (2016: 82 Prozent). Ein Verfahren wird dann als positiv abgeschlossen gewertet, wenn eine Einigung zwischen Unternehmen und Fahrgast erzielt werden konnte. Neben der Barauszahlung eines Anspruches gilt auch ein akzeptiertes Kulanzangebot, wie beispielsweise ein entsprechender Gutschein, als Einigung.

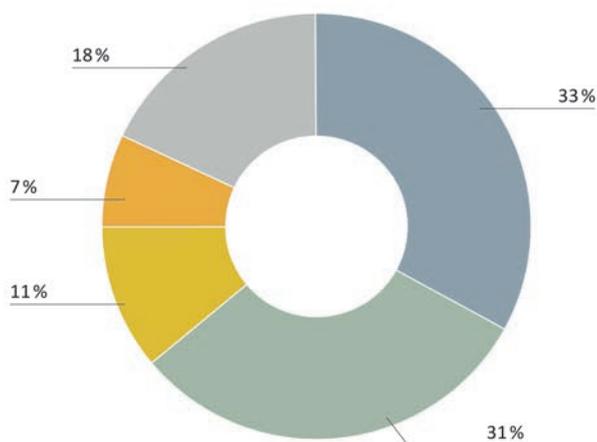
Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in der Abbildung 5 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, da die apf keinen Einfluss auf die Beendigung des Verfahrens hatte. Dies ist etwa der Fall, wenn die Beschwerdeführenden die Beschwerde vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen der Beschwerde vonseiten der Beschwerdeführenden nicht mehr mitgewirkt wird. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Beschwerdegegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

Mit 33 Prozent waren Annullierungen wiederum der Hauptgrund für Verfahren der apf beim Verkehrsträger Bus.

Sieben Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

Ein Verfahren muss materiell eingestellt werden, sofern das Unternehmen nachweist, dass tatsächlich kein Anspruch bestanden hat. Dies tritt beispielsweise ein, wenn die Verspätung geringer war, als von der Bus-Fahrgastrechteverordnung vorgesehen. Bei sieben Prozent der Verfahren gab es 2017 eine materielle Einstellung (2016: sechs Prozent).

Verfahrensgründe im Busbereich



- Annullierung
- Verspätung
- Betreuungseleistungen
- Nichtbeförderung
- Weitere Gründe (PRM*, Sonstiges, ...)

*Person with reduced mobility / Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität.

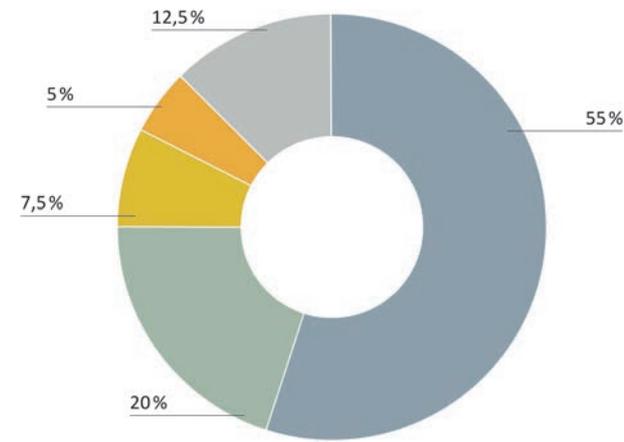
Abb. 6: Verfahrensgründe 2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

Mit 33 Prozent waren Annullierungen 2017 wiederum der Hauptgrund für geführte Verfahren (2016 sogar 39 Prozent). Knapp dahinter lagen 2017 Verspätungen mit 31 Prozent, 2016 waren es lediglich 17 Prozent. Im Jahr 2017 fielen 18 Prozent der Verfahren unter die Kategorie „Weitere Gründe“, davon behandelten zwei Prozent PRM²-Themen sowie 16 Prozent sonstige Aspekte.

Erstmals thematisierten elf Prozent der Verfahren Betreuungsleistungen (z. B. Imbisse oder Erfrischungen) bei Annullierungen oder bei Verspätungen von mehr als 90 Minuten zum Zeitpunkt der Abfahrt. Sieben Prozent der Verfahren im Jahr 2017 betrafen Nichtbeförderungen (2016: elf Prozent).

Die restlichen 33 Prozent der abgeschlossenen Verfahren 2016 beinhalteten andere Themen (beispielsweise Erstattungen, Gepäck, Schmerzensgeld).

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen



- Flixbus
- Orangeways
- Hellö
- Leo Express
- Sonstige Unternehmen

Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.



Gut die Hälfte, 55 Prozent, der im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren führte die apf mit Flixbus. Im Jahr davor erfolgte etwas mehr als ein Viertel der Verfahren gegenüber diesem Busunternehmen.

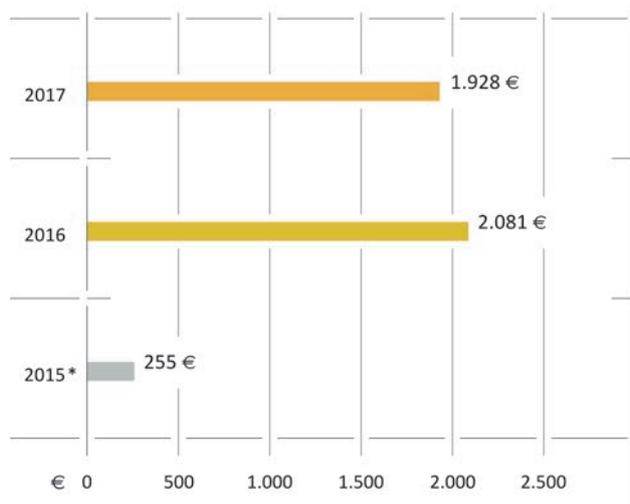
An zweiter Stelle lag 2017 neu die – mittlerweile nicht mehr existierende – ungarische Busgesellschaft Orangeways mit 20 Prozent der Verfahren.

Das Fernbusunternehmen Hellö³ war 2017 nur mehr von 7,5 Prozent der Verfahren betroffen, im Jahr 2016 waren es noch 22 Prozent, d. h. rund drei Mal so viele.

Die Verfahren gegen das tschechische Unternehmen Leo Express waren von 2016 auf 2017 stärker rückläufig, von 17 Prozent auf fünf Prozent.

12,5 Prozent der Verfahren verteilten sich auf andere Unternehmen, 2016 waren es fast doppelt so viele (22 Prozent).

Entschädigungen und Erstattungen



* 28.5.–31.12.2015/Zeitraum: Gründung apf bis Jahresende.

Abb. 8: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen Halbjahr 2015, Ganzjahr 2016 und Ganzjahr 2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

Im Jahr 2017 konnte die apf monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 1.928 Euro für Fahrgäste erwirken (2016: 2.081 Euro).

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

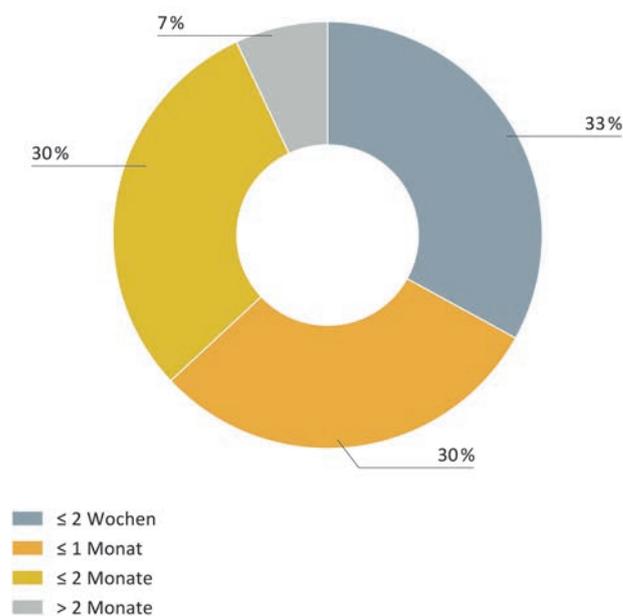


Abb. 9: Verfahrensdauer 2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

Bei rund einem Drittel der Verfahren (33 Prozent) war es 2017 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen. 2016 traf das sogar bei 50 Prozent der Verfahren zu. Der Rückgang ist ebenfalls primär auf die Verfahren mit dem genannten ungarischen Busunternehmen zurückzuführen. 30 Prozent der Fälle wurden in weniger als einem Monat (2016: 17 Prozent) und 30 Prozent in weniger als zwei Monaten (2016: 22 Prozent) erledigt. Nur in sieben Prozent der Fälle dauerte das Verfahren 2017 mehr als zwei Monate (2016: elf Prozent).

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 28 Tagen (2016: 23). Sie hatte sich gegenüber 2016 vor allem wegen der langen Verfahrensdauer mit einem mittlerweile nicht mehr existierenden ungarischen Busunternehmen ausgedehnt.

² Person with reduced mobility, Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität.
³ Seit 1.8.2017 Teil von Flixbus.



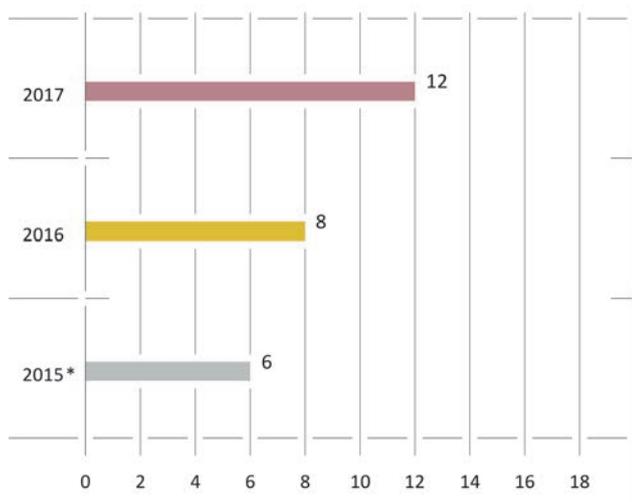


Jahresbilanz: Schiff

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Schiff-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Beschwerdeabwicklung informieren. 2017 wurden im Schiffsbereich zwölf Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb einer Beschwerde oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2016: fünf).

Beschwerden und Anfragen



* 28.5.–31.12.2015/Zeitraum: Gründung apf bis Jahresende.

Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen Halbjahr 2015, Ganzjahr 2016 und Ganzjahr 2017. Quelle: apf.

Im Jahr 2017 blieb die Beschwerdezahl im Schiffsektor niedrig, insgesamt verzeichnete die apf zwölf schriftliche Beschwerden und Anfragen (2016: acht).

In vier Fällen dieser Beschwerden wurden die Anliegen der Beschwerdeführenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert.

Die durchschnittliche Reaktionszeit, bis die Beschwerdeführenden eine erste Rückmeldung vom Fachbereich Schiff der apf erhielten, meist in Form einer E-Mail, betrug 2017 rund 30 Stunden.

Beschwerden ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Schiff-Fahrgastrechteverordnung¹ noch in die Zuständigkeit der apf fallen, können von der apf nicht behandelt werden.

Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2017 aufgrund von Unzuständigkeit. Davon betroffen sind z. B. Beschwerden über Verspätungen bei Kreuzfahrten oder Fahrten auf Schiffen mit einer nautischen Besatzung von höchstens drei Personen, da derartige Fahrten nicht von der Schiff-Fahrgastrechteverordnung erfasst sind.

Liegt die Zuständigkeit bei einer anderen Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) oder Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf ebenfalls abzulehnen, jedoch gibt die apf gerne Auskunft über Kontaktdaten anderer Stellen und bietet die Weiterleitung an die zuständige NEB- / AS-Stelle an.

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



66 Prozent der Beschwerdeführenden im Schiffsbereich wurden über das Internet auf die apf aufmerksam.

Wie Beschwerdeführende auf die apf aufmerksam wurden

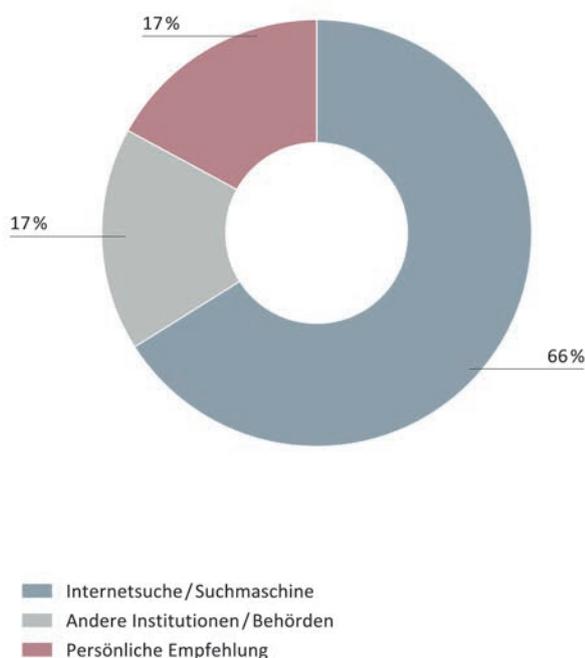


Abb. 2: Wie Beschwerdeführende 2017 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Die apf erhebt diese Daten über die Beschwerdeformulare.

Im Schiffsbereich wurden die meisten Beschwerdeführenden mit 66 Prozent über das Internet auf die apf aufmerksam (2016: 30 Prozent). 17 Prozent gaben an, durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, über die apf informiert worden zu sein (2016: 14 Prozent). Ebenso vielen wurde die apf persönlich empfohlen (2016: 14 Prozent).

Herkunft der Beschwerdeführenden

Drei Beschwerden zu Schiffsthemen erreichten die apf 2017 aus Wien (2016: ebenfalls drei), zwei aus Niederösterreich (2016: eine) und je eine Beschwerde kam aus Kärnten und der Steiermark (gleich wie 2016). Zwei Beschwerdeführende hatten im Jahr 2017 ihren Wohnsitz im Ausland und drei machten keine Angabe zum Wohnort.

Schlichtungsverfahren

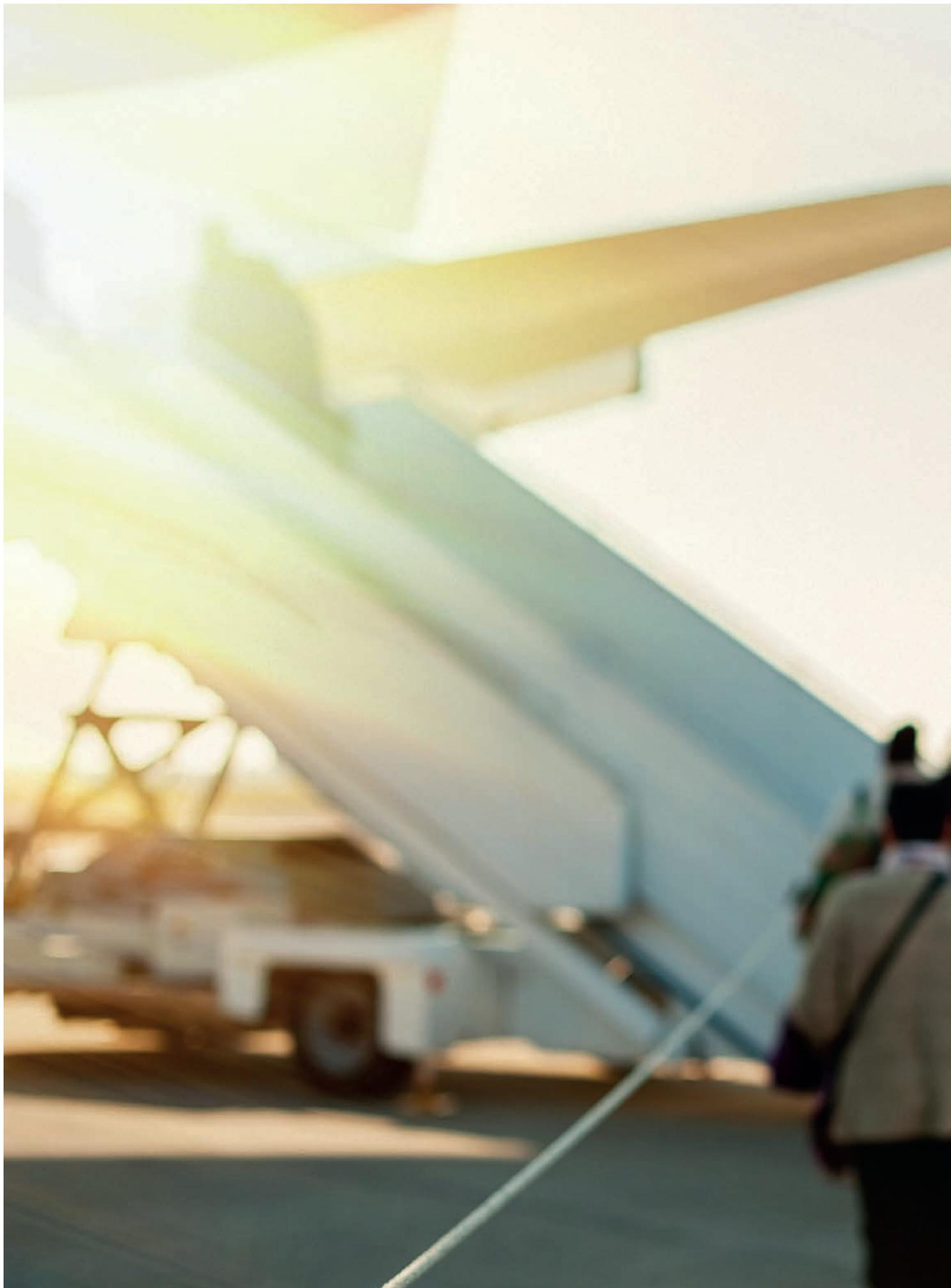
Die apf eröffnet grundsätzlich Verfahren, wenn der streitgegenständliche Sachverhalt unter die Schiff-Fahrgastrechteverordnung fällt.

Österreich ist ein Binnenland, sehr wenige Schiffsunternehmen fallen in den Geltungsbereich der Schiff-Fahrgastrechteverordnung (niedrige Anzahl bzw. geringe Größe der Schiffe).

Im Jahr 2017 wurde im Fachbereich Schiff erstmals ein Schlichtungsverfahren eröffnet. Es brachte kein finanzielles Ergebnis, da es ohne Kontaktaufnahme mit dem betroffenen Unternehmen abgeschlossen wurde.

2017 gab es beim Verkehrsträger Schiff kein kostenpflichtiges Verfahren. Kein Unternehmen im Schiffsbereich verweigerte 2017 die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren. Es wurden keine Sanktionen gegen Unternehmen verhängt.







Jahresbilanz: Flug

Telefonische Beratungen

Passagiere können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Fluggastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Beschwerdeabwicklung informieren. 2017 wurden im Flugbereich 1.357 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb einer Beschwerde oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2016: 1.004).

Beschwerden und Anfragen

2.977 eingelangte Beschwerden

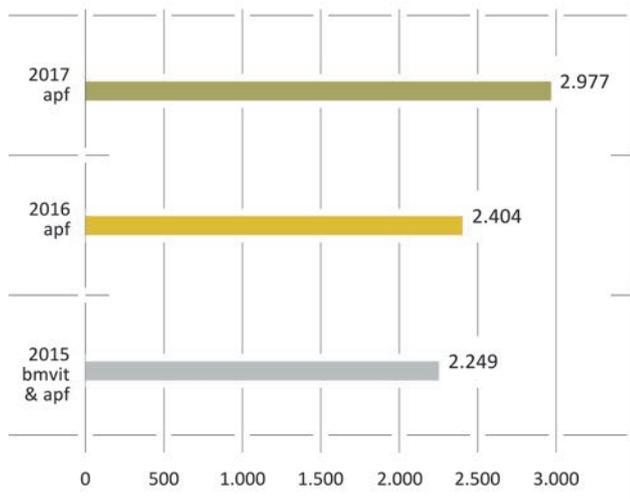


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2015–2017. Quelle: bmvit/apf.

Im Jahr 2017 verzeichnete die apf im Flugbereich 2.977 Beschwerden und somit einen weiteren Anstieg gegenüber 2016 mit 2.404 Beschwerden. Das ergibt einen Zuwachs von mehr als 500 Beschwerden innerhalb eines Jahres. In 78 Fällen der 2.977 Beschwerden wurden die Anliegen der Beschwerdeführenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert.

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens einer schriftlichen Beschwerde bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Flug der apf betrug im Jahr 2017 durchschnittlich 30 Stunden.

Beschwerden ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen und Beschwerden, die nicht in den Anwendungsbereich der Fluggastrechteverordnung¹ oder der PRM-Fluggastrechteverordnung² fallen, können mangels Zuständigkeit nicht von der apf behandelt werden.

2017 erfolgten erneut 50 Prozent der Ablehnungen bei den Flug-Beschwerden aufgrund von Unzuständigkeit. Darunter fallen z. B. Flüge, für welche die Fluggastrechteverordnung nicht anwendbar ist (wie bei einer Flugunregelmäßigkeit von Drittstaat zu Drittstaat), sowie Thematiken, die nicht von den genannten Verordnungen abgedeckt sind, etwa Gepäckangelegenheiten oder Stornierungen durch den Beschwerdeführenden. 35 Prozent der Ablehnungen beruhten auf der Feststellung, dass der Reisende seine Forderung noch nicht beim betroffenen Luftfahrtunternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit gegeben hatte, die Beschwerde zu bearbeiten.

15 Prozent der Beschwerden mussten wegen sonstiger Gründe wie mangelnde formelle Einbringung oder Nichtmitwirkung abgelehnt werden (beispielsweise wenn erforderliche Unterlagen oder Informationen nicht übermittelt werden).

¹ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

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



Die apf verzeichnete im Flugbereich mit 2.977 Beschwerden einen Zuwachs zum Vorjahr von mehr als 500 Beschwerden.

Liegt die Zuständigkeit bei einer anderen Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) oder Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf ebenfalls abzulehnen, jedoch gibt die apf gerne Auskunft über Kontaktdaten anderer Stellen und bietet die Weiterleitung an die zuständige NEB an.

Wie Beschwerdeführende auf die apf aufmerksam wurden

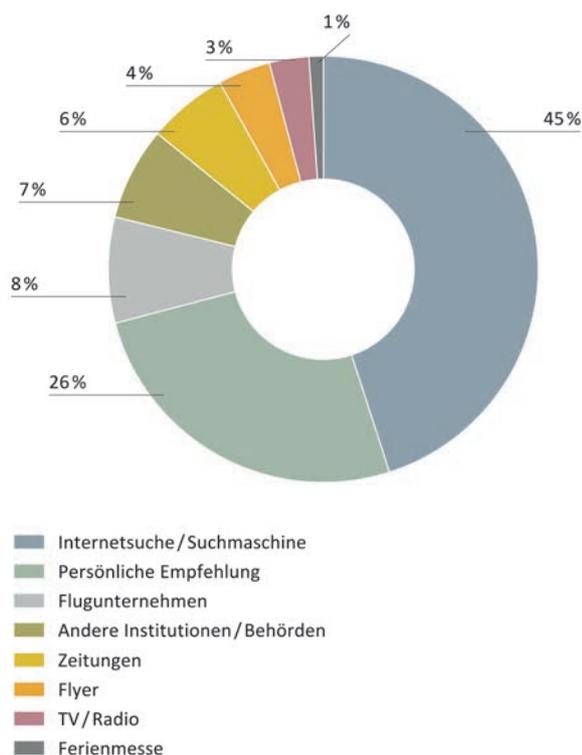


Abb. 2: Wie Beschwerdeführende 2017 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Die apf erhebt diese Daten über die Beschwerdeformulare. 2017 erlangte mit 45 Prozent fast die Hälfte aller Passagiere beim Verkehrsträger Flug anhand eigener Online-Suche

Kenntnis über die apf (2016: 39 Prozent). Auch bei der persönlichen Empfehlung ist die Tendenz steigend. Im Jahr 2017 kamen bereits 26 Prozent der Fälle auf diesem Weg zur apf, 2016 waren es 22 Prozent. Des Weiteren erfuhren Passagiere 2017 von Flugunternehmen (acht Prozent), durch andere Institutionen wie Konsumentenschutzeinrichtungen (sieben Prozent) und in der Zeitung (sechs Prozent) von der Möglichkeit der Schlichtung bei der apf.

Herkunft der Beschwerdeführenden

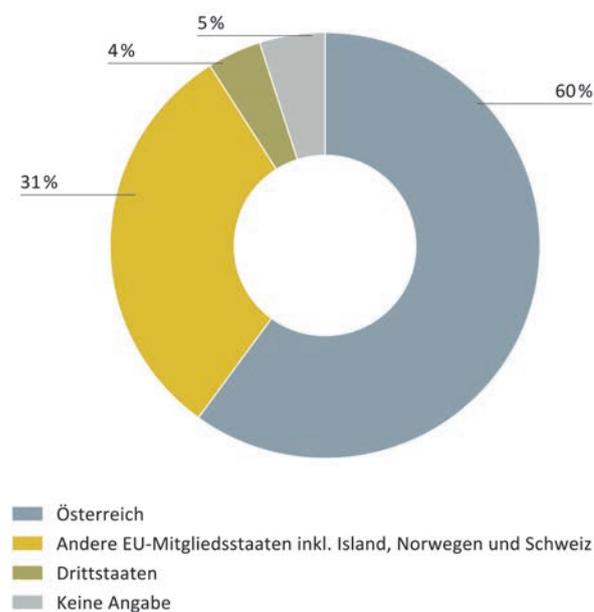


Abb. 3: Herkunft der Beschwerdeführenden 2017 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.

2017 hatten 60 Prozent der Einreichenden ihren Wohnsitz innerhalb Österreichs (2016: 69 Prozent). Aus anderen EU-Mitgliedsstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz kamen 31 Prozent der Beschwerdeführenden (2016: 21 Prozent). Vier Prozent stammten, wie 2016, aus Drittstaaten.

83 Prozent der Verfahren gegen Fluglinien erledigte die apf positiv.

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

Schlichtungsverfahren

1.719 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

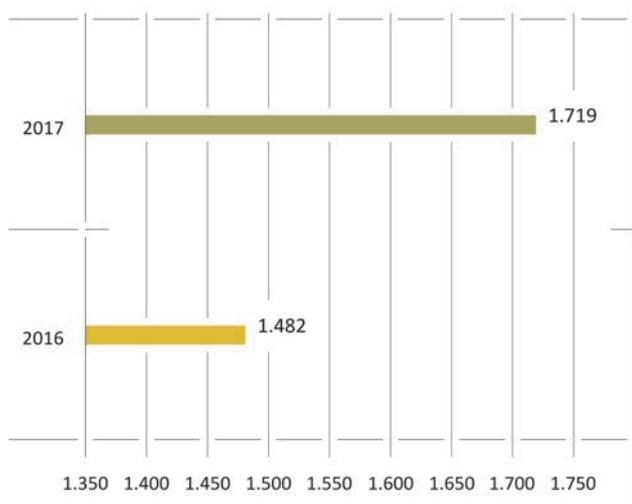


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2016–2017. Basis: Abschlussjahre 2016–2017. Quelle: apf.

Im Jahr 2017 konnten insgesamt 1.719 Verfahren zum Abschluss gebracht werden (2016: 1.482).

Gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) sind alle Fälle als Verfahren zu werten, für welche die apf zuständig ist und die nicht aus sonstigen, etwa in § 6 Abs 6 AStG aufgeführten, Gründen abgelehnt wurden. Von den 2017 abgeschlossenen Verfahren waren 1.493 für die jeweiligen Unternehmen im Flugsektor kostenpflichtig (2016: 1.318).

83 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

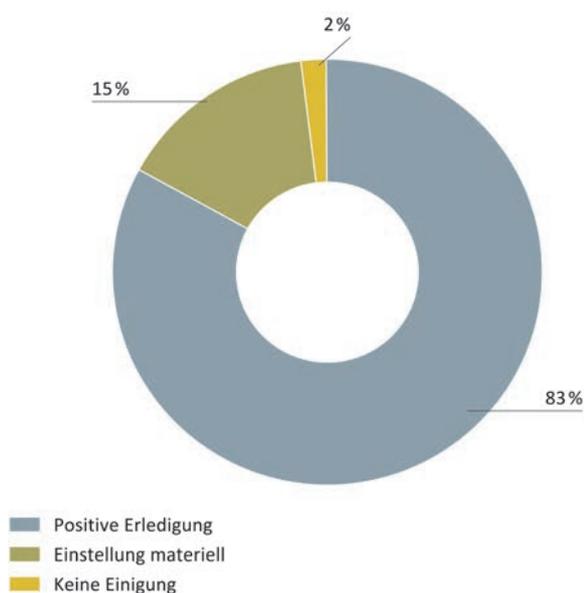


Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2017 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

Ein Verfahren wird dann als positiv abgeschlossen gewertet, wenn eine Einigung zwischen Unternehmen und Passagier erzielt werden konnte. Neben der Erbringung der vorgesehenen Ausgleichszahlung oder der Erstattung anderer Kosten

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in der Abbildung 5 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, da die apf keinen Einfluss auf die Beendigung des Verfahrens hatte. Dies ist etwa der Fall, wenn die Beschwerdeführenden die Beschwerde vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen der Beschwerde vonseiten der Beschwerdeführenden nicht mehr mitgewirkt wird oder wenn bereits ein außergewöhnlicher Umstand in einem Parallelverfahren nachgewiesen wurde. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Beschwerdegegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.



Verspätete Flüge und Annullierungen waren die beiden Hauptgründe für Flug-Verfahren.

kann je nach Fallkonstellation auch ein Angebot im Rahmen der Kundenzufriedenheit, wie beispielsweise ein Fluggutschein oder eine Meilengutschrift, zu einer Einigung führen. Im Jahr 2017 konnten 83 Prozent der Verfahren zu einem positiven Abschluss gebracht werden (2016: 79 Prozent).

15 Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

Ein Verfahren muss dann materiell eingestellt werden, wenn beispielsweise die Fluglinie nachweisen kann, dass der Passagier zu spät zum Check-in oder Boarding erschienen ist, die Verspätung nicht hoch genug war, um Ansprüche geltend machen zu können, oder die Kundin bzw. der Kunde rechtzeitig über die Annullierung unterrichtet wurde. In 15 Prozent der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren war dies 2017 der Fall (2016: 19 Prozent).

Der Hauptgrund für die materielle Einstellung von Verfahren war im Jahr 2017 das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände, wie beispielsweise Beschränkungen auf Weisung der Flugsicherung oder schlechte Wetterverhältnisse. Kann die Fluglinie der apf außergewöhnliche Umstände glaubhaft nachweisen und sind keine weiteren Ansprüche wie z. B. Betreuungsleistungen zu befriedigen, wird das Verfahren eingestellt.

Wie in Abbildung 6 dargestellt, waren 2017 insgesamt 51 Prozent aller materiellen Einstellungen auf das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände zurückzuführen.

Zwei Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

Trotz aller Bemühungen, einvernehmliche Lösungen für die Passagiere zu finden, ist dies nicht immer möglich. Eine Einigung kann sowohl aufgrund der Ablehnung eines Angebotes

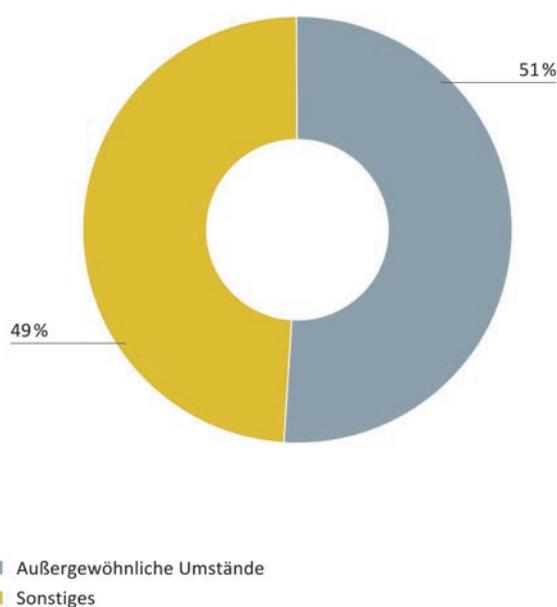


Abb. 6: Einstellungen aufgrund von außergewöhnlichen Umständen 2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

durch die oder den Beschwerdeführenden scheitern, als auch aufgrund der Weigerung eines Unternehmens zur Herstellung eines rechtskonformen Zustandes. 2017 musste die apf nur zwei Prozent der Verfahren ohne Einigung schließen (2016: ebenfalls zwei Prozent).

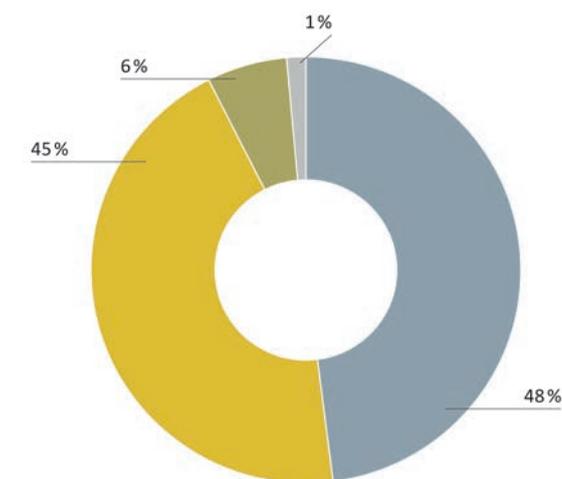
Verfahrensgründe im Flugbereich

Die überwiegende Zahl an Verfahren wurde 2017 mit 48 Prozent aufgrund verspäteter Flüge geführt (2016: 37 Prozent). 45 Prozent der Verfahren betrafen 2017 Annullierungen, im Jahr davor waren es sogar 56 Prozent.

Neben Ausgleichszahlungen fordern Passagiere auch regelmäßig Erstattungen für Auslagen aufgrund nicht erbrachter Betreuungsleistungen (z. B. Verpflegung, Hotelnächtigung).

Die apf erzielte mehr als 980.000 Euro an Entschädigungen und Erstattungen für Fluggäste.

Sechs Prozent der abgeschlossenen Verfahren betrafen erneut Nichtbeförderungen (wie schon 2016). Fluglinien sind bei ungerechtfertigter verweigerter Beförderung (beispielsweise wegen Überbuchung) jedenfalls zur Leistung einer Ausgleichszahlung verpflichtet.



- Verspätung
- Annullierung
- Nichtbeförderung
- Weitere Gründe (PRM*, Höher-/Herabstufung, ...)

*Person with reduced mobility / Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität.

Abb. 7: Verfahrensgründe 2017. Basis: Abschlussjahr 2017.

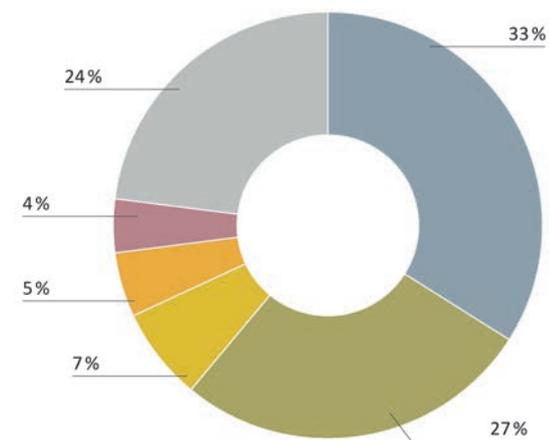
Quelle: apf.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

33 Prozent der im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren wurden gegen myAustrian (Austrian Airlines) als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2016: 43 Prozent).

Von 27 Prozent der Verfahren war im Jahr 2017 NIKI betroffen (2016: 16 Prozent). Der Verfahrensanstieg ist u. a. auf Flugplanänderungen und Umstellungen bei NIKI zurückzuführen.

Auf airberlin entfiel ein Anteil von sieben Prozent (2016: acht Prozent), auf Eurowings fünf Prozent und auf easyjet vier Prozent.



- myAustrian
- NIKI
- airberlin
- Eurowings
- easyJet
- Sonstige

Abb. 8: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2017.

Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.





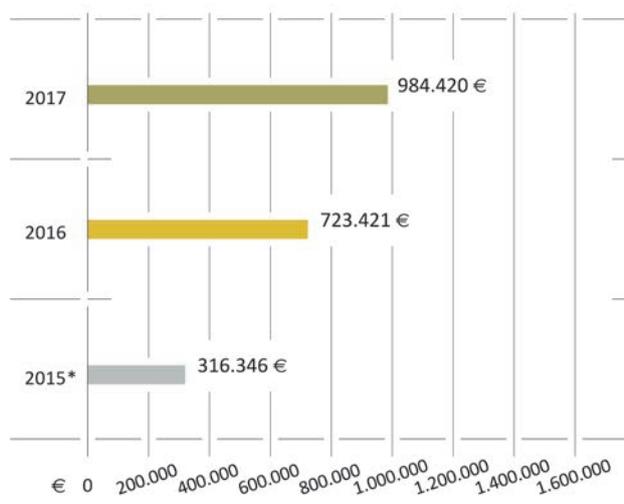
Verteilung der 2017 beendeten Verfahren auf Fluglinien

Fluglinie	Verfahren
myAustrian	576
NIKI	460
airberlin	113
Eurowings	87
easyJet	78
Lufthansa	64
airBaltic	37
TAP Portugal	25
Iberia	21
SWISS	21
British Airways	18
KLM	16
Air China	12
Bulgaria Air	12
Vueling	11
Tunisair	10
Ukraine International Airlines	10
Volotea	10
Air Cairo	9
Air France	8
Air Serbia	8
Aer Lingus	7
Norwegian Air	7
Qatar Airways	7
Transavia	6
Condor	5
Ethiopian Airlines	5
Turkish Airlines	5
Aeroflot	4
Air India	4
Helvetic Airways	4
LOT Polish Airlines	4
Pegasus	4
TUIfly	4
Brussels Airlines	4
Corendon Airlines	3
EL AL Israel Airlines	3
Germanwings	3
Ryanair	3
SunExpress	3
Adria Airways	2
Aegean Airlines	2

Air Malta	2
Astra Airlines	2
BRA	2
Emirates	2
Onur Air	2
Royal Jordanian	2
small planet airlines	2
Tarom	2
TRAVELService	2
Alitalia	1
people's VIENNALINE	1
bmi regional	1
CROATIA AIRLINES	1
Luxair	1
Montenegro Airlines	1

Tabelle 1: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2017.
Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

Entschädigungen und Erstattungen



*28.5.–31.12.2015/Zeitraum: Gründung apf bis Jahresende.

Abb. 9: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen Halbjahr 2015, Ganzjahr 2016 und Ganzjahr 2017.
Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

Im Jahr 2017 konnte ein Gesamtbetrag in Höhe von 984.420 Euro für Fluggäste erwirkt werden. 2016 belief sich die Summe auf 723.421 Euro. Die apf erzielte innerhalb eines Jahres um 36 Prozent mehr an Entschädigungen und Erstattungen für die Beschwerdeführenden.



2017 betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer im Flugbereich 28 Tage und hatte sich damit im Vergleich zum Vorjahr um 10 Tage verkürzt.

Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

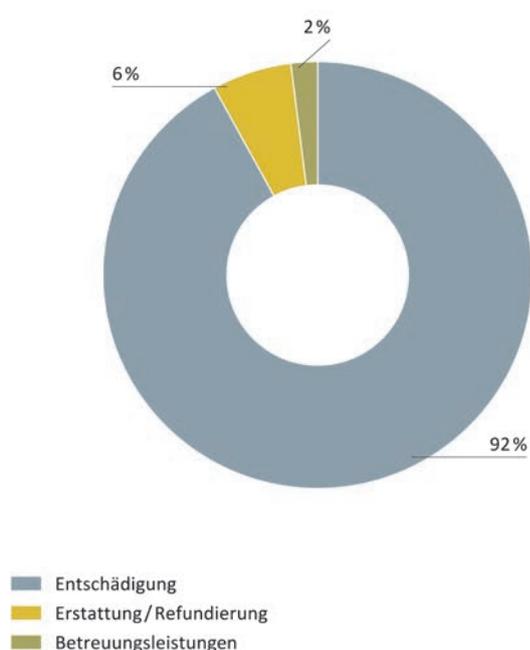


Abb. 10: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

92 Prozent der Erwirtschaftung setzte sich im Jahr 2017 aus diversen Entschädigungen für Reisende zusammen (2016: 91 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen fallen hierunter auch Fluggutscheine, Meilengutschriften oder Shopvoucher.

Sechs Prozent der Erwirtschaftung ergab sich 2017 aus Erstattungen bzw. Refundierungen (2016: vier Prozent). Dazu zählen beispielsweise Aufwendungen bzw. Mehrkosten für Alternativbeförderungen oder Ticketerstattungen.

Zwei Prozent wurden als Betreuungsvergütungen geleistet (2016: fünf Prozent). Dies umfasst z. B. Kommunikationsaufwendungen, Verpflegung oder Nächtigungskosten.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

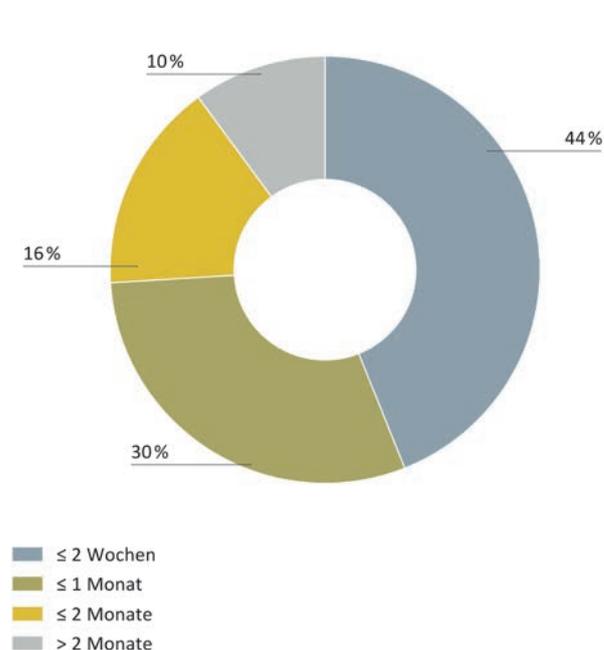


Abb. 11: Verfahrensdauer 2017. Basis: Abschlussjahr 2017. Quelle: apf.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren liegt bei rund 28 Tagen (2016: 38 Tage).

2017 war es bei 44 Prozent der Verfahren möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu kommen (2016: 30 Prozent). In 30 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats (2016: 25 Prozent) und in 16 Prozent im Zeitraum von zwei Monaten (2016: 29 Prozent) zwischen Beschwerdeführenden und Unternehmen vermittelt werden. Mehr als zwei Monate mussten im Jahr 2017 lediglich für zehn Prozent der Fälle aufgewendet werden (2016: 16 Prozent).

Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) hilft Fluggästen und Fahrgästen im Bahn-, Bus- und Schiffsverkehr, im Problemfall ihre Anliegen gegenüber den betroffenen Unternehmen vorzubringen und ihre rechtlichen Ansprüche durchzusetzen. Einerseits bearbeitet die apf jede Beschwerde rasch, kostenlos und lösungsorientiert. Andererseits nimmt sie die Themen der zahlreichen Fälle zum Anlass, signifikante Problembereiche genauer zu analysieren und sich für Verbesserungen im Sinne der Passagiere einzusetzen.

Im Rahmen der Schlichtungstätigkeit beschäftigt sich die apf neben der Einzelfalllösung eingehend mit unterschiedlichsten Themen aus den vier Verkehrssektoren. Sie erfährt von den Beschwerdeführenden beispielsweise, wo sie Schwierigkeiten sehen oder mehr Auskünfte benötigen, und testet auch selbst z. B. Funktionen auf Websites oder prüft die Verfügbarkeit fahrgastrechtlicher Informationen.

Des Weiteren erfolgen mit einigen Verkehrsunternehmen regelmäßig persönliche Gespräche, bei denen die apf ihre Erfahrungen weitergibt und Verbesserungsvorschläge unterbreitet.

Die apf verfolgt die aus ihrer Sicht problematischen Themen langfristig, macht sich für bessere Lösungen stark und kann vielfach Änderungen erwirken. Diese Verbesserungen kommen nicht nur den Passagieren zugute, sondern bringen auch den Unternehmen zufriedener Kundinnen und Kunden und führen zu Kostenersparnis aufgrund einer niedrigeren Anzahl an kostenpflichtigen Schlichtungsverfahren bei der apf.

In den folgenden Kapiteln werden markante Themen der Fachbereiche Bahn-, Bus- und Flugverkehr im Jahr 2017 beschrieben. Die apf veranschaulicht Problemstellungen anhand von Fallbeispielen, gibt Fahrgästen sowie auch Unternehmen themenspezifische Empfehlungen und berichtet, wie die Umsetzung angeregter Verbesserungen vorangeht.

Im Fachbereich Schiffsverkehr sind auch 2017 wenige Beschwerden bei der apf eingelangt, weshalb dieser Bereich nicht gesondert dargestellt wird.





Bahnverkehr

Hilfeleistung in Zügen und Bahnhöfen

Im Jahr 2017 wurde die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) im Bahnbereich durch Beschwerden aufmerksam, dass bei der ÖBB-Personenverkehr die Hilfeleistung gemäß Art 18 Abs 2 lit a der Bahn-Fahrgastrechteverordnung¹, insbesondere auf Bahnhöfen, nicht ausreichend funktioniert. Daraufhin besprach die apf diese Thematik ausführlich mit der ÖBB-Personenverkehr.

Art 18 Abs 2 der Bahn-Fahrgastrechteverordnung lautet wie folgt:

„Bei einer Verspätung nach Absatz 1 von mehr als 60 Minuten ist den Fahrgästen Folgendes kostenlos anzubieten:

a) Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, sofern sie im Zug oder im Bahnhof verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar sind; [...]“

Hilfeleistung in Zügen

Laut ÖBB-Personenverkehr wird im Verspätungsfall via Durchsage im Zug oder über den Zugbegleiter auf die Möglichkeit der Hilfeleistung hingewiesen. Unternehmensintern sei geregelt, wann der Zugbegleiter die Anweisung erhält, dass er Getränke / Snacks im Zug ausgeben darf. Aufgrund der Beanstandung der apf hat das Bahnunternehmen jedoch eine Verbesserung zugesagt.

Hilfeleistung in Bahnhöfen

In den Bahnhöfen sorgte die ÖBB-Personenverkehr nach Ansicht der apf bisher nicht ausreichend für die Bereitstellung von Mahlzeiten und Erfrischungen. Der vom Bahnunternehmen inzwischen übermittelte Umsetzungsvorschlag lässt für die apf einige Fragen offen.

Zu Redaktionsschluss war die Thematik Hilfeleistung noch in Abstimmung zwischen apf und dem Bahnunternehmen, eine rasche Umsetzung der Verpflichtungen aus der Bahn-Fahrgastrechteverordnung ist jedenfalls wichtig.

Bei Buchung und Erstattung eines Tickets ist es wichtig, dass der Fahrgast über die Zusammensetzung des Preises Bescheid weiß.

Empfehlungen der apf an das Unternehmen:

- Die verordnungskonforme Umsetzung der Verpflichtung zur Hilfeleistung in den Zügen und auf den Bahnhöfen ist rasch vorzunehmen.

Preisaufschlüsselung

2017 behandelte die apf vermehrt Beschwerden, bei denen Fahrgästen die Preisgestaltung der ÖBB-Personenverkehr unklar war.

Nicht nur bei der Buchung eines Tickets, sondern insbesondere bei der Erstattung eines Tickets ist es wichtig, dass der Fahrgast über die Zusammensetzung des Preises Bescheid weiß. Deswegen hat die apf die ÖBB-Personenverkehr ersucht, sämtliche Bestandteile des Preises (z. B. Ticket, Reservierung, diverse Zuschläge wie für 1. Klasse oder Liege- und Schlafwagen) in den Reisedetails, im Warenkorb sowie schlussendlich auch auf der Buchungsbestätigung aufzuschlüsseln und nicht nur die Gesamtsumme anzugeben. Die apf hat diesbezüglich u. a. auf § 12 Abs 5 EisBFG² verwiesen, demzufolge die Tarife klar, verständlich und transparent sein müssen. Bisher konnte keine für die apf zufriedenstellende Lösung erzielt werden, daher wird diese Thematik im Jahr 2018 weitergeführt.

Empfehlungen der apf an das Unternehmen:

- Sämtliche Preisbestandteile einer Buchung sind aufzuschlüsseln.

¹ VO (EG) 1371/2007 ABI L 2007/315, 14.

² Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisBFG BGBlI 2013/40.

Die apf setzte sich für eine unbürokratischere Abwicklung von Entschädigungen ein.

Neue Antragsformulare für Entschädigung und Erstattung

Durch einen Beschwerdefall wurde die apf aufmerksam, dass bei der ÖBB-Personenverkehr verwendete Formulare zur Beantragung verschiedener Rückzahlungen veraltet waren (bezüglich Zeitkarten wurde noch das alte Entschädigungsmodell mit 0,75 Euro ab 30 Minuten statt 1,50 Euro ab 20 Minuten angegeben) und für Reisende verwirrende Formulierungen enthielten (betreffend Gebühren für die Antragsstellung, zusätzlich zu den allfälligen Abzügen vom Ticketpreis).

Folgende Varianten sind für den Fahrgast hinsichtlich möglicher Gebühren primär zu beachten:

- Erstattung eines Tickets, sofern die Zugfahrt aufgrund eines Verschuldens vonseiten des Bahnunternehmens nicht angetreten werden kann (z. B. Zug ist überfüllt). In diesem Fall darf das Bahnunternehmen keine Erstattungsgebühr einheben.
- Erstattung eines Tickets, falls aufgrund einer Zugverspätung der Anschluss versäumt wird, der Zug ganz oder auf einer Teilstrecke ausfällt oder voraussichtlich mehr als 60 Minuten Verspätung haben wird und auf die Weiterfahrt verzichtet wird. In diesem Fall darf das Bahnunternehmen keine Erstattungsgebühr einfordern.
- Erstattung eines Tickets, weil der Fahrgast aus persönlichen Gründen von der Fahrt zurücktritt (beispielsweise im Krankheitsfall). Hier kann das Unternehmen im Zuge der Erstattung eine Gebühr verlangen.
- Verspätungsentschädigung für den Ticketpreis, wenn der Zug gemäß Bahn-Fahrgastreueverordnung mindestens 60 Minuten verspätet am Zielort ankommt. Das Bahnunternehmen darf keine Gebühr verrechnen.

Die apf meldete dem Bahnunternehmen Verbesserungsvorschläge und erhielt die Rückmeldung, dass im Rahmen einer ohnehin bereits in Umsetzung befindlichen Aktualisierung der bestehenden Formulare auch diese Nachbesserungen vorgenommen werden.

Das Bahnunternehmen führte alle bisherigen Formulare für Rückzahlungen (u. a. Erstattung, Verspätungsentschädigung) in ein Formular zusammen. Im Zuge dieser Thematik ersuchte die apf insgesamt, die Abwicklung der Entschädigungen unbürokratischer zu gestalten. Das Bahnunternehmen sollte etwa die Online-Antragsstellung bei Mobile- und Online-Tickets oder die direkte Auszahlung von Ansprüchen am Personenschalter ermöglichen (letzteres ist mittlerweile eingeschränkt möglich).

Empfehlungen der apf an das Unternehmen:

- Die Beantragung und Auszahlung von Verspätungsentschädigungen und Erstattungen muss einfacher und unbürokratischer werden.

Transparente Information über gebuchtes Unternehmen und Leistung

Die apf erhielt 2017 mehrere Beschwerden, bei denen Fahrgäste bemängelten, dass vor Vertragsabschluss nicht klar war, welche Qualität sie bei der Bahnfahrt erhalten. Wagenmaterial und ausführender Beförderer können nämlich von unterschiedlichen Unternehmen sein. Hier stellt sich die Frage, wie Kundinnen und Kunden erkennen, welches Unternehmen (z. B. ÖBB-Personenverkehr oder ausländisches Bahnunternehmen) die Fahrt abwickelt? Der Reisende zahlt außerdem für ein Angebot der ÖBB-Personenverkehr, bekommt aber eine – manchmal deutlich schlechtere – Leistung eines anderen Bahnunternehmens. Besonders wirkt sich dies bei den Nachtreisezügen aus.

Die Beschwerdeführende buchte beim österreichischen Bahnunternehmen eine Fahrt von Warschau nach Wien, der dafür eingesetzte Zug stammte von der polnischen Partnerbahn. Für sie war vorab nicht ersichtlich, dass es kein österreichischer Zug ist und dieser über keinen Speisewagen verfügt. Mithilfe der apf erhielt die Beschwerdeführende schlussendlich Gutscheine im Wert von 100 Euro statt der anfangs angebotenen 50 Euro.



Im Verfahren verwies das Bahnunternehmen auf streckenbezogene Informationen zum Einsatz von eigenem und fremdem Wagenmaterial auf der Unternehmenswebsite. Die apf erachtete diese Informationen als nicht ausreichend und ersuchte das Bahnunternehmen um Verbesserung. Sie regte an, klare Hinweise auf der Buchungsplattform und in Foldern, z. B. für den Nightjet, zu geben. Mittlerweile ist für Kundinnen und Kunden bei der Buchung von Nachtseizügen ersichtlich, ob es sich um Wagenmaterial der ÖBB-Personenverkehr oder um das eines anderen (ausländischen) Bahnunternehmens handelt (Hinweis „Nightjet-Partner“). Der Fahrgast wird nunmehr auch in den Werbematerialien transparenter darüber aufgeklärt, etwa mit dem Hinweis „Serviceumfang und Wagenmaterial können vom Nightjet-Angebot abweichen.“ Dennoch sieht die apf hier weiteren Handlungsbedarf und wird dem Bahnunternehmen 2018 zusätzliche Maßnahmen vorschlagen.

Empfehlungen der apf an das Unternehmen:

- Weitere Verbesserung der Informationsmaterialien und genauere Auskunft beim Ticketverkauf sowie dezidierte Hinweise auf qualitativ abweichende Angebote.
- Zu überdenken ist auch die Preisgestaltung, da für ein durch den Reisenden nicht beeinflussbares wechselndes Angebot der gleiche Preis zu bezahlen ist.

Verbesserungen für Kundinnen und Kunden bei der ÖBB-Personenverkehr

Mit einigen seit längerem von der apf geforderten Änderungen bei den Tarifbestimmungen verbesserte die ÖBB-Personenverkehr im Jahr 2017 die Bedingungen für ihre Kundinnen und Kunden, u. a.:

- **Vorteilscard-Ermäßigung:** Seit April 2017 gibt es diese Ermäßigung auch beim Zugbegleiter im Ausmaß von 50 Prozent (statt wie bisher nur 45 Prozent), wenn etwa am Abfahrtsort kein Fahrkartenautomat verfügbar ist.
- **Online einlösbare Gutscheine:** Gutscheine sind seit 2017 online per Code für Tickets und andere Leistungen einlösbar (früher nur am Personenschalter). Viele Reisende konnten die Gutscheine bis zu dieser Änderung nur schwer nutzen.

- **Online-Tickets als PDF:** Bislang mussten Fahrgäste online gekaufte Tickets (Ausnahme: Mobile Tickets über die ÖBB-App) ausdrucken und bei der Zugfahrt auf einem A4-Papier vorweisen. Bei innerösterreichischen Fahrten genügt es nun, die Tickets als PDF am Smartphone, Tablet oder Notebook zu zeigen.
- **Namensänderung bei Online-Tickets:** Grundsätzlich ist bei online gekauften Tickets der Name des Reisenden anzugeben. Seit der Tarifänderung kann bei bestimmten Tickets vor dem Bezug eine Korrektur vorgenommen werden (z. B. hilfreich, wenn ein anderer Mitarbeiter zu einem Geschäftstermin fahren soll als ursprünglich geplant oder wenn der Name fehlerhaft eingegeben wurde). Davor konnte bei Online-Tickets nichts abgeändert werden. Details zu dieser Neuerung beinhaltet das Kapitel „Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr“ auf Seite 98.

Bezug von Tickets in Österreich bei Abfahrt im Ausland

Ein weiterer Schwerpunkt der apf beinhaltete 2017 die Problematik, dass online bei der ÖBB-Personenverkehr gekaufte Tickets für Bahnfahrten mit Start in bestimmten europäischen Ländern beim ÖBB-Personenschalter oder am ÖBB-Automaten bezogen werden müssen. Nur die Nachbarbahnen, mit teilweiser Ausnahme von Italien (z. B. im Binnenverkehr), anerkennen elektronische Fahrkarten wie PDF- und Mobile Tickets der ÖBB-Personenverkehr.

Der Hinweis im Online-Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr auf die Notwendigkeit der Ticketabholung in Österreich ist ungenügend. Er kann leicht übersehen werden bzw. scheint er bei manchen Buchungsschritten gar nicht auf (im Warenkorb vor Buchungsabschluss fehlt der Hinweis).

Das Problem trat insbesondere auf, wenn Reisende online Bahntickets von Österreich ins Ausland und retour kauften, aber nur das Ticket für die Hinfahrt abholten. Im Ausland konnten sie dann das Rückfahrt-Ticket nicht beziehen und dadurch nicht verwenden.

Die apf setzte sich beim Bahnunternehmen für Verbesserungen ein und schlug vor, den Hinweis betreffend Ticketabholung auch in den Warenkorb aufzunehmen bzw. eine

Buchung nur mit aktiver Zustimmung (Infokasten mit Feld zum Klicken) zu ermöglichen.

Nach dieser Intervention gestaltete das Bahnunternehmen die Meldung prominenter, des Weiteren sollten Kundinnen und Kunden jetzt erst zum Warenkorb weiter gelangen, wenn sie der Meldung aktiv zugestimmt haben. Das Bahnunternehmen teilte mit, dass die Problematik zusätzlich entschärft wird, da die Bahnen untereinander PDF- und Mobile Tickets zunehmend mehr anerkennen. Aktuell (zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses) würden Gespräche mit den italienischen und polnischen Partnerbahnen geführt werden. Nach positivem Abschluss dieser Gespräche, voraussichtlich im Jahr 2018, seien alle wichtigen Ziel- und Quellenländer abgedeckt und das Problem sollte kaum mehr auftreten.

Empfehlungen der apf an das Unternehmen:

- Verbesserung der Programmierung des Online-Ticketkaufs bei Abfahrt im Ausland, sodass die Reisenden vor Abschluss des Kaufs immer aktiv dem Hinweis über den notwendigen Ticketbezug in Österreich zustimmen müssen.
- Rascher Abschluss der Verträge mit den Partnerbahnen über die Akzeptanz von Online-Tickets.

Empfehlungen der apf an den Fahrgast:

- Während der Buchung von Tickets für grenzüberschreitende Fahrten auf alle Informationen (z. B. zu Sonderregelungen) achten.

Entschädigung bei Qualitätseinbußen

Zahlreiche Beschwerden an die apf thematisierten 2017 Qualitätsminderungen bei Bahnreisen. Dies kann den Ausfall der Klimaanlage oder Heizung, nicht benutzbare WC-Anlagen, abgenützte Betten oder insgesamt veraltetes Wagenmaterial betreffen. Die Hauptleistung eines Beförderungsvertrages liegt in der Beförderung selbst. Die angeführten Mängel stellen jedoch wesentliche Qualitätseinbußen dar und Fahrgäste haben grundsätzlich Anspruch auf Preisreduktion in angemessener Höhe.

Eine mit der Bahn reisende Familie beschwerte sich beim Bahnunternehmen über einige Gebrechen im Zug. Der vom Unternehmen als Entschädigung angebotene Gutschein in Höhe von 20 Euro genügte den Beschwerdeführenden aufgrund der 300 Euro Ticketkosten nicht. Sie wandten sich daraufhin an die apf. Die apferwirkte für die Betroffenen einen Betrag in Höhe von 100 Euro in bar, da u. a. Heizungsausfälle und nicht benutzbare Toiletten wesentliche Qualitätsmängel darstellen. Die Beschwerdeführenden waren mit dieser Wiedergutmachung zufrieden und das Schlichtungsverfahren konnte positiv abgeschlossen werden.

Empfehlungen der apf an den Fahrgast:

- In Zweifelsfällen können sich Reisende auf die sogenannte „Frankfurter Tabelle“ – eine im Reiserecht gebräuchliche Liste zur Abschätzung der Höhe von Gewährleistungsansprüchen (Reisepreisminderungen) bei berechtigten Reisemängeln einer Pauschalreise – beziehen. Diese gilt zwar vorrangig für Pauschalreisen, kann jedoch generell bei Reisen unverbindlich als Orientierungshilfe für eine ungefähre Einschätzung eines möglichen Anspruchs herangezogen werden. Abrufbar ist sie z. B. unter: www.konsument.at/reisen/frankfurter-liste-zur-reisepreisminderung
- Reisende sollten sich die Qualitätseinbußen vom Zugpersonal schriftlich bestätigen lassen.
- Reisende sollten sich beim Zugpersonal nach der Möglichkeit eines Platz- oder Abteilwechsels erkundigen, eventuell sind nicht alle Waggons, Sitzplätze oder Abteile von der Qualitätseinbuße betroffen.

Zuständigkeit bei grenzüberschreitenden Zugfahrten

2017 bearbeitete die apf immer wieder Beschwerden im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Zugfahrten. Insbesondere wenn Störungen auftreten und es beispielsweise zu zusätzlichen Kosten für Tickets, Taxi oder Hotel kommt, kann es zu Komplikationen bei der Zuständigkeit kommen.

Die Beschwerdeführende kaufte online ein Ticket bei einem österreichischen Bahnunternehmen für eine Bahnfahrt von München nach Linz, mit Umstieg in Salzburg.



Da sich die Abfahrt in München mehr als eine halbe Stunde verspätete, hätte die Reisende den letzten Anschlusszug in Salzburg nicht mehr erreicht. Sie erkundigte sich am Personenschalter des deutschen Bahnunternehmens über die weitere Vorgehensweise und erhielt die Information, dass sie die Fahrt am nächsten Tag antreten soll. Durch die Fahrtverschiebung konnte sie die gebuchte Hotelübernachtung in Lienz nicht wahrnehmen, am Schalter des deutschen Bahnunternehmens wurde ihr die Erstattung dieser Kosten zugesichert. Die deutsche Bahn leitete den Fall jedoch an die österreichische Bahn weiter, welche die Übernahme der Hotelkosten ablehnte. Daraufhin bat die Reisende die apf um Unterstützung. Die apf erwirkte schließlich im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens die Kostenübernahme für die Hotelübernachtung.

Derartige Beschwerden werden von den betroffenen Bahnunternehmen anhand des Abkommens über die Beziehungen zwischen den Transportunternehmen im internationalen Eisenbahnpersonenverkehr (AIV) behandelt. Es soll beispielsweise der einheitlichen Bearbeitung der Reklamationen von Verspätungen oder Erstattungen bzw. der Verteilung der Kosten auf die befördernden Bahnunternehmen dienen. Das Abkommen wurde nun folgendermaßen geändert: Wenn eine Partnerbahn binnen einer gewissen Frist nicht auf die Anfrage eines anderen Bahnunternehmens wie der ÖBB-Personenverkehr reagiert, überprüft Letztere selbst den Antrag des Beschwerdeführenden und bezahlt ggf. aus.

Empfehlungen der apf an den Fahrgast:

- Für Entschädigungs- bzw. Erstattungsansprüche ist immer das Bahnunternehmen zuständig, bei welchem das Ticket gekauft wurde.
- Wenn zwei oder mehr Unternehmen beteiligt sind, wie es bei grenzüberschreitenden Fahrten der Fall ist, kann der ausgefüllte Antrag bei jedem der beteiligten Bahnunternehmen abgegeben werden. Die Unternehmen sind verpflichtet, die Unterlagen an das zuständige Unternehmen weiterzuleiten.
- Reisende sollten sich etwaige Zusagen des Personals, z. B. für die Übernahme der Hotelkosten, schriftlich bestätigen lassen.

Bei wesentlichen Qualitätseinbußen haben Fahrgäste grundsätzlich Anspruch auf eine Preisreduktion.

Schlichtungsfälle zum Thema PRM

Die apf behandelt im Rahmen ihrer Zuständigkeit auch Beschwerden von Fahrgästen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität (Person with reduced mobility, PRM). Insgesamt ist die Zahl der diesbezüglichen Beschwerden jedoch gering. Im Jahr 2017 beschäftigte sich die apf im Bahnbereich u. a. mit folgenden Fällen, die als Verfahren gegenüber dem Beschwerdegegner eröffnet wurden:

Ausfall der Niederflurverbindung

Die Beschwerdeführende und ihre im Rollstuhl sitzende Mutter planten am 7. Mai 2017 von Wien Liesing nach Mistelbach und retour zu fahren. Sie erkundigten sich vorab, wann Niederflurzüge im Einsatz sind und beantragten eine PRM-Hilfeleistung. Die Hinfahrt funktionierte gut. Bei der Rückfahrt warteten die Fahrgäste zwei Züge ab, die beide wider Erwarten keine Niederflurgarnituren waren. Daraufhin nutzten sie ein Taxi, um nicht zu spät in das Pflegeheim der Mutter zurückzukommen. Die Taxikosten betrugen 100 Euro. Eine Beschwerde der Tochter an das Bahnunternehmen blieb unbeantwortet. Die apf setzte sich erfolgreich für die Übernahme der Taxikosten ein.

Ausfall des Waggons

Der beschwerdeführende Rollstuhlfahrer wollte am 8. Juni 2017 mit dem Nachtzug (Nightjet) von Hamburg nach Basel reisen. Er kaufte ein Ticket für einen rollstuhlgeeigneten Schlafwagenplatz. Laut eigenen Angaben erfuhr der Kunde telefonisch von einer Mitarbeiterin des Bahnunternehmens, dass der Waggon mit dem von ihm benötigten und gebuchten Platz nicht mit dem Nachtzug mitgeführt wird und er sich alternative Tickets kaufen muss. In diesem Zusammenhang wurde ihm die Übernahme sämtlicher Kosten durch das österreichische Bahnunternehmen zugesagt.

Der Beschwerdeführende fuhr ersatzweise untertags mit einem Zug des deutschen Bahnunternehmens und musste am Zielbahnhof übernachten. Auf die E-Mail-Anfrage an das österreichische Bahnunternehmen betreffend Kostenerstattung erhielt der Fahrgast keine Rückmeldung, er schaltete daraufhin die apf ein. Im Schlichtungsverfahren erzielte die apf für den Beschwerdeführenden die Kostenerstattung des neuen Zugtickets sowie der notwendigen Hotelbuchung für die Übernachtung. Das Bahnunternehmen überwies dem Beschwerdeführenden den Betrag von rund 220 Euro.

Keine Hilfeleistung

Der Beschwerdeführende reiste am 14. Juli 2017 von St. Pölten nach Donaueschingen in Deutschland. Der Fahrgast nutzte einen Rollstuhl und kontaktierte vorher das Mobilitätsservice des Bahnunternehmens. Bei der Fahrt wurde die Unterstützung in Österreich erbracht, in Deutschland allerdings nur für eine Teilstrecke. Beim Umstieg im deutschen Bahnhof Ulm erhielt der Reisende keine Hilfeleistung.

Die apf analysiert signifikante Problem-bereiche der Beschwerden genauer und setzt sich für Verbesserungen im Sinne der Passagiere ein.

Er musste mit einem Taxi statt mit dem Zug zum Ziel weiter-fahren. Dadurch entstanden dem Beschwerdeführenden Taxikosten in Höhe von 255 Euro. Es stellte sich heraus, dass die Notwendigkeit der Unterstützung wohl nicht ausreichend vom österreichischen Bahnunternehmen für die gesamte Strecke an das deutsche Bahnunternehmen kommuniziert wurde. Das deutsche Bahnunternehmen war bereit, die Hälfte der Taxikosten zu zahlen. Durch das Schlichtungsverfahren der apf erklärte sich auch das österreichische Bahnunternehmen einverstanden, die noch offene Kostenhälfte abzudecken.

Irrfahrt

Der Sohn der Beschwerdeführenden, der im Rollstuhl sitzt und geistig behindert ist, nahm in Begleitung am 16. Juli 2017 einen Zug von Schwarzach nach Feldkirch. Für diese Reise wurde der Mobilitätsservice des Bahnunternehmens gebucht, sodass in Feldkirch eine Ausstiegshilfe bereit stehen sollte. Dies war auch der Fall, jedoch wurde der Zug während des Ausstiegsvorgangs (der Sohn befand sich noch im Inneren des Zuges) bereits abgefertigt und fuhr wieder los. Die Betroffenen konnten den Zug erst in der Schweiz verlassen und die Rückreise antreten (dafür entstanden ihnen keine Ausgaben). Die Beschwerdeführende wandte sich erfolglos an das Bahnunternehmen, ihr ging es um eine Entschuldigung für die Aufregungen. Im Anschluss informierte sie die apf über ihren Fall. Das Bahnunternehmen entschuldigte sich für das Geschehen und klärte auf, dass der für die Abfertigung des Zuges zuständige Mitarbeiter des Schweizer Bahnunternehmens offensichtlich die Freigabe durch die mit der Hilfeleistung beschäftigte Mitarbeiterin nicht abgewartet hatte. Der Mitarbeiter des Schweizer Bahnunternehmens wurde einer Nachschulung unterzogen. Zusätzlich bot das österreichische Bahnunternehmen der Beschwerdeführenden Gutscheine für die Unannehmlichkeiten an.

Gemäß ihrer Befugnis beobachtete die apf auch die Umsetzung der Hilfeleistungen an Bahnhöfen bzw. in Zügen gemäß Art 22ff Bahn-Fahrgastreueverordnung. Diesbezüglich wurden einige Bahnunternehmen sowie die ÖBB-Infrastruktur als größter Bahnhofsbetreiber in Österreich zu Themen wie Anmeldung und Bestätigung der Hilfeleistung, Umfang der Hilfeleistung und Zusammenarbeit mit Flughafenbetreibern angeschrieben. Die apf wird diese Thematik insbesondere auch im Zusammenhang mit der Schnittstelle zu den Flughafenbetreibern im Jahr 2018 weiter verfolgen.





Busverkehr

Haftung für Gepäck im Fernbusverkehr

Das Angebot im Fernbusverkehr wächst auch in Österreich stetig und stellt eine kostengünstige Transportalternative im Vergleich zu anderen Verkehrsmitteln dar. Durch die größere Anzahl an Busreisenden nimmt die Bedeutung der Haftungsfrage betreffend Hand- und Reisegepäck zu.

Als Handgepäck gelten in erster Linie Gegenstände, die in der Kabine des Busses mitgeführt werden dürfen. Das sind z. B. Handtaschen, kleine Rucksäcke und Koffer, die im Fußraum, auf dem Schoß oder in einem Gepäckfach über dem Sitzplatz verstaut werden können. Der Fahrgast darf Handgepäck kostenlos mitnehmen, ist aber auch selbst für die Beaufsichtigung verantwortlich.

Im Laderaum des Busses transportierte Gegenstände werden hingegen nicht automatisch als Reisegepäck gewertet. Der Begriff ist rechtlich genau definiert: Als Reisegepäck gilt ein Gepäckstück nur, wenn es im Frachtraum befördert wird und ein Gepäckschein dafür ausgestellt wurde. Diese Information ist wesentlich, da das Busunternehmen bei Verlust, Diebstahl oder Beschädigung zwar für Reisegepäck, aber grundsätzlich nicht für Handgepäck haftet.

In der Praxis läuft das Ver- und Entladen des Gepäcks üblicherweise unkompliziert und informell ab. Die Gepäckstücke werden vor Antritt der Fahrt meist von den Fahrgästen im Laderaum verstaut und bei Ankunft am Zielort auch selbst entnommen. In manchen Fällen hilft der Fahrer mit, er ist allerdings nicht dazu verpflichtet. Gepäckscheine werden hingegen nur in wenigen Fällen ausgestellt.

Rechtliche Grundlagen

Neben speziellen Haftungsregelungen für Gepäck bei Unfällen gemäß Art 7 Bus-Fahrgastrechteverordnung¹ sind die relevanten Rechtsgrundlagen in Österreich die §§ 29ff Allgemeine Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlineverkehr (Kfl-Bef Bed)². Gemäß § 34 Kfl-Bef Bed muss der Fahrer dem Fahrgast, sobald ein Gepäckstück im Laderaum untergebracht wird, einen Gepäckschein aushändigen. Gegen dessen Vorlage erhält der Fahrgast am Ende der

Fahrt sein Gepäck wieder. Für die Beförderung von Reisegepäck darf das Busunternehmen gemäß § 30 Kfl-Bef Bed einen Aufpreis verlangen.

Ein Busunternehmen hat das Reisegepäck nur dann den Bestimmungen der Kfl-Bef Bed entsprechend übernommen, wenn ein Gepäckschein ausgestellt und – soweit vorgesehen – ein Entgelt vom Fahrgast an den Fahrer entrichtet wurde. Nur in diesen Fällen haftet das Busunternehmen für verlorenes oder gestohlenes Gepäck. Stellt der Fahrer keinen Gepäckschein aus, liegt die Verantwortung für das im Frachtraum verbleibende Gepäck beim Fahrgast, weil es sich dann rechtlich gemäß § 29 Kfl-Bef Bed um Handgepäck handelt. Das bedeutet, dass das Busunternehmen für Beschädigung, Verlust und Diebstahl der Gepäckstücke im Frachtraum nicht haftet.

Empfehlungen der apf an den Fahrgast:

- Da viele Busunternehmen eher knapp kalkulieren und die Ausstellung von Gepäckscheinen einen Mehraufwand für den Fahrer darstellt, wird des Öfteren darauf verzichtet. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) empfiehlt daher, Wertsachen, Dokumente und andere wichtige Gegenstände bei Busreisen im Handgepäck unterzubringen – sofern es in die Buskabine mitgenommen werden kann. Ist dies nicht möglich, sollte vorab mit dem Busunternehmen geklärt werden, ob (allenfalls gegen Entgelt) ein Gepäckschein für das Reisegepäck erstellt werden kann bzw. welche Alternative besteht, das Gepäck im Frachtraum gegen Beschädigung, Verlust und Diebstahl zu versichern.

ÖBB-Intercitybus – Anwendung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung

Die ÖBB-Personenverkehr betreibt nicht nur Züge, sondern auch den ÖBB-Intercitybus als Fernbuslinie (er wird im Auftrag der ÖBB-Personenverkehr durch die ÖBB-Postbus geführt). Der ÖBB-Intercitybus fährt auf den Strecken Graz-Klagenfurt, Klagenfurt-Venedig und Venedig-Lido di Jesolo.

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

² Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlineverkehr (Kfl-Bef Bed) BGBl II 2001 / 47 idgF.

Für eine Buslinie wäre grundsätzlich die Bus-Fahrgastreueverordnung anwendbar. Allerdings sieht die ÖBB-Personenverkehr die Intercitybusse als Ergänzung zum Bahnverkehr und wendet die Bahn-Fahrgastreueverordnung³ an. Diese räumt Fahrgästen wesentlich mehr Rechte ein, z. B. hinsichtlich Verspätungsentschädigung für Ankunftsverspätungen (bei den Bus-Fahrgastreuen zählt die Verspätung bei der Abfahrt) oder Erstattung des Fahrpreises bereits ab 60 Minuten Verspätung (laut Bus-Fahrgastreuen erst ab 120 Minuten).

Empfehlungen der apf an den Fahrgast:

- Bei der Buchung für den Intercitybus ist nur bei bestimmten Strecken bzw. Ticketangeboten automatisch eine Sitzplatzreservierung inkludiert. Aufgrund der beschränkten Anzahl an Sitzplätzen empfiehlt die apf, in den anderen Fällen eine Reservierung vorzunehmen, um eine Mitfahrgarantie zu haben.
- Achtung: Bei der Verwendung verschiedener Verkehrsmittel (z. B. Bus und Bahn oder Bus und Flug) gelten jeweils die verkehrsträgerspezifischen Fahrgastreue. Darüber hinausgehende Ansprüche (wenn sich etwa ein Problem bei einem Verkehrsträger auf die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels auswirkt – wie Kosten für einen versäumten Flug aufgrund einer Bahnverspätung) können gegebenenfalls zivilrechtlich gegen das Unternehmen geltend gemacht werden (Schadenersatz).

Ticketkauf für Bahnunternehmen auf Website eines Busunternehmens

Die apf behandelte im Rahmen ihrer Zuständigkeit einen Fall von grundsätzlicher Bedeutung, der das deutsche Busunternehmen FlixBus betraf. Dieser Beschwerdefall umfasste Aspekte in- und außerhalb der Bus- bzw. Bahn-Fahrgastreueverordnung. Das Busunternehmen verkauft über seine Website u. a. Tickets für zahlreiche andere (meist deutsche) Verkehrsunternehmen. Im gegenständlichen Fall war für den Fahrgast beim Kauf des Tickets unersichtlich, dass er nicht wie gedacht per Bus, sondern mit dem österreichischen Bahnunternehmen WESTbahn befördert würde.

Innerhalb der Zuständigkeiten führte die apf sowohl gegen das Bus- als auch gegen das Bahnunternehmen ein Schlich-

tungsverfahren durch. Bewirkt werden konnten Verbesserungen bei der Anzeige im Internet, das Busunternehmen fügte bei den relevanten Verbindungen das Wort „Zug“ einschließlich Zugsymbol ein und im Warenkorb wird auf die Beförderung mit dem Bahnunternehmen hingewiesen. Weitere Optimierungen bzw. Richtigstellungen wurden beim Bezahlvorgang vorgenommen. Mittlerweile verweist das Unternehmen auch auf die korrekten Gepäckregelungen sowie Beförderungsbedingungen des Bahnunternehmens und konkretisierte die Angaben beim Abfahrtsort betreffend Bahnhof und Gleis.

Bis Redaktionsschluss konnten nicht alle Punkte mit dem Busunternehmen geklärt werden. Offenblieb u. a.: Je nachdem über welche Website das Ticket gekauft wird, bestehen unterschiedliche Konditionen (z. B. Bahnticket gilt einen Tag bei Buchung über das Busunternehmen, hingegen ein Jahr bei Buchung über das Bahnunternehmen). Für PRM (Person with reduced mobility, Person mit Behinderung oder Person mit eingeschränkter Mobilität) wird als Kontaktmöglichkeit weiterhin die Telefonnummer des deutschen Busunternehmens angegeben, nicht die Nummer des befördernden österreichischen Bahnunternehmens. Die apf stellt positiv fest, dass die meisten Kritikpunkte beseitigt wurden, sieht aber noch Verbesserungsbedarf beim Buchungsprozess des deutschen Busunternehmens. Aufgrund fehlender Zuständigkeit für die noch offenen Fragen wurden auch andere Stellen über diese Thematik informiert.

Empfehlungen der apf an den Fahrgast:

- Bei der Buchung von Tickets für ein Verkehrsunternehmen über die Website eines anderen Unternehmens sollten die Konditionen auf den verschiedenen Internetseiten verglichen werden.

Empfehlungen der apf an das Unternehmen:

- Anwendung der korrekten Konditionen und Bedingungen des Vertragspartners.
- Richtige Kontaktinformationen für PRM, damit sich diese an den richtigen Ansprechpartner wenden kann.

³ VO (EG) 1371/2007 ABI L 2007/315, 14.



Flugverkehr

Informationsblatt der Europäischen Kommission über Claimfirmen im Flugverkehr

Claimfirmen sind private Unternehmen, die gegen Entgelt die Durchsetzung von Ansprüchen aus der Fluggastrechteverordnung¹ anbieten.

Im März 2017 veröffentlichte die Europäische Kommission für Passagiere, die eine Claimfirma beauftragen wollen, ein Informationsblatt² über die rechtlichen Hintergründe. Die Europäische Kommission weist auf Meldungen über unseriöse Firmen hin. Fällt Passagieren ein Fehlverhalten auf, können sie das bei der jeweils zuständigen Behörde einmelden. Jedenfalls sollten Passagiere sich vor unlauteren Praktiken in Acht nehmen und eine informierte Entscheidung treffen, ob sie die Dienste einer Claimfirma in Anspruch nehmen möchten. Dazu führt die Europäische Kommission vier spezifische Hinweise an:

1. Claimfirmen müssen ihre Preise und Entgelte auf der Website klar und vollständig angeben, auch wenn die Unternehmen in ihrer Preisgestaltung grundsätzlich frei sind.
2. Jeder Passagier hat das Recht sich im Einklang mit den geltenden nationalen Rechtsvorschriften durch eine andere Person oder Einrichtung vertreten zu lassen. Wenn erforderlich, muss jedoch eine unterschriebene Vollmacht zusammen mit einer Kopie des Personalausweises oder Reisepasses (zur Überprüfung der Unterschrift) von der Claimfirma vorgelegt werden können.
3. Claimfirmen dürfen keine unlautere Werbung machen. Insbesondere dürfen sie Passagiere, deren Flug z. B. annulliert wurde oder verspätet war, nicht anrufen bzw. per E-Mail oder in anderer Form kontaktieren.
4. Reiseveranstalter, Reisevermittler sowie diverse Buchungsportale, also alle Stellen, die Zugang zu Passagierdaten haben, dürfen ohne ausdrückliche Zustimmung der Reisenden keine persönlichen Daten an Claimfirmen weitergeben. Sie sind zur Einhaltung der Datenschutzbestimmungen verpflichtet und müssen somit das Einverständnis zur Datenweitergabe von den Passagieren einholen.

INFO: Hinweis auf Schlichtungs- und Durchsetzungsstellen in der EU

Die Europäische Kommission verweist im Informationsblatt auf die nationalen Stellen, wie die österreichische apf. Dort erhalten Passagiere kostenlos und provisionsfrei Hilfe bei Verstößen gegen die Fluggastrechteverordnung.³

Vorsicht bei Flugbuchung über Online-Portale

Die Fluggastrechteverordnung regelt u. a. die Rechte der Passagiere in Fällen von Verspätung und Annullierung. Allerdings bestehen nur dann Ansprüche, wenn ein einheitlicher Beförderungsvertrag abgeschlossen wurde. Für eine mehrgliedrige Flugreise (Flug mit Anschlussflug bzw. Anschlussflügen) muss dafür eine durchgängige Reservierungsnummer bzw. ein durchgängiger Buchungscode vorhanden sein. Das ist mit der Direktbuchung bei einer Fluglinie oder mit der Buchung über ein Reisebüro gewährleistet, jedoch nicht immer bei der Buchung über ein Online-Portal.

Grundsätzlich gilt: Bei mehrgliedrigen Flugreisen haben Reisende im Fall von Verspätungen bzw. versäumten Anschlussflügen das Recht auf Ausgleichszahlung, die je nach Flugentfernung zwischen 250 Euro und 600 Euro beträgt.

¹ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

² „Information Notice to Air Passengers“ vom 9.3.2017: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies_en.pdf

³ Vgl. „Air Passenger Rights: Commission gives guidance to consumers on the role of claim agencies“ vom 9.3.2017: https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/news/2017-03-09-air-passenger-rights-commission-gives-guidance-consumers-role_en

Darüber hinaus ist die Fluglinie verpflichtet, unentgeltliche Betreuungsleistungen zu erbringen, wie etwa Verpflegung, die Umbuchung auf eine neue Anschlussverbindung und bei Bedarf eine Hotelunterbringung.

Wird eine mehrgliedrige Flugreise unter einer Reservierungsnummer bzw. einem Buchungscode gebucht, sind die notwendigen und vorgeschriebenen Mindestumsteigezeiten an Flughäfen berücksichtigt und das Gepäck wird automatisch bis an das endgültige Reiseziel befördert. Damit ist sichergestellt, dass bei Flugunregelmäßigkeiten mit verpassten Anschlussflügen entsprechende Maßnahmen gesetzt werden, wie eben Umbuchung auf einen anderen Flug oder Betreuungsleistungen. Außerdem ist für mehrgliedrige Flugreisen mit einer Reservierungsnummer bei verpasstem Anschlussflug gewährleistet, dass für die Berechnung der Entschädigungsansprüche das Endziel herangezogen wird, und nicht nur die von der Unregelmäßigkeit betroffene Teilstrecke.

Anders ist es teilweise bei Flugbuchungen über Online-Portale. Diese bieten manchmal Flugkombinationen an, die nicht aufeinander abgestimmt sind. Aufgrund der unabhängig voneinander gebuchten Tickets ist es dann auch für die Fluglinien nicht ersichtlich, ob ein Flug als Anschlussflug gekauft wurde. Diese Kombinationen können zwar billiger sein, es handelt sich aber fallweise um separat reservierte Flüge, die keinen einheitlichen Beförderungsvertrag darstellen. Dadurch haben Passagiere, wenn Probleme auftreten, keinen Anspruch auf Betreuungsleistungen oder kostenfreie Weiterbeförderung durch die Fluglinie. Des Weiteren kann in diesen Fällen das Recht auf eine Ausgleichszahlung gänzlich wegfallen oder die Höhe der Zahlung gemindert werden, da nur die von der Unregelmäßigkeit betroffene Teilstrecke für die Berechnung herangezogen wird.

INFO: Augen auf bei Online-Portalen

Die apf empfiehlt Reisenden bei Flugbuchungen über ein Online-Portal, vorab Regelungen über Haftung, Versäumnis von Anschlussflügen, Abtretung von Ansprüchen etc. in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters nachzulesen.

Insolvenz der Fluggesellschaft airberlin

Mitte August 2017 beantragte airberlin die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens. Das Grounding, also die Einstellung des Flugbetriebes, erfolgte nicht sofort, sondern erst ab 28. Oktober 2018. Das Insolvenzverfahren wurde schließlich mit 1. November 2017 durch das Amtsgericht Charlottenburg in Deutschland eröffnet. Zum Sachwalter wurde Rechtsanwalt Prof. Dr. Lucas F. Flöther bestellt.⁴

Aufgrund des Insolvenzverfahrens konnten unzählige bestehende Ansprüche von Passagieren nicht mehr bedient werden. Die Passagiere können ihre Forderungen im Rahmen der Insolvenz anmelden.

Die apf stand bis zur endgültigen Insolvenzanmeldung zwecks Informationsaustausches in engem Kontakt mit der deutschen Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB). Die beiden NEBs führten auch gemeinsam ein Gespräch mit airberlin, um möglichst rasch entsprechende Informationen für Passagiere bereitstellen zu können. Anschließend wurde ein Verteiler eingerichtet, um Beschwerdeführenden und Passagieren mit anhängigem Verfahren laufend Aktualisierungen übermitteln zu können. Diese wurden auch auf der apf-Website veröffentlicht.

Insolvenz der Fluggesellschaft NIKI

Mitte Dezember 2017 erfolgte der Insolvenzantrag der Fluggesellschaft NIKI beim Amtsgericht Charlottenburg und eine sofortige Einstellung des Flugverkehrs.

Am Urlaubsort gestrandeten Passagieren mit direkt bei NIKI gebuchten Tickets boten andere Fluglinien bis Ende 2017 im Preis deutlich reduzierte Rückflugtickets („Notfall-Tarif“) an. Die apf gab Betroffenen darüber telefonisch Auskunft und stellte entsprechende Angaben auf der Website zur Verfügung. Außerdem tauschte sich die apf hierzu intensiv mit dem Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit), dem Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres (bmeia) und anderen NEBs aus.

Auf die beantragte Insolvenz beim Amtsgericht Charlottenburg folgten Rechtsstreitigkeiten, ob die Zuständigkeit der Abwicklung in Österreich oder Deutschland liege und damit einhergehend bezüglich des Verkaufs. Demgemäß



herrschte absolute Unklarheit, wo Passagiere sich hinwenden können, um ihre Forderungen geltend zu machen.

Die apf bemühte sich um Erklärungen der verantwortlichen Insolvenzverwalter in Österreich und Deutschland. Wie bereits bei der airberlin-Insolvenz erstellte die apf einen Informationsverteiler, in den alle Insolvenz-Betroffenen aufgenommen wurden, die sich bei der apf meldeten. Es wurden mehrfach Info-Mails an Passagiere versandt und es erfolgte eine Veröffentlichung auf der apf-Website.

Schließlich wurde ein zweites Hauptinsolvenzverfahren in Österreich eröffnet, als Masseverwalterin wurde Dr. Ulla Reisch eingesetzt. In Deutschland gibt es schlussendlich ein Sekundär-Insolvenzverfahren. Des Weiteren wurde ein Gläubigerausschuss eingesetzt, welcher den Verkauf von NIKI an LaudaMotion einstimmig billigte.⁵

In der letzten Mail an Passagiere und via Veröffentlichung auf der Website informierte die apf, dass gemäß dem deutschen Insolvenzverwalter Flöther direkt beim Flugunternehmen erworbene Tickets (voraussichtlich) erstattet werden, sofern sie nach dem Insolvenzantrag von airberlin Mitte August 2017 gekauft wurden.⁶ Vor der Insolvenz bezogene Tickets müssen im Zuge der airberlin-Insolvenz angemeldet werden.

Alle weiteren Forderungen (wie Ausgleichszahlungen etc.) können Betroffene im Rahmen des österreichischen Insolvenzverfahrens anmelden.⁷

Schlichtungsfälle zum Thema PRM

Mitnahme des Kinderwagens bis zum Flugzeug

In Art 8 und 10 sowie den zugehörigen Anhängen der PRM-Fluggastrechteverordnung⁸ wird festgehalten, dass Menschen mit eingeschränkter Mobilität geeignete Hilfeleistung zur Verfügung gestellt werden muss.

Ferner wird in den Auslegungsleitlinien zur Anwendung der PRM-Fluggastrechteverordnung dargelegt:

„... Die Leistung angemessener Hilfe für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität sowohl an Bord wie auch im Flughafen ist in jedem Einzelfall zu

Menschen mit eingeschränkter Mobilität muss laut EU-Verordnung geeignete Hilfeleistung zur Verfügung gestellt werden.

bewerten. Medizinisches Gerät und Mobilitätshilfen oder Hilfsmittel, die diese Fluggäste vorbehaltlich der einschlägigen Auflagen für die Flugsicherheit und/oder Gefahrenabwehr benötigen, sind dabei in ähnlicher Weise zu berücksichtigen. Die Meldung im Voraus ist entscheidende Voraussetzung dafür, dass in jedem Einzelfall angemessene Hilfe geleistet werden kann.“⁹

Bei dem folgenden Fallbeispiel der apf verweigerten Mitarbeiter des Bodenpersonals einer Reisenden am Schalter die Mitnahme des Kinderwagens bis zum Flugzeug. Der Kinderwagen würde nicht der Norm entsprechen. Aufgrund seiner Behinderung konnte der mitreisende zweieinhalbjährige Sohn kaum selbstständig gehen. Gemäß Information der Beschwerdeführenden leistete das Personal keine Unterstützung und bemühte sich um keine anderweitige Lösung. Am Zielort erfuhr die Reisende vom dortigen Bodenpersonal, dass der Kinderwagen nicht im Flugzeug transportiert wurde. Zu einem späteren Zeitpunkt erfolgte die Nachlieferung des Kinderwagens, zur Abholung musste die Beschwerdeführende nochmals extra zum Flughafen fahren.

⁴ Vgl. Flöther & Wissing: Informationen zum Insolvenzverfahren. <https://www.airberlin-inso.de/start>

⁵ Siehe Pressemitteilung von Flöther & Wissing vom 24.1.2018: Gläubigerausschuss billigte einstimmig den Verkauf des NIKI-Geschäftsbetriebs an Lauda Motion. <http://insolvenzverwaltung.floether-wissing.de/news/items/glaebigerausschuss-billigte-einstimmig-den-verkauf-des-niki-ges.html>

⁶ Vgl. Pressemitteilung von Flöther & Wissing vom 14.12.2017: Niki – Fast alle Passagiere werden entschädigt, <http://insolvenzverwaltung.floether-wissing.de/news/items/niki-fast-alle-passagiere-werden-entschaedigt.html>

⁷ Vgl. „Information für Kunden“ von urbanek/lind/schmied/reisch Rechtsanwälte OG vom 24.1.2018: <http://www.ulsr.at/index.php?id=98>

⁸ VO (EG) 1107/2006 ABL L 2006/204,1.

⁹ Leitlinien zur VO (EG) 1107/2006; Brüssel, den 11.6.2012, Dokument SWD(2012) 171 final, S. 14.

Da die Fluglinie nicht auf die Beschwerde der Reisenden reagierte, wandte sie sich an die apf.

In der PRM-Fluggastrechteverordnung sind Entschädigungszahlungen grundsätzlich nur für Beschädigungen vorgesehen. Im vorliegenden Fall hielt die Fluggesellschaft nach Rücksprache mit dem Flughafen an der Ansicht fest, der Kinderwagen hätte nicht den vorgegebenen Maßen entsprochen. Sie machte auf die Möglichkeit einer Kinderwagenanmietung am Flughafen aufmerksam. Des Weiteren wies die Fluglinie darauf hin, dass keine Information bzw. entsprechende PRM-Meldung für den Sohn vorlag.

Jedoch zeigte sich das Flugunternehmen im Rahmen der Schlichtung lösungsorientiert und bot als Wiedergutmachung die Erstattung der Taxikosten sowie einen Geschenkkorb für den Sohn an. Die Reisenden stimmten dem Angebot zu.

Beschädigter Rollstuhl

Die PRM-Fluggastrechtverordnung regelt in Art 12, dass Reisende für verlorene oder beschädigte Rollstühle sowie sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte entsprechend entschädigt werden müssen.

Ein Passagier, dessen im Gepäckraum mitgeführter Rollstuhl schwer beschädigt wurde und nicht mehr einsetzbar war, kontaktierte die apf, nachdem die Fluglinie nicht auf seine Beschwerde antwortete. Am Flughafen wurden zwar provisorisch Reparaturen vorgenommen, die endgültige Reparatur kostete jedoch 4.079 Euro.

Die Fluggesellschaft übergab den Fall nach Intervention der apf umgehend ihrer Versicherung, die eine pauschale Abgeltung in Höhe von 4.100 Euro vorschlug. Der Reisende nahm den Betrag an.

Verweigerung einer Flugbuchung ohne medizinisches Formular

Die Leitlinien der Europäischen Kommission zur Anwendung der PRM-Fluggastrechte beantworten konkret eine Fragestellung, zu der ein Fall an die apf herangetragen wurde:

„Darf von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ein Nachweis ihres Gesundheitsproblems verlangt werden?“

Nein. Die Verordnung verpflichtet behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in keiner Weise, Belege für ihre Behinderung oder (medizinisch oder anderweitig begründete) eingeschränkte Mobilität vorzulegen, um die erbetene Hilfeleistung zu rechtfertigen. Den Luftfahrtunternehmen ist es somit nicht gestattet, derartige Belege als Voraussetzung für den Verkauf eines Tickets oder die Zulassung zur Beförderung zu verlangen.

Gibt es aufgrund des Gesundheitszustands einer Person jedoch begründete Zweifel, dass sie den Flug sicher und ohne Hilfeleistung absolvieren kann, steht es dem Luftfahrtunternehmen frei, die Flugtauglichkeit der Person einzuschätzen und zu diesem Zweck Informationen einzuholen ...“¹⁰

Ein Passagier bat die apf um Hilfe, da die Flugbuchung über eine Reiseagentur problematisch verlief.

Der Beschwerdeführende meldete bei der Buchung ordnungsmäßig, dass er als Rollstuhlfahrer ein Mobilitätsservice benötigt. Mit der Reservierungsbestätigung erhielt der Passagier ein verpflichtend auszufüllendes 5-seitiges medizinisches Formular, das auch durch einen Arzt zu unterzeichnen war. Als er das Ausfüllen verweigerte, erhielt er vom Reisebüro folgende Information: Die Fluglinie würde mangels Datenbekanntgabe das Rollstuhlservice nicht bestätigen, daher wurde die Vorabreservierung storniert.

Die apf forderte daraufhin die Fluggesellschaft auf, die Buchung des Passagiers anzunehmen. Im Zuge des Verfahrens stellte sich heraus, dass das von der Fluglinie stammende Formular für den vorliegenden Fall keine Buchungsvoraussetzung war. Das durchführende Reisebüro ging irrtümlich davon aus. Es räumte das Versehen ein und leitete eine ordnungsgemäße Buchung in die Wege.





Musterbriefe der apf für Forderungen
von Fluggästen an Unternehmen:
www.passagier.at

Sitzplatzvergabe bei PRM

Fluggesellschaften sind verpflichtet, sich gemäß PRM-Fluggastrechtverordnung im Rahmen des Möglichen um einen den Bedürfnissen von Menschen mit eingeschränkter Mobilität entsprechenden Sitzplatz zu bemühen – und dies nach besten Kräften. Auch in den PRM-Leitlinien zur Verordnung wird hier nochmals ausgeführt:

*„... Fluggäste, die einen Gips tragen oder ihre Beine aus anderen Gründen nicht bewegen können, sollten von den Luftfahrtunternehmen im Rahmen des Möglichen Sitze hinter Trennwänden (Bulkhead-Sitze) oder andere Sitze mit mehr Beinfreiheit zugewiesen bekommen ...“*¹¹

Zwei Passagiere (Ehefrau und Ehemann) waren von einer Flugzeitenänderung betroffen, über die sie zeitgerecht informiert wurden. Für beide Reisenden bestand auch eine kostenpflichtige Sitzplatzreservierung für mehr Beinfreiheit, da der Mann eine 80-prozentige Behinderung (künstliche Hüfte und künstliches Knie) hatte.

Beim Abflug teilten Flugbegleiter den Eheleuten mit, dass die reservierten Plätze nicht nutzbar sind. Durch die Flugzeitenänderung kam es nämlich auch zu einer Änderung der Maschine, worüber die Reisenden vorab nicht in Kenntnis gesetzt wurden. Die Passagiere beklagten fehlende Bemühungen oder Hilfestellungen des Personals, entsprechende Sitzplätze zur Verfügung zu stellen.

Die Passagiere nahmen mit der apf Kontakt auf, weil die Fluglinie ihre Beschwerde und die Aufforderung zur Rückerstattung der Sitzplatzkosten ignorierte.

In der Stellungnahme an die apf entschuldigte sich das Luftfahrtunternehmen bei den Passagieren für die Vorfälle und versprach, sein Personal noch einmal hinsichtlich einer sensiblen Vorgehensweise bei der Beförderung von Passagieren mit eingeschränkter Mobilität zu schulen.

Die von der Fluglinie zugesagte Erstattung der Sitzplatzkosten sowie zusätzliche Fluggutscheine nahmen die Beschwerdeführenden in Anspruch.



¹⁰ Leitlinien zur VO (EG) 1107/2006; Brüssel, den 11.6.2012, Dokument SWD(2012) 171 final, S. 4.

¹¹ Leitlinien zur VO (EG) 1107/2006; Brüssel, den 11.6.2012, Dokument SWD(2012) 171 final, S. 23.

Internationale Zusammenarbeit

Die Nationalen Durchsetzungsstellen (National Enforcement Bodies, NEBs) tauschen sich im Sinne der gemeinschaftlichen Regelungen der europäischen Mitgliedsstaaten laufend zu den Fahr- und Fluggastrechten aus. Dies ermöglicht, einheitlich und länderübergreifend vorzugehen. Bei der Europäischen Kommission finden regelmäßige Treffen statt, Arbeitsgruppen befassen sich mit unterschiedlichen Fachthemen, informelle Gesprächstermine bieten Diskussionsmöglichkeiten und Veranstaltungen mit Stakeholdern werden organisiert. Vertreterinnen und Vertreter der Durchsetzungsstellen stimmen sich auch schriftlich bei Bedarf zu allgemeinen Frage- und Problemstellungen ab. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) informiert in diesem Kapitel über die Vernetzung in den Bereichen Bahn, Bus, Schiff und Flug.

Austauschtreffen

Europäische Kommission und NEBs

In der Regel gibt es ein bis zwei Mal im Jahr ein von der Europäischen Kommission einberufenes Treffen in Brüssel, bei dem sich Vertreterinnen und Vertreter der NEBs aus dem Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr vernetzen können. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer berichten über Entwicklungen in ihren Ländern, besprechen beispielsweise Auslegungsschwierigkeiten bei Verordnungen und überlegen Verbesserungen für die Zusammenarbeit.

Bahn

Beim Meeting der NEB-Rail mit Vertreterinnen und Vertretern der nationalen Durchsetzungsstellen sowie Stakeholdern im März 2017 in Brüssel gab die Europäische Kommission einen Überblick über die Aktivitäten der vergangenen Jahre. Zudem wurden die bestehenden Probleme bei der Umsetzung der Fahrgastrechte angesprochen, aufgrund dieser sollte eine Revision der Verordnung umgesetzt

werden. Die apf brachte dazu im Vorfeld ihre Ansichten und Erfahrungen ein. Die Europäische Kommission stellte die Revision der Bahn-Fahrgastrechteverordnung¹ für Sommer 2017 in Aussicht (siehe dazu Seite 102). Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer diskutierten darüber hinaus generelle Probleme bei der Durchsetzung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung, Fragen zur Leitlinie der Europäischen Kommission und die Thematik multimodales Reisen. Des Weiteren trugen Bahnunternehmen zum Thema „Barrierefreies Reisen“ und Fahrgastverbände zum Thema „Verbraucherbeschwerden“ vor.

Bus

Themenschwerpunkte des Treffens der NEBs und Stakeholder im September 2017 bei der Europäischen Kommission in Brüssel waren der aktuelle Stand der Anwendung der Bus-Fahrgastrechteverordnung² und der Beschwerden in den EU-Mitgliedsstaaten. Das Meeting der NEB-Bus beschäftigte sich auch mit weiteren Entwicklungen auf nationaler Ebene (z. B. Zuständigkeiten, nationale Gesetzesinitiativen). Der Europäische Rechnungshof war ebenfalls zu Gast und berichtete vom geplanten Audit zu den Fahrgastrechten.

Anhand mehrerer Präsentationen veranschaulichten Stakeholder das Thema Mobility scooter (Elektromobil) und die European Alliance for Coach Tourism, welche das Image von Busreisen verbessern möchte, stellte sich vor. Weitere Themen der Veranstaltung: (ausstehende) Tätigkeitsberichte der NEBs, nationale Ausnahmen von der Bus-Fahrgastrechteverordnung, Auslegungsfragen und das geplante EU-Beschwerdeformular.

Schiff

Im Bereich Schiffsverkehr wurde im Jahr 2017 kein Termin bei der Europäischen Kommission einberufen.

Flug

Im Fachbereich Flug fanden auf Einladung der Europäischen Kommission im Jahr 2017 erneut Austauschtreffen aller nationalen Durchsetzungsstellen zur Thematik PRM (Person with reduced mobility, Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität) und zur Fluggastrechteverordnung in Brüssel³ statt.

Bei dem Treffen zur PRM-Fluggastrechteverordnung⁴ im Februar 2017 wurde festgestellt, dass sowohl in Österreich als auch in den anderen Mitgliedsstaaten die PRM-Beschwerdezahl niedrig ist. Verbraucherschutz- sowie Schutzverband-Vertreterinnen und Vertreter präsentierten beispielsweise das Thema „Versteckte Behinderungen“ und der „Ozium PRM Manager“⁵ wurde vorgestellt.

Die NEBs und die Europäische Kommission diskutierten inhaltliche Fragestellungen, u. a. die Auswahl bzw. Notwendigkeit einer Begleitperson, Assistenzleistung beim Ticketkauf am Flughafen und die Definition „PRM“ beispielsweise in Bezug auf Allergien.

Eine Überarbeitung der 2012 herausgegebenen Auslegungsleitlinien zur Anwendung der PRM-Fluggastrechteverordnung⁶ wurde für 2018 angekündigt.

Beim Austauschtreffen zur Fluggastrechteverordnung im März 2017 thematisierten die Beteiligten z. B. die Zuständigkeit im Fall verpasster Anschlussflüge, Sanktionierungsmöglichkeiten und -maßnahmen bei Verstößen sowie die geplante Umsetzung eines neuen EU-Beschwerdeformulars der Europäischen Kommission.

Trinationale Zusammenarbeit D-A-CH im Fachbereich Flug

Im April 2017 nahmen Vertreterinnen der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) auf Einladung des deutschen Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (bmvi) am „4. Erfahrungsaustausch zur Fluggastrechteverordnung für Menschen mit Behinderung und Mobilitätseinschränkung“ in Berlin teil. Präsentationen zu PRM-Themen hielten u. a. die deutsche Durchsetzungsstelle über die „Beschwerdeentwicklung beim Luftfahrt-Bundesamt“ und das Eisenbahn-Bundesamt über „Fahrgastrechte für Menschen

Internationaler Erfahrungsaustausch zu Fahr- und Fluggastrechten für eine einheitliche und länderübergreifende Vorgehensweise.

mit Behinderung und Mobilitätseinschränkungen im Eisenbahn-, Schiffs- und Busverkehr“. Die Projektleiterin Heike Clauss stellte außerdem das Projekt „BIK für Alle“ (Barrierefrei informieren und kommunizieren – für alle)⁷ vor.

Des Weiteren wurde im Juni 2017 in Deutschland das alljährlich stattfindende Joint Meeting abgehalten. Ziel dieser Fachtagung ist ein Austausch der Stakeholder zu laufenden Themen und Entwicklungen im gesamten Bereich der Fluggastrechte.

Die apf sowie Vertreterinnen bzw. Vertreter des gastgebenden Luftfahrt-Bundesamtes und des Schweizer Bundesamtes für Zivilluftfahrt präsentierten aktuelle Zahlen und ihre Vorgehensweise. Weitere Vorträge kamen von Vertreterinnen und Vertretern der Europäischen Kommission und der Europäischen Agentur für Flugsicherheit. Österreich war außerdem mit einer Präsentation des Flughafen Wien-Schwechat zum Thema „Assistance to passengers with reduced mobility at Vienna Airport“ vertreten.

2018 organisiert die apf das Joint Meeting, das voraussichtlich im Oktober in Wien stattfinden wird.

¹ VO (EG) 1371/2007 ABI L 2007/315, 14.

² VO (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.

³ VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

⁴ VO (EG) 1107/2006 ABI L 2006/204, 1.

⁵ Ozium: www.ozium-airport.com/prm-management-software/

⁶ Auslegungsleitlinien zur Anwendung der VO (EG) 1107/2006 ABI L 2006/204, 1, Brüssel, 11.6.2012, Dokument SWD (2012) 171 final.

⁷ BIK für Alle: www.bik-fuer-alle.de/



„Multimodale Passagierrechte“ zur Vereinheitlichung und Stärkung der Rechte der Passagiere auf europäischer Ebene im Gespräch.

Weitere Aktivitäten

Gründung Travel-Net

Auf Initiative der deutschen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) und mit Unterstützung der Europäischen Kommission wurde Travel-Net gegründet.

Travel-Net soll gemäß Art 16 Abs 2 RL über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten⁸ die Vernetzung nationaler AS-Stellen (Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung) sowie den Austausch und die Verbreitung von bewährten Verfahren und Erfahrungen unterstützen. Dazu wurde ein Memorandum of Understanding unterzeichnet.

An der Gründungssitzung nahmen neben zahlreichen Vertreterinnen und Vertretern von AS-Stellen, NEBs, Konsumentenschutzorganisationen, Ministerien und der Europäischen Kommission auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf teil.

Multimodale Passagierrechte

Um die Rechte der Passagiere auf europäischer Ebene zu vereinheitlichen und zu stärken, ist die Umsetzung von „Multimodalen Passagierrechten“ für die Fahr- und Fluggastrechte bei Bahn, Bus, Schiff und Flug im Gespräch.

Die Generaldirektion Mobilität und Verkehr (DG MOVE) der Europäischen Kommission beauftragte ein externes Unternehmen mit einer Folgenabschätzung für dieses Projekt. Das Ziel der Studie ist, bewerten zu können, welche Probleme aufgrund fehlender oder nicht ausreichender europäischer Regeln im Bereich multimodaler Passagierrechte entstehen können. Des Weiteren sollen mögliche Lösungen und deren Folgen (wirtschaftlich, sozial, umwelttechnisch, etc.) ermittelt werden.

In der Prüfungsphase wurde die bestehende Situation der Passagierrechte unter besonderer Berücksichtigung des multimodalen Kontexts in mehreren Mitgliedsstaaten, u. a. in Österreich, näher analysiert. Die apf wurde als nationale Durchsetzungsstelle in die Erhebung betreffend das vorhandene Zahlenmaterial, die konkreten Probleme, den derzeitigen Umgang mit Beschwerden im Zusammenhang mit multimodalen Fahrten, die Kostenfrage, die Einschätzung der möglichen Folgen für die Passagiere und Unternehmen sowie vorstellbare Lösungswege einbezogen.

Die apf befürwortet eine Verbesserung der multimodalen Fahrgastrechte, damit es auch bei der Nutzung mehrerer verschiedener Verkehrsmittel möglichst einheitliche Rechte von Passagieren gibt.

Fahrgastbeirat Baden-Württemberg

Zu dieser Veranstaltung lud der Fahrgastbeirat für den vom Land Baden-Württemberg bestellten Schienenpersonennahverkehr einen Mitarbeiter der apf als Experten und Vortragenden ein. Er referierte über die Entschädigungsregelungen für Nutzer des öffentlichen Verkehrs in Österreich.



⁸ RL 2013/11/EU ABl L 2013/165, 63.





- Europäische Kommission legte einen Entwurf für die Neufassung der Bahn-Fahrgastreueverordnung vor, die apf nahm dazu Stellung • apf ersuchte die Europäische Kommission um Auslegung unklarer Bestimmungen in der Bus-Fahrgastreueverordnung (Art 19 Abs 2) und Schiff-Fahrgastreueverordnung (Art 2 Abs 2 lit b)
- EuGH beschäftigte sich auch 2017 mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastreue, z. B. Urteil zum Thema Informationspflicht der Fluglinien im Fall von Annullierungen • 95,9 Prozent der Personenverkehrszüge waren 2017 pünktlich; Nah- und Fernverkehr in Österreich pünktlicher als in Deutschland

Passagier- und Fahrgastreue

Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr

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

Bei der Bearbeitung der Beschwerden stellt die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) auch vereinzelt Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen aus der Bahn-Fahrgastrechteverordnung¹ bzw. aus dem EisbBFG² fest. Diese werden grundsätzlich im Wege des Schlichtungsverfahrens gelöst; vereinzelt musste die Schienen-Control Kommission informiert werden.

Fristverletzungen

Im zweiten Halbjahr 2017 ermittelte die apf bei den Verfahren gegenüber der ÖBB-Personenverkehr, wie im Jahr davor, vermehrt Fristverletzungen. Diese entstanden aufgrund eines starken Bearbeitungsrückstands vorwiegend bei Entschädigungs- und vereinzelt auch bei Erstattungsanträgen.

Verweigerung von Erstattungen bei Qualitätseinbußen

In einigen Fällen betreffend mangelhafte Qualität bei der Zugfahrt stellte sich heraus, dass die ÖBB-Personenverkehr den Antrag auf Erstattung ablehnte oder häufig nur relativ geringe Gutscheinwerte anbot. Qualitätseinbußen sind gegeben, wenn etwa die Klimaanlage oder Heizung ausfällt, wenn Türen sich nicht schließen lassen oder wenn durch etwaige Störgeräusche die Qualität der Reise beeinträchtigt wird.

Keine Hilfeleistung

Nach wie vor kommt die ÖBB-Personenverkehr ihren rechtlichen Verpflichtungen zur Hilfeleistung nur sehr eingeschränkt nach.

Grundsätzlich besteht bei Zugverspätungen von mehr als 60 Minuten ein Anspruch auf Hilfeleistung im Sinne von Mahlzeiten und Erfrischungen, sofern diese im Zug oder am Bahnhof vorhanden sind bzw. organisiert werden können. Die apf befindet sich weiterhin in Gesprächen mit dem Bahnunternehmen, um eine rechtskonforme Lösung zu erzielen. Nach ersten Fortschritten zeichnet sich für 2018 eine zufriedenstellende Umsetzung ab.

Keine Information über Zugprobleme trotz Kenntnis der Kontaktdaten

Entsprechend den Fahrgastrechten gibt es im Bahnverkehr bei Abweichungen (beispielsweise Zugausfall oder Fahrplanänderung) eine erweiterte Informationspflicht der Bahnunternehmen, sofern die Kontaktdaten und die geplante Bahnfahrt bzw. -strecke eines Reisenden bekannt





sind (wie bei den zuggebundenen Sparschiene-Tickets bzw. generell bei Online-Tickets). Die apf bemerkte in einigen geführten Verfahren diesbezüglich eine Verletzung der Fahrgastrechte. Zwar gibt es bereits erste Lösungsansätze seitens der ÖBB-Personenverkehr, jedoch fehlt noch eine adäquate technische Umsetzung, um dem Gesetz zu entsprechen. Voraussichtlich kann im Laufe des Jahres 2018 eine erste Lösung realisiert werden.

Keine Mahnungen vor Einschaltung des Inkassounternehmens

Die apf registrierte fallweise, dass Bahnunternehmen nach der Ausstellung einer Forderung (z. B. mangels gültigem Ticket) keine Mahnung an den Fahrgast ausschickten, bevor sie die Forderung an das Inkassobüro weitergaben – wie es das EisbBFG verlangen würde.

Weitere Themen aufgrund von Beschwerden

- Verweigerung der Auszahlung einer Verspätungsentschädigung;
- Probleme in Verbindung mit der Jahreskartenentschädigung;
- Verweise auf ausländische Bahnunternehmen, obwohl die Zuständigkeit nicht im Ausland lag;
- Schwierigkeiten bei der Weiterleitung an das zuständige ausländische Bahnunternehmen;
- Probleme mit der automatischen Umstellung einer Vorteils card Jugend auf Vorteils card Classic sowie der automatischen Verlängerung von Vorteils cards;
- Kein Hinweis auf die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf;
- Probleme bei der Erstattung von Wochen- und Monatskarten;
- Falsche Berechnung von Entschädigungsansprüchen;
- Keine Einrichtung eines Ersatzverkehrs bei Störungen;
- Verweigerter Ausweisleistung des Bahnpersonals;
- Verletzung von Informationspflichten;
- Keine Weiterfahrt mit der nächsten Möglichkeit bei Störungen;
- Verweigerung der Erstattung von Kfz-Online-Tickets (bei Autoreisezügen);
- Schwierigkeiten bei der Neuausstellung personalisierter Fahrkarten;

- Kein Nachweis über die Einbehaltung einer Fahrkarte durch Zugbegleiter;
- Zuständigkeitsprobleme bei der Möglichkeit der Geltendmachung von Ansprüchen bei einem Beförderer.

Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Die Bahnunternehmen und Verkehrsverbände müssen der Schienen-Control ihre Beförderungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung und bei Änderungen vorlegen.

Je nach Häufigkeit der Änderungen übermitteln daher die Bahnunternehmen ihre geänderten Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen in unterschiedlichem Ausmaß.

Im Rahmen der Vorlage der Beförderungsbedingungen und bei Schlichtungsverfahren, die aufgrund von Fahrgastbeschwerden eröffnet werden, thematisiert die apf pro Berichtsjahr zahlreiche mögliche Gesetzesverstöße gegenüber den Unternehmen. Beispielhaft dafür war im Jahr 2017 die intransparente Regelung der Ticket-Gültigkeitsdauer in einem Verkehrsverbund. Bei den Regelungen war für den durchschnittlich informierten Reisenden nicht klar, wie lange ein Einzelticket gilt (nur für den sofortigen Fahrtantritt oder bis 24 Uhr desselben Tages). Selbst Verkehrsverbund und Bahnunternehmen interpretierten die entsprechende Bestimmung der Beförderungsbedingungen unterschiedlich. Schlussendlich konnte die apf eine Klarstellung erreichen: Das Einzelticket ist für den einmaligen Fahrtantritt innerhalb von zwei Stunden ab der auf der Fahrkarte aufgedruckten Uhrzeit und für die Dauer der Fahrt gültig.

Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG³ überprüfen, ob die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbände dem Gesetz entsprechen, und diese bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst alle österreichischen und europäischen Rechtsvorschriften (etwa KSchG⁴, EisbBFG oder Bahn-Fahrgastrechteverordnung).

¹ VO (EG) 1371 / 2007 ABI L 315 / 2007, 14.

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

³ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

⁴ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.

Die Schienen-Control Kommission ist eine weisungsfreie Verwaltungsbehörde im Bereich der Bahnregulierung.

Die Schienen-Control Kommission kann die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern dem jeweiligen Unternehmen auch konkret eine Änderung der Bedingungen auftragen, damit diese dem Gesetz entsprechen.

In mehreren Verfahren der Schienen-Control Kommission wurden schlussendlich Teile von Beförderungsbedingungen für unwirksam erklärt oder aufgrund der Verfahren Teile der Beförderungsbedingungen geändert (siehe dazu nachfolgend „Verfahren der Schienen-Control Kommission“).

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Verfahren wegen Erstattung von Fahrkarten

In diesem von der Schienen-Control Kommission im September 2015 eingeleiteten Verfahren geht es um diverse Einschränkungen bzw. Ausschlüsse der Erstattung von Fahrkarten.

In einigen Punkten konnte zwischen dem Personenverkehrsunternehmen und der Schienen-Control Kommission eine Klärung erzielt werden (z. B. beim Sommerticket, bei Reservierungen, bei Gruppentickets oder bei Komfort-Tickets), in anderen Punkten wurden Kompromisse erreicht (z. B. zwei Monate Auszahlungsfrist für Erstattung; Erstattung der Strafzahlung, wenn der Grund dafür nachträglich wegfällt; Erstattung der Monatskarten innerhalb der ersten sieben Gültigkeitstage gegen Gebühr; ordentliches und außerordentliches Kündigungsrecht bei der Österreichcard; Aufhebung der Zugbindung bei bestimmten Gründen).

Folgende Regelungen wurden mittlerweile zusätzlich in den Tarifbestimmungen klargestellt:

- **Österreichcard:** Die Gründe für ein außerordentliches Kündigungsrecht wurden erweitert. Nun besteht dieses Kündigungsrecht auch bei Erkrankungen in einem Zeitraum von drei Monaten oder mehr. Die Kündigungsgebühr in Höhe eines Monatsbetrags wird auch in diesem Fall eingehoben.
- **Stornierung:** Für alle Online-Tickets (auch Sparschiene-Tickets) gibt es nun die Möglichkeit, z. B. bei fehlerhafter Dateneingabe, das Ticket innerhalb von drei Minuten nach Ticketkauf zu stornieren. Nach Ablauf der 3-Minuten-Regel können die meisten Ticketgattungen (ausgenommen z. B. Sparschiene-Tickets) gemäß den geltenden Bestimmungen widerrufen werden. Die Stornierung ist – mit oder ohne Gebühr – zumeist bis einen Tag vor Gültigkeitsbeginn möglich, sofern das Ticket noch nicht als PDF bezogen wurde. Der Bezug des Tickets in der ÖBB-App am Smartphone kann am Mobilgerät wieder rückgängig gemacht werden. Ein mittels Abholcode am Ticketschalter bzw. Automaten entgegengenommenes Ticket kann am Ticketschalter zurückgegeben werden. Bei diesen beiden Bezugsarten ist die Stornierung bis einen Tag vor Gültigkeitsbeginn trotz vorherigen Bezugs zulässig. Damit bleiben nur Tickets, die als PDF bezogen wurden, generell von der Stornierung ausgenommen.
- **Teilstorno:** Mehrere online in einem Warenkorb gebuchte Reisen können nun einzeln storniert werden. Auch hier gelten die unter dem Punkt Stornierung ausgeführten Stornomodalitäten.
- **Namensänderungen:** Bei Online-Buchungen ist nun eine Korrektur des Namens erlaubt, wenn das Ticket noch nicht bezogen wurde (siehe Punkt Stornierung). Eine Namensänderung ist für folgende Standardtickets möglich: Einzelfahrt, Komfortticket, Einfach-Raus-Ticket, Sitzplatzreservierungen und Sparschiene Österreich-Tickets (bei Sparschiene-Tickets allerdings zeitlich begrenzt, innerhalb von 24 Stunden nach Buchungsabschluss). Auch für Einzel- und Tagestickets der Verkehrsverbünde ist die Namensänderung durchführbar.
- **Änderung des Datums oder der Anzahl der Reisenden:**



Dies ist für Standardtickets und Verbundtickets durch die Möglichkeit der kostenlosen Stornierung bis einen Tag vor Gültigkeitsbeginn und anschließender Neubuchung für das richtige Datum oder die entsprechende Anzahl der Reisenden möglich. Am Ticketschalter kann dies unkompliziert in einem Vorgang vorgenommen werden. Dabei wird bei unterschiedlichen Preisen der Differenzbetrag aus- bzw. nachbezahlt.

Verfahren wegen Preisveröffentlichung

Seit einer durch den Verkehrsverbund im Juli 2016 durchgeführten Tarifreform finden sich nur mehr Preise ausgewählter Tickets in den Tarifbestimmungen auf Aushängen, in Foldern und weiteren Informationsmaterialien. Online können weiterhin sämtliche Preise abgefragt werden. Die bestehenden gesetzlichen Bestimmungen des § 12 EisbBFG (bzw. auch des § 22 EisbG oder des § 16 Allgemeine Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrli-nienverkehr [Kfl-Bef Bed])⁵ normieren eine Pflicht der Verkehrsverbände zur Bekanntmachung aller Tarife und Fahrpreise. Gemäß § 12 Abs 1 EisbBFG sind Verkehrsverbände verpflichtet, neben einer Zusammenfassung der wichtigsten Tarifänderungen auch die bis zu einem Jahr alten Fassungen der Tarife zu verlautbaren und unentgeltlich bereitzustellen.

Aufgrund erneuter Beschwerden zum Thema Preisveröffentlichung wurde im Jänner 2017 ein neues Verfahren eingeleitet, nachdem im Vorjahr zur vorliegenden Thematik bereits einige Punkte geklärt werden konnten.

Einerseits ging es in diesem Verfahren um die Zusammenfassung bzw. Veröffentlichung der Preise, andererseits um die Tatsache, dass unterschiedliche Preise für eine Jahreskarte für den gleichen Streckenbereich, abhängig von der Reihenfolge der Eingabe der Zwischenziele (via-Relationen) beim Online-Kauf entstanden sind. Grundsätzlich erscheint der Schienen-Control Kommission das Tarifsystem eher kompliziert, indem Zeitkarten für zahlreiche Verkehrslinien gelten, aber nicht für alle Haltestellen auf diesen Linien. Zumindest sollte es eine verständliche und leicht verfügbare Information geben, bis zu welchen Haltestellen der Fahrgast mit seiner Zeitkarte fahrberechtigt ist. Für die Schienen-Control Kommission ist entscheidend, dass der

durchschnittlich kundige Verbraucher in der Lage ist, das richtige, beste und günstigste Angebot auszuwählen.

Die Preisauskunft muss für die Schienen-Control Kommission auf allen Vertriebskanälen gewährleisten, dass

- für das gleiche Produkt (z. B. Zeitkarte für die Strecke von A nach B) immer der günstigste Preis angeboten wird, auch bei der Eingabe von Zwischenzielen (via-Relationen),
- eingegebene Zwischenziele (via-Relationen) – auch bei unterschiedlicher Reihenfolge – den gleichen (günstigsten) Preis bzw. das größtmögliche persönliche Netz ergeben,
- mit und ohne Eingabe von via-Relationen immer das größtmögliche persönliche Netz angeboten wird.

Im Zuge des Verfahrens wurden folgende Lösungen erzielt bzw. angedacht:

- Preisveröffentlichung: Veröffentlichung einer PDF-Liste der meistverkauften Relationen ein Mal pro Jahr und zusätzlich bei Tarifänderungen zur Umsetzung der gesetzlichen Veröffentlichungsverpflichtungen;
- Ausdruck / Darstellung des persönlichen Netzes: Mittels vereinheitlichter und optimierter Ausdruckfunktion für alle elektronischen Informationskanäle und im Service-Center des Verkehrsverbundes bzw. als visuelle Darstellung am Smartphone;
- Persönliches Netz: Neue Hinweiskfelder bzw. Erklärungstexte betreffend via-Relationen in der Preisauskunft sowie im Ticketshop. Zusätzlich eine Plausibilitätsprüfung durch den Verkehrsverbund inklusive eines aktiven Kundendialogs bei Problemen;
- Veröffentlichung der Verkehrsverbund-Telefonhotline am Automaten.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss noch offen.

⁵ Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrli-nienverkehr (Kfl-Bef Bed) BGBl II 2001 / 47 idgF.

Die apf nahm zur Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung Stellung.

Verfahren wegen Österreichcard-Verspätungsentschädigung

In diesem im Dezember 2016 eingeleiteten Verfahren geht es um die Frage, ob die Verspätungsentschädigung der Jahresnetzkarte Österreichcard eines Bahnunternehmens angemessen hoch ist. Bisher gewährte das Bahnunternehmen ab drei Verspätungen über 60 Minuten eine Entschädigung in Höhe von 20 Euro (2. Klasse) bzw. 30 Euro (1. Klasse). Konkrete Ausführung, was der Gesetzgeber unter wiederholten Verspätungen oder Zugausfällen bzw. einer angemessenen Entschädigung versteht, findet sich weder in der Bahn-Fahrgastrechteverordnung noch im EisbBFG und muss daher durch Auslegung bzw. Interpretation ermittelt werden.

Für die Beurteilung wurden entsprechende Daten und Informationen beim Bahnunternehmen angefragt (z. B. Statistiken über Verspätungen und Zugausfälle, Anzahl der Entschädigungsfälle und der ausbezahlten Entschädigungssumme, Einnahmen aus den verkauften Österreichcards, Statistiken über die durchschnittliche Nutzung von Österreichcards).

Den vom Gesetzgeber geforderten Anreiz zum Nutzen der Fahrgäste kann nur ein Entschädigungssystem erfüllen, das bei wiederholten Verspätungen oder Zugausfällen eine angemessene Entschädigung gewährt. Angesichts der vorgelegten Statistiken über Verspätungen und Zugausfälle leistet das ein Mindestverspätungswert von 60 Minuten bei einer häufig genutzten Jahresnetzkarte wie der Österreichcard nicht.

Ein ähnliches Ergebnis brachte auch die Gegenüberstellung der Einnahmen und der bekannt gegebenen Entschädigungszahlungen. Deswegen stellte die Schienen-Control

Kommission zusammenfassend fest, dass den Besitzerinnen und Besitzern von Österreichcards mit dem damals gültigen Modell keine angemessene Entschädigung gewährt wurde.

Die Schienen-Control Kommission akzeptierte das im Verfahren vorgelegte adaptierte Entschädigungsmodell für die Österreichcard (Reduzierung des Mindestverspätungswertes auf 30 Minuten, Nachweis der Zugnutzung auch durch Reservierungen) und stellte das Verfahren im Juni 2017 ein.

Verfahren wegen AGB der Österreichcard

Im Oktober 2017 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren betreffend einige Bestimmungen in den Tarifbestimmungen, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Jahresnetzkarte Österreichcard, eines Bahnunternehmens. Die Schienen-Control Kommission ist der Ansicht, dass die AGB der Österreichcard möglicherweise gegen bundesrechtliche Rechtsvorschriften verstoßen. Dabei handelt es sich einerseits um die Abbildung aller Leistungen der Österreichcard in den AGB (z. B. gratis Sitzplatzreservierung, ermäßigtes Upgrade auf die 1. Klasse, Sonderkonditionen für Carsharing am Bahnhof, Ermäßigungen bei Vienna Airportlines, Ermäßigungen für Auslandsfahrten mittels Railplus) und andererseits um die Möglichkeit zur einseitigen Abänderung der AGB durch das Unternehmen bei bereits laufenden Verträgen.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss noch anhängig.

Die apf legte der Schienen-Control Kommission im August 2017 eine Beschwerde gemäß § 78a Abs 5 EisbG vor. Dabei geht es um die Frage, ob eine Verspätungsentschädigung als Folge eines verspätet entladenen PKW zu gewähren ist. Das Bahnunternehmen lehnte die Zahlung einer Verspätungsentschädigung ab. Die Schienen-Control Kommission sah keinen Anlass zur Einleitung eines Verfahrens.

Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung

Die Bahn-Fahrgastrechteverordnung zeigte seit Inkrafttreten im Dezember 2009 einige Schwachstellen und Unklarheiten. Daher legte die Europäische Kommission einen Entwurf für eine Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung vor.



Positive Änderungen

Die Neufassung soll die Rechte der Fahrgäste grundsätzlich weiter stärken. So müssen Bahnunternehmen zukünftig einen Verweis auf allen Fahrkarten anführen, wohin sich Fahrgäste z. B. im Fall von Störungen oder fehlenden Informationen wenden können. Auch wären die in manchen Mitgliedsstaaten bisher möglichen Ausnahmeregelungen – beispielsweise dass der inländische Fernverkehr von der Anwendbarkeit der Bahn-Fahrgastrechteverordnung ausgenommen werden kann (in Österreich gibt es diese Regelung schon jetzt nicht) – dann nicht mehr möglich.

Bahnhofsbetreiber sind nach dem Entwurf verpflichtet, für Störungen auf größeren Bahnhöfen Notfallpläne bereitzuhalten, um einen einwandfreien Ablauf des Verkehrs zu gewährleisten. Außerdem wurden die Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität in zahlreichen Bestimmungen (Erbringung von Hilfeleistung, barrierefreie Formate für Fahrgastinformationen etc.) verbessert. Im Entwurf der Neufassung wurde des Weiteren die Bearbeitung der Beschwerden bei den nationalen Durchsetzungsstellen (NEB) genauer geregelt, u. a. hinsichtlich einer maximalen Bearbeitungszeit von drei Monaten und bezüglich Zuständigkeitsabgrenzungen zwischen NEB bei grenzüberschreitenden Fahrten.

Zusätzlich wurde eine allgemeine Klausel in den Entwurf aufgenommen, die eine Diskriminierung etwa aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohn- bzw. Aufenthaltsorts untersagt. Damit könnte zukünftig besser gegen Regelungen vorgegangen werden, welche den Kauf von Tickets für bestimmte Verbraucher einschränkt (z. B. Ticketkauf aus dem Ausland).

Kritikpunkte

Der aktuelle Entwurf weist aber auch Schwachstellen auf, etwa bei der Fahrpreisschädigung aufgrund von höherer Gewalt. Demnach wären Bahnunternehmen künftig von Entschädigungsansprüchen bei Verspätungen befreit, wenn diese aufgrund von höherer Gewalt wie schlechte Wetterverhältnisse oder Naturkatastrophen verursacht wurden. Bislang gilt die Entschädigungspflicht der Bahnen auch in Fällen höherer Gewalt. Das wurde im Jahr 2013 vom EuGH aufgrund eines Verfahrens der Schienen-Control Kommission bestätigt.

Bei der Fahrpreisschädigung gemäß Art 17 Bahn-Fahrgastrechteverordnung handelt es sich um eine (pauschalierte) Preisminderung des Fahrpreises bei Verspätung und Zugausfall.

Für das Bestehen eines Entschädigungsanspruchs ist es ohne Bedeutung, ob die Leistung aufgrund eines Ereignisses von höherer Gewalt oder aus anderen Gründen mangelhaft ausgeführt wurde. Entscheidend ist nur, dass die erbrachte Leistung von der vertraglich geschuldeten abweicht. Natürlich sind Unternehmen bei höherer Gewalt nicht für eine unzureichende Erbringung ihrer Leistung verantwortlich, aber die neue Regelung ginge zulasten der Fahrgäste. Diese müssten gemäß dem Entwurf der Neufassung in Zukunft für eine schlechtere Leistung den vollen Preis bezahlen.

Hinzuweisen ist auch auf die zusätzliche Bürokratie für den Fahrgast (z. B. Verlangen eines Nachweises vom Bahnunternehmen betreffend höhere Gewalt, allenfalls Gegenbeweis durch den Reisenden) sowie die umfangreichen Rechercharbeiten für die Schlichtungs- und Durchsetzungsstellen aufgrund der zu erwartenden Auseinandersetzungen bezüglich des Vorliegens von höherer Gewalt. Da es in diesen Fällen zumeist um geringe Streitwerte geht, wird der Arbeitsaufwand in keinem angemessenen Verhältnis stehen.

Unklare Begriffe oder Regelungen führten bei der derzeitigen Bahn-Fahrgastrechteverordnung zu Problemen und sollten in der Neufassung vermieden werden.

Ein wichtiges Beispiel dafür ist die angeführte Klausel betreffend höhere Gewalt. Sofern die Klausel (inklusive Erwägungsgrund) beibehalten wird, sollte sie zumindest klarer formuliert sein, um die ohnehin zu erwartenden Streitigkeiten über das Vorliegen höherer Gewalt in der Praxis nicht zusätzlich durch eine unklare Rechtslage zu erschweren. Im Entwurf erscheint die Formulierung widersprüchlich und auslegungsbedürftig.

Die Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung wurde verschiedenen Institutionen in Österreich zur Begutachtung vorgelegt, auch die apf nahm dazu Stellung.

Im Laufe des Jahres 2018 ist auf europäischer Ebene die Beschlussfassung geplant.

Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Busverkehr

Probleme mit ungarischem Busunternehmen

In mehreren von Passagieren an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) herangetragenen Beschwerdefällen ging es um die kurzfristige Annullierung der Fahrt von Wien nach Budapest und / oder retour ohne ausreichende Information durch das Busunternehmen Orangeways.

Gemäß Bus-Fahrgastrechteverordnung¹ haben Reisende im Fall einer Annullierung oder bei voraussichtlich mehr als 120 Minuten verzögerter Abfahrt einen rechtlichen Anspruch. Das Busunternehmen muss die Kosten des Tickets vollständig erstatten, gegebenenfalls eine kostenlose Rückfahrt zum frühestmöglichen Zeitpunkt anbieten oder eine Ersatzbeförderung gewährleisten. Andernfalls steht den Betroffenen gemäß Art 19 Abs 2 Bus-Fahrgastrechteverordnung zusätzlich eine Entschädigung in der Höhe von 50 Prozent der Ticketkosten zu. Da die Beschwerdeführenden eine alternative Beförderung buchen mussten und mit zusätzlichen Kosten konfrontiert waren, wandten sie sich an die apf. Aus den Unterlagen zu den Fällen geht hervor, dass die Forderungen der Beschwerdeführenden berechtigt sind. Die Weigerung des Unternehmens einen Ersatz zu leisten oder einen Nachweis für das tatsächliche Nichtbestehen der Forderung zu erbringen, stellte einen Verstoß gegen die Bus-Fahrgastrechteverordnung dar.

Im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens bewirkte die apf die Erstattung der Ticketkosten. Allerdings war das Busunternehmen in keinem der Fälle bereit, die zustehende zusätzliche Entschädigung an die Passagiere auszubezahlen. Daher brachte die apf eine Anzeige beim Magistrat, der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde in Wien, ein.

Darüber hinaus informierte die apf die ungarische Durchsetzungsstelle im Rahmen der Verbraucherbehörden-Kooperation über diese Fälle, um zukünftig die Einhaltung der Fahrgastrechte gemäß Bus-Fahrgastrechteverordnung sicherzustellen.

Der Magistrat in Wien teilte mit, dass das Busunternehmen in Österreich über keine Kraftfahrlinienkonzession mehr verfügt, laut zuständiger Behörde in Ungarn mittlerweile aus dem Handelsregister gelöscht wurde und der Gesellschaft alle Beförderungslizenzen entzogen wurden. Aufgrund dessen wurde das Strafverfahren eingestellt. Die apf stellte bei einer anschließenden Überprüfung fest: Die Website des Busunternehmens gibt es weiterhin, eine Ticketbuchung ist jedoch nicht mehr möglich. Die Durchsetzung der Ansprüche von Passagieren gegen das Busunternehmen Orangeways vor Gericht dürfte aussichtslos sein.

Auslegung Art 19 Abs 2 Bus-Fahrgastrechteverordnung

Die apf wandte sich bezüglich einer Interpretation der Bus-Fahrgastrechteverordnung an die Europäische Kommission. Anlassfall waren Beschwerden im Busbereich, bei denen es um eine zusätzliche Entschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises ging. Die zugrundeliegende Bestimmung von Art 19 Abs 2 Bus-Fahrgastrechteverordnung erschien nicht ausreichend klar. Der Artikel lautet wie folgt:

„Artikel 19

Fortsetzung der Fahrt, Weiterreise mit geänderter Streckenführung und Fahrpreiserstattung

(1) Muss ein Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen, dass die Abfahrt eines Linienverkehrsdienstes von einem



Busbahnhof annulliert wird oder sich um mehr als 120 Minuten verzögert, oder im Fall einer Überbuchung bietet er den Fahrgästen unverzüglich Folgendes zur Auswahl an:

a) zum frühest möglichen Zeitpunkt Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung zum im Beförderungsvertrag festgelegten Zielort ohne Aufpreis und unter vergleichbaren Bedingungen wie im Beförderungsvertrag angegeben;

b) Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühest möglichen Zeitpunkt kostenlose Rückfahrt mit dem Bus zum im Beförderungsvertrag festgelegten Abfahrtsort.

(2) Bietet der Beförderer dem Fahrgast nicht die in Absatz 1 genannte Auswahl an, so hat der Fahrgast zusätzlich zu der Erstattung des Fahrpreises nach Absatz 1 Buchstabe b einen Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 50 % des Fahrpreises. Der Beförderer zahlt diesen Betrag innerhalb eines Monats nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung. [...]"

Art 19 Abs 2 lässt Interpretationen sowohl zugunsten als auch zulasten der Passagiere zu.

Ein Busunternehmen vertrat in den Schlichtungsverfahren folgende Auslegung (Variante 1): Nur bei Nichtantritt der Reise und ohne Wahlmöglichkeit zwischen späterer Fortsetzung der Fahrt oder Erstattung des Fahrpreises gemäß Abs 1 durch das Unternehmen ist eine zusätzliche Entschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises zu bezahlen. Sobald der Passagier die Reise mit einem späteren Bus bzw. mit dem verspäteten Bus antritt, hätte er keinen Anspruch auf die Entschädigung gemäß Art 19 Abs 2, auch wenn das Unternehmen dem Fahrgast keine Auswahl gemäß Abs 1 angeboten hat. Diese Variante ist für den Fahrgast unbefriedigend.

Denkbar wäre als Variante 2 (unter Berücksichtigung der Erwägungsgründe der Bus-Fahrgastreueverordnung), dass der Beförderer jedenfalls den Fahrpreis erstatten und zusätzlich 50 Prozent des Fahrpreises entschädigen muss, sofern er das Angebot nicht gemäß Abs 1 gemacht hat. Außer Acht zu lassen wäre hierbei, ob der Fahrgast die Reise abbricht oder zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzt. Bei dieser Variante wird das Unternehmen stärker belastet.

Für die apf wäre die sachgerechte Lösung (Variante 3) – vorausgesetzt das Unternehmen bietet keine Auswahl gemäß Abs 1 an – wenn dem Passagier gemäß Art 19 Abs 2

immer 50 Prozent des Fahrpreises als Entschädigung gewährt werden, unabhängig von einer allfälligen Weiterfahrt. Eine Erstattung erhält der Passagier jedoch lediglich bei Nichtantritt der Fahrt.

Nach Auffassung der Europäischen Kommission entspricht nur Variante 3 der Absicht von Art 19 Abs 2. Laut Kommission wird in Erwägungsgrund 16 der Bus-Fahrgastreueverordnung eindeutig hingewiesen, dass das Ziel von Art 19 darin besteht, die Unannehmlichkeiten für die Fahrgäste durch erhebliche Verspätungen oder Annullierungen zu begrenzen. Außerdem heißt es in Erwägungsgrund 16:

„Versäumen die Beförderer die Leistung der notwendigen Hilfe, sollen die Passagiere Anspruch auf finanzielle Entschädigung haben.“ Das Versäumnis des Betreibers, dem Passagier die Möglichkeit zu geben, zwischen Fortsetzung der Fahrt, Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder Erstattung zu wählen, ist daher eindeutig der Auslöser für die Verpflichtung zur Entschädigung.

Aus Sicht der Europäischen Kommission können die Worte *„zusätzlich zu der in Abs 1 Buchstabe b genannten Erstattung“* in Abs 2 jedoch nicht so ausgelegt werden, dass die Erstattung in allen Situationen auszubehalten ist, egal ob der Passagier zum endgültigen Bestimmungsort transportiert worden ist oder nicht.

Der Zweck des Erstattungsrechts besteht naturgemäß darin, einem Passagier bei Aussicht auf eine Annullierung oder erhebliche Verspätung die Möglichkeit zu geben, auf Reisen zu verzichten und die Rückerstattung des Tickets oder eine Rückkehr zum Ausgangspunkt zu verlangen. Der Vergleich mit den EU-Rechtsvorschriften für Passagiere bei anderen Verkehrsträgern bestätigt, dass die Erstattung und die Umleitung zum Endziel immer zwei Alternativen für die Passagiere darstellen (d. h. ein Passagier, der zum Endziel umgeleitet wird, erhält den Ticketpreis nicht zurück).

Die apf begrüßt die sachgerechte Auslegung der Europäischen Kommission, da sie zur Klarstellung beiträgt. Zu beachten ist allerdings: Nur der Europäische Gerichtshof kann eine rechtsverbindliche Auslegung des Unionsrechts vornehmen.

¹ VO (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.

Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Schiffsverkehr

Überprüfung der Anwendbarkeit der Schiff-Fahrgastrechteverordnung

Österreich ist ein Binnenland, sehr wenige Schiffsunternehmen fallen in den Geltungsbereich der Schiff-Fahrgastrechteverordnung¹ (niedrige Anzahl bzw. geringe Größe der Schiffe in Österreich).

Als nationale Durchsetzungsstelle gemäß § 71a SchFG² in Verbindung mit Art 25 Abs 1 Schiff-Fahrgastrechteverordnung kontrolliert die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), welche Beförderer im Rahmen eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt bzw. als Terminalbetreiber in Österreich von der Schiff-Fahrgastrechteverordnung erfasst sind.

Die rechtlichen Grundlagen bilden das Schifffahrtsgesetz sowie die Schiff-Fahrgastrechteverordnung.

Gemäß Art 3 lit f definiert die Schiff-Fahrgastrechteverordnung als „Personenverkehrsdienst“ einen gewerblichen Verkehrsdienst zur Personenbeförderung auf See oder Binnenwasserstraßen nach einem veröffentlichten Fahrplan.

Gemäß Art 3 lit t definiert die Schiff-Fahrgastrechteverordnung als „Kreuzfahrt“ einen Verkehrsdienst auf See oder Binnenwasserstraßen, der ausschließlich Vergnügungs- oder Freizeitwecken dient, Unterbringung und andere Zusatzleistungen umfasst und einen Aufenthalt von mehr als zwei Übernachtungen an Bord beinhaltet.

Die apf ersuchte die Unternehmen um Informationen und die Vorlage von Unterlagen, um die Prüfung baldmöglichst abschließen zu können.

Auslegung Art 2 Abs 2 lit b Schiff-Fahrgastrechteverordnung

Im Zuge der Untersuchung zur Anwendbarkeit der Verordnung in Österreich ergab sich für die apf, dass Art 2 Abs 2 lit b Schiff-Fahrgastrechteverordnung nicht eindeutig ist. Daher bat die apf die Europäische Kommission um Auslegung dieser Bestimmung.

Art 2 Abs 2 lit b Schiff-Fahrgastrechteverordnung lautet wie folgt:

„(2) Diese Verordnung gilt nicht für Fahrgäste, die [...] b) mit Schiffen reisen, deren für den Schiffsbetrieb verantwortliche Besatzung aus höchstens drei Personen besteht oder die im Personenverkehr eine Gesamtstrecke von weniger als 500 m (einfache Fahrt) zurücklegen, [...]“



In der englischen Fassung lautet Art 2 Abs 2 lit b Schiff-Fahrgastreueverordnung folgendermaßen:

„2. This Regulation shall not apply in respect of passengers travelling: [...]

(b) on ships which have a crew responsible for the operation of the ship composed of not more than three persons or where the distance of the overall passenger service is less than 500 metres, one way; [...]“

Gemäß Art 2 Abs 2 lit b gilt die Schiff-Fahrgastreueverordnung u. a. nicht für Passagiere, die mit Schiffen unterwegs sind, deren für den Schiffsbetrieb verantwortliche Besatzung aus höchstens drei Personen besteht.

Laut einem von der apf geprüften Schiffsunternehmen ist nur die nautische Mindestbesatzung (z. B. Schiffsführer, Steuermann, Matrose) gemäß der Gemeinschaftszeugnisse (Zulassungsurkunde für Binnenschiffe) für die Anwendung der Schiff-Fahrgastreueverordnung relevant. Dieses Unternehmen meinte deshalb, nicht in den Geltungsbereich der Verordnung zu fallen.

Bedeutsam ist diese Frage insbesondere dann, wenn einem Schiff gemäß der Schiffsbesatzungsverordnung³ eine nautische Mindestbesatzung von maximal drei Personen vorgeschrieben ist, es aber in der Praxis über vier oder mehr für den Schiffsbetrieb zuständige Besatzungsmitglieder verfügt.

Für die apf zielt Art 2 Abs 2 lit b Schiff-Fahrgastreueverordnung gemäß Wortlaut nicht darauf ab, aus wie vielen für den Schiffsbetrieb verantwortlichen Mitgliedern die Besatzung bestehen muss, sondern welche Anzahl sie faktisch umfasst. Auch die englische Fassung unterstützt diese Auslegung.

Aufgrund der nicht gänzlich klaren Rechtslage ersuchte die apf die Europäische Kommission um ihre Interpretation.

Die Europäische Kommission vertritt den Standpunkt, dass nationale Gesetze und Verordnungen wie etwa die Schiffsbesatzungsverordnung für die Anwendung der Schiff-Fahrgastreueverordnung nicht relevant sind.

Art 2 Abs 2 lit b Schiff-Fahrgastreueverordnung meint nicht die Mindestanzahl der Besatzungsmitglieder, die für den Schiffsbetrieb verpflichtend ist.

Relevant ist die Zahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das Schiff dauerhaft betreiben. Nicht zu berücksichtigen ist jenes Personal, das sich mit anderen Aufgaben befasst (z. B. Kellnerinnen und Kellner, Köchinnen und Köche).

Aufgrund der unklaren Rechtslage ersuchte die apf die Europäische Kommission um Auslegung des Art 2 Abs 2 lit b der Schiff-Fahrgastreueverordnung.

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

² Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idGF.

³ Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Mindestbesatzung von Fahrzeugen (Schiffsbesatzungsverordnung) BGBl II 2004/518 idGF.



Judikatur & Umsetzung der Passagierrechte im Flugverkehr

Relevante Urteile im Jahr 2017

Da noch keine Revision der Fluggastrechteverordnung¹ erfolgte, beschäftigte sich der Europäische Gerichtshof (EuGH) auch im Jahr 2017 wieder mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte.

EuGH-Urteil zur Frage der Distanzberechnung im Fall von verpassten Anschlussflügen

Die Fluggastrechteverordnung setzt in ihrer Auslegung durch den EuGH fest, dass Fluggäste im Fall einer Ankunftsverspätung von mindestens drei Stunden Anspruch auf eine Ausgleichszahlung haben. Diese beträgt 250 Euro bei Flügen bis zu 1.500 Kilometer und 400 Euro bei Flügen zwischen zwei Mitgliedsstaaten mit mehr als 1.500 Kilometern.²

Im verhandelten Fall hatten drei Passagiere – Birgit Bossen, Anja Bossen und Gudula Gräßmann – einen Flug mit Brussels Airlines von Rom in Italien nach Brüssel in Belgien mit Anschlussflug nach Hamburg in Deutschland gebucht. Der erste Flug landete verspätet in Brüssel, wodurch es den Reisenden nicht möglich war, ihren Anschlussflug zu erreichen. Infolgedessen kamen die Betroffenen mit einer Verspätung von 3 Stunden und 50 Minuten am Endziel Hamburg an.

Aufgrund der großen Verspätung am Zielort leistete die Fluglinie eine Ausgleichszahlung in Höhe von jeweils 250 Euro.

Die Klägerinnen beehrten jedoch weitere 150 Euro (Gesamtforderung von 400 Euro pro Person), da die tatsächlich zurückgelegte Flugstrecke 1.656 Kilometer betrug (1.173 Kilometer von Rom nach Brüssel und 483 Kilometer von Brüssel nach Hamburg). Der EuGH entschied, dass im Fall von verpassten Anschlussflügen für die Bestimmung der Zahlung die direkte Luftlinienentfernung nach der Großkreis-methode (1.326 Kilometer zwischen Rom und Hamburg) zu berücksichtigen ist. Demgemäß blieb die Ausgleichszahlung bei 250 Euro.³

EuGH-Urteil zum Thema Informationspflicht der Fluglinie im Fall von Annullierungen

Die Fluggastrechteverordnung besagt u. a., dass für Fluggäste im Fall von Annullierungen ein Anspruch auf Ausgleichszahlung besteht, außer die Fluggesellschaft informiert die Passagiere mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Streichung des Fluges. Die Beweislast über die zeitgemäße Information liegt beim ausführenden Luftfahrtunternehmen.

Der Kläger Bas Jacob Adriaan Krijgsman buchte eine Flugreise über den Online-Reisevermittler www.gate1.nl (Gate 1) mit Abflug am 14. November 2014 von Schipol in den Niederlanden nach Paramaribo in Surinam / Südamerika mit der Luftfahrtgesellschaft Surinaamse Luchtvaart Maatschappij (SLM).

Das Luftfahrtunternehmen setzte den Online-Reisevermittler am 9. Oktober 2014, mehr als 14 Tage vor Abflug, über





die Annullierung des Fluges in Kenntnis. Der Reisevermittler gab die Information jedoch erst am 4. November 2014 an den Passagier weiter.

Dieser forderte die für Flüge mit mindestens 3.500 Kilometern vorgesehene Ausgleichszahlung in Höhe von 600 Euro. Die Fluglinie wies die Forderung aufgrund der zeitgerechten Information an den Reisevermittler zurück. Der Passagier müsste laut Fluggesellschaft durch den Reisevertrag mit Gate 1 vom Vermittler benachrichtigt werden.

Der Reisevermittler wies ebenfalls jede Verantwortung mit der Begründung von sich, dass die Geschäftsbesorgung auf den Abschluss von Verträgen zwischen Passagieren und Fluglinien beschränkt sei. Die zeitgemäße Information an die Fluggäste im Fall von Änderungen läge in der Verantwortung der Flugunternehmen.

Daraufhin klagte der Passagier das Luftfahrtunternehmen beim Bezirksgericht Nordniederlande. Das Bezirksgericht befragte den EuGH, wie die Information über Flugänderungen bei Buchung über einen Vermittler zu erfolgen habe.

Der EuGH entschied zugunsten des Passagiers und sprach diesem die Ausgleichszahlung zu. Die Fluggesellschaft ist auch dann zur zeitgemäßen Information direkt an den Fluggast verpflichtet, wenn der Beförderungsvertrag nicht unmittelbar, sondern über einen Dritten abgeschlossen wurde.⁴

EuGH-Urteil über die Frage, ob die Kollision eines Flugzeugs mit einem Vogel als außergewöhnlicher Umstand zu werten ist

Die Fluggastrechteverordnung entbindet Luftfahrtunternehmen von der Verpflichtung, Ausgleichszahlungen zu leisten, wenn diese nachweisen können, dass die Flugunregelmäßigkeit auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist und sich die Verspätung bzw. Annullierung auch dann nicht hätte vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

Die Fluggastrechteverordnung definiert „außergewöhnlicher Umstand“ nicht näher. In Erwägungsgrund 14 werden jedoch bestimmte Vorfälle genannt, wie etwa politische Instabilität, mit der Flugabwicklung nicht zu vereinbarende Wetterbedingungen sowie Sicherheitsrisiken und Streiks. Erwägungs-

grund 15 führt des Weiteren Folgendes an: Wenn eine Entscheidung des Flugverkehrsmanagements zu einem einzelnen Flug starke Auswirkungen auf einen Folgeflug oder mehrere nachfolgende Flüge des betreffenden Flugzeugs hat (große Verspätung, Verspätung sogar bis zum nächsten Tag oder Annullierung), wird dies als außergewöhnlicher Umstand gewertet, sofern vom betroffenen Luftfahrtunternehmen alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen wurden, um die Verspätungen oder Annullierungen zu verhindern.

Der EuGH hält in seinem Urteil vom 22. Dezember 2008⁵ fest, dass diese Auflistung lediglich Hinweisscharakter hat. Auch andere Vorkommnisse könnten somit als außergewöhnlich gewertet werden.

Des Weiteren wird im EuGH-Urteil vom 31. Jänner 2013 wie folgt festgehalten:

„Nach dem gewöhnlichen Sprachgebrauch stellt die Wendung ‚außergewöhnliche Umstände‘ wörtlich auf Umstände ‚abseits des Gewöhnlichen‘ ab. Im Zusammenhang mit dem Luftverkehr bezeichnet sie ein Vorkommnis, das der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens nicht innewohnt und aufgrund seiner Natur oder Ursache von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen ist (Urteil Wallentin-Hermann, Randnr. 23). Mit anderen Worten werden davon, wie vom Generalanwalt in Nr. 34 seiner Schlussanträge ausgeführt, alle Umstände erfasst, die das Luftfahrtunternehmen nicht kontrollieren kann, welcher Natur und Schwere sie auch sein mögen.“⁶

2017 erfolgte nun eine Entscheidung des EuGH zur Vogel-schlag-Thematik.

Im August 2013 wollten Marcela Pešková und Jiří Pešká mit der Fluggesellschaft Travel Service von Burgas in Bulgarien nach Ostrava in der Tschechischen Republik reisen. Die für den Flug geplante, bereits verspätete, Maschine kollidierte auf einem vorhergehenden Flug mit einem Vogel, weshalb

¹ VO (EG) 261/2004 ABL L 2004 / 46, 1.

² EuGH 19.11.2009, C-402/07 und C-432/07, Sturgeon/Böck.

³ EuGH 7.9.2017, C-559/16, Bossen u. a.

⁴ EuGH 11.5.2017, C-302/16, Krijgsman.

⁵ EuGH 22.12.2008, C-549/07, Wallentin/Hermann.

⁶ EuGH 31.1.2013, C-12/11, McDonagh.

Recht auf Information: Fluglinien sind im Fall von Unregelmäßigkeiten verpflichtet, Passagiere über ihre Rechte aktiv zu informieren.

eine technische Prüfung notwendig war. Zwei Inspektionen wurden vorgenommen. Zuerst stellte die autorisierte örtliche Gesellschaft keine Schäden fest. Anschließend kam ein Techniker von Travel Service, der extra mit einem Privatflugzeug eingeflogen wurde, zum gleichen Ergebnis. Der Flugzeugeigentümer Sunwing bestand auf diese zweite Untersuchung.

Die Reisenden erreichten ihren Zielort mit einer Ankunftsverspätung von fünf Stunden und 20 Minuten und klagten die dafür vorgesehene Ausgleichszahlung beim Bezirksgericht Prag 6 in der Tschechischen Republik ein. Der Fall wurde zur Klärung an den EuGH verwiesen.

Der EuGH urteilte, dass die Kollision eines Flugzeugs mit einem Vogel sowie eine dadurch gegebenenfalls verursachte Beschädigung von einem Luftfahrtunternehmen nicht beherrschbar ist und demgemäß als außergewöhnlicher Umstand im Sinne der Verordnung zu werten ist.

Der Gerichtshof entschied außerdem: Wenn sich Flugvorkommnisse addieren (z. B. Vogelschlag inkl. notwendiger Inspektion und zweite gewünschte technische Prüfung), bleibt die Luftfahrtgesellschaft nur für den Teil der entstandenen Gesamtverzögerung unverantwortlich, der infolge eines außergewöhnlichen Umstandes entstand.⁷ Im vorliegenden Fall zählt die zusätzliche technische Prüfung nicht dazu.

Anzeigen bei den Bezirksverwaltungsbehörden

Die apf fungiert in Bezug auf die europäischen Fahr- und Fluggastrechteverordnungen nicht nur als Schlichtungs-, sondern auch als Durchsetzungsstelle. Aus diesem Grund ist es notwendig, die Nichteinhaltung der Regelungen mit entsprechenden Konsequenzen zu sanktionieren. Das LFG⁸ sieht in § 169 bezüglich der Fluggastrechteverordnungen im Wesentlichen sowohl für Verstöße gegen die Verordnungen als

auch für die Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren der apf Verwaltungsstrafen in Höhe von bis zu 22.000 Euro vor.

Wird die apf auf einen derartigen Verstoß aufmerksam, bringt sie eine Verwaltungsstrafanzeige bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde gegen den Vertretungsbefugten der betroffenen Fluglinie (z. B. Geschäftsführerin bzw. Geschäftsführer oder CEO) ein. Die Anzeige stützt sich dabei grundsätzlich auf das Prinzip der culpa in inspiciendo bzw. culpa in custodiendo, also der Verantwortung der bzw. des Vertretungsbefugten, rechtswidriges Verhalten ihrer oder seiner Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter zu verhindern oder ihnen aufzutragen, dieses zu unterlassen. Anderenfalls kann sie oder er selbst für deren Verhalten zur Rechenschaft gezogen werden.⁹

Im Laufe des Geschäftsjahrs 2017 kam es in insgesamt drei Fällen zu einer derartigen Anzeige. In einem der drei Fälle lag auch eine mangelnde Mitwirkung der Fluggesellschaft am Schlichtungsverfahren der apf vor.

Sicherstellung der Wahrung der Fluggastrechte

Fluglinien sind gemäß Art 14 Abs 2 Fluggastrechteverordnung im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung verpflichtet, jedem betroffenen Fluggast einen schriftlichen Hinweis auszuhändigen, in dem die Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen gemäß dieser Verordnung dargelegt werden.

Des Weiteren besteht die Verpflichtung, dass Unternehmen in oben genannten Fällen jedem betroffenen Fluggast Betreuungslösungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anbieten (gemäß Art 9 Fluggastrechteverordnung).

Nach Abschluss eines Geschäftsjahres evaluiert die apf alle abgeschlossenen Verfahren und kontaktiert jene Fluglinien, die gemäß Angaben von Passagieren ihrer Pflicht nicht ordnungsgemäß nachgekommen sind.

⁷ EuGH 4.5.2017, C-315/15, Pesková/Peska.

⁸ Luftfahrtgesetz 1957 - LFG BGBl 1957/253 idGF.

⁹ VwGH 17.6.2004, 2002/03/0200; VwGH 22.11.1990, 90/09/0132; VwGH 28.6.1994, 92/04/0192; ferner auch Landesverwaltungsgericht Salzburg 6.8.2015, LVwG-2/96/6-2015.



Erneut gute Pünktlichkeit im Bahnverkehr

Pünktlichkeit ist im öffentlichen Verkehr ein wichtiges Thema und ist gekennzeichnet durch das Einhalten festgelegter Zeiten. Täglich pendelnde Personen möchten ebenso pünktlich am Ziel sein wie Touristinnen und Touristen, die möglicherweise einen Anschluss im Umsteigebahnhof erreichen wollen. Gleichzeitig erfordert der schon teilweise umgesetzte integrierte Taktfahrplan eine hohe Pünktlichkeit, damit alle Umsteigemöglichkeiten wahrgenommen werden können. Störungen auf einzelnen Streckenabschnitten können sich im engmaschigen und vertakteten Bahnnetz wie ein Dominoeffekt auf das ganze Netz auswirken. Unpünktliche Züge verursachen höhere Kosten durch Entschädigungszahlungen an die Fahrgäste und betriebliche Mehraufwendungen, wie beispielsweise höhere Stromkosten aufgrund höherer Geschwindigkeiten, wenn Züge die Verspätungen wieder aufholen müssen.

Im schienengebundenen Personenverkehr war die Pünktlichkeit der Züge im Jahr 2017 mit 95,9 Prozent gleich hoch wie im Vorjahr.

Pünktlichkeitsstatistik 2017

Die statistische Grundlage hierfür bilden die Ankünfte aller Züge in allen Verkehrsstationen. Somit werden in der Statistik ausgefallene Züge ebenso wenig erfasst wie Züge, die im Schienenersatzverkehr geführt werden. Pünktlichkeit wird als Schwellenwert definiert, der im Fall der ÖBB-Infrastruktur für den Personenverkehr 5 Minuten und 29 Sekunden nicht übersteigen darf.

Die Pünktlichkeit von 95,9 Prozent im gesamten Personenverkehr 2016 konnte im Jahr 2017 wieder erreicht werden. Die Statistik wird wesentlich durch den Personennahverkehr beeinflusst, weil der Großteil der Züge in diesem Segment unterwegs ist. Der Nahverkehr konnte 2017 ebenfalls die Pünktlichkeit von 96,4 Prozent aus dem Jahr 2016 halten.

Pünktlichkeit	2010	2012	2014	2016	2017
Personenverkehr gesamt	94,2%	96,5%	96,7%	95,9%	95,9%
Personenfernverkehr	75,7%	87,1%	87,6%	87,7%	86,6%
Personennahverkehr	95,2%	96,9%	97,1%	96,4%	96,4%

Tabelle 1: Vergleich der Pünktlichkeit aller Eisenbahnverkehrsunternehmen im Personenverkehr im Netz der ÖBB-Infrastruktur für ausgewählte Jahre 2010 bis 2017.

Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Die Monate mit den meisten pünktlichen Personenzügen waren Februar und März 2017 mit 96,9 Prozent, gefolgt vom September mit 96,7 Prozent.

Personennahverkehr pünktlicher als Personenfernverkehr

Im Personenfernverkehr ist durch die internationale Vernetzung die Pünktlichkeit geringer als im Nahverkehr. Verstärkte Baumaßnahmen im „Deutschen Eck“ bewirkten 2017 eine leichte Verschlechterung der Pünktlichkeit der ÖBB-Fernverkehrszüge auf 85,5 Prozent (2016: 86,7 Prozent). Maßgeblich für die trotzdem guten Werte waren die Wintermonate Februar und März 2017 mit 90,2 und 88,9 Prozent bzw. die Monate September, November und Dezember mit über 88 Prozent. Alle in Österreich verkehrenden Fernverkehrszüge wiesen 2017 eine durchschnittliche Pünktlichkeit von 86,6 Prozent auf.

Vergleicht man die wesentlichen Eisenbahnachsen in Österreich, zeigt sich, dass 2017 die Fernverkehrszüge auf der stark befahrenen Weststrecke – bis zu sechs Züge in der Stunde – mit einer Pünktlichkeit von 83,4 Prozent pünktlicher waren als jene auf der Brennerstrecke mit 82,6 Prozent. 2016 lag die Pünktlichkeit auf der Brennerstrecke nur

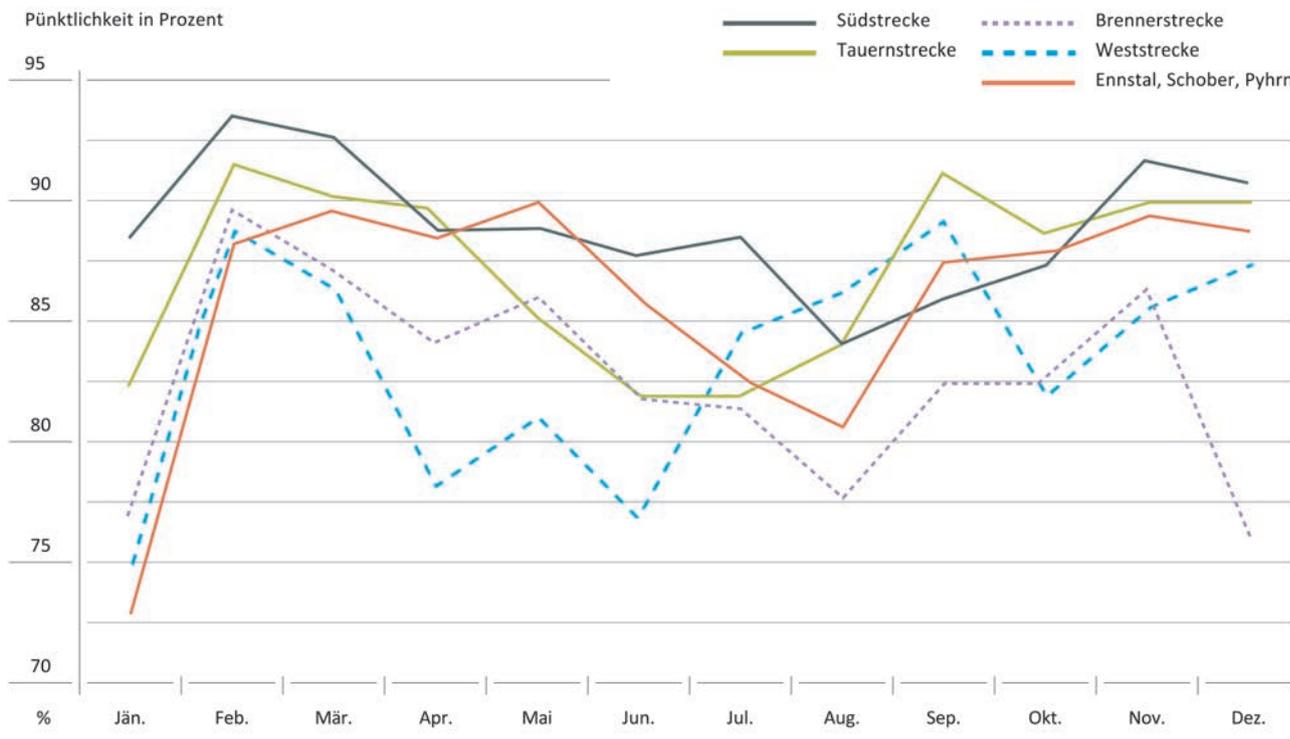


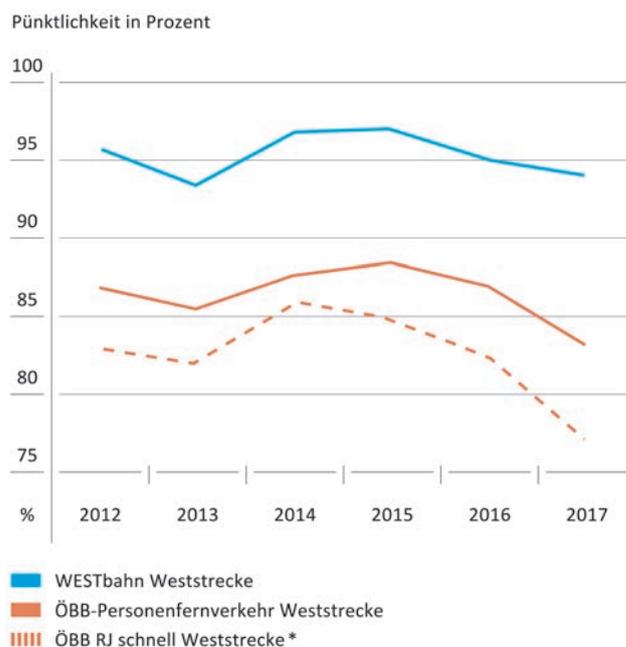
Abb. 1: Pünktlichkeit im ÖBB-Personenfernverkehr auf den einzelnen Verkehrsachsen 2017 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden).
Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

bei rund 81 Prozent. Der pünktlichste Monat im gesamten Personenfernverkehr war der Februar 2017; neun von zehn Zügen fuhren pünktlich. Die als Nightjet vermarkteten Nachtreisezüge wiesen 2017 lediglich eine Pünktlichkeit von 77,6 Prozent auf. Hauptgrund ist die schlechtere Betriebsabwicklung in Deutschland.

Konkurrenz beflügelt Pünktlichkeit

Interessant ist der Pünktlichkeitsvergleich bei Strecken mit mehreren Mitbewerbern. Auf der Weststrecke gibt es seit rund sechs Jahren neben der ÖBB-Personenverkehr auch die WESTbahn, die Fernverkehrszüge anbietet.

Diese Züge verkehren seit Dezember 2017 nicht nur vom Bahnhof Wien West, sondern auch vom Bahnhof Wien Praterstern zum Salzburger Hauptbahnhof; der Hauptbahnhof Wien ist ebenfalls ein Halt. Das Angebot der WESTbahn ist im Gegensatz zu jenem der ÖBB-Personenverkehr fahrplantechnisch nur mit der Bayerischen Oberlandbahn vernetzt. Gründe für die bessere Pünktlichkeit der WESTbahn



* Umfasst jene RJ-Verbindungen, die für den Abschnitt Wien Hbf-Salzburg Hbf 2 Stunden 22 Minuten benötigen.

Abb. 2: Pünktlichkeit auf der Weststrecke 2012 bis 2017 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

sind neben größeren Fahrzeitreserven auch der schnellere Fahrgastwechsel beim Ein- und Aussteigen sowie eine raschere Abfertigung in den Stationen.

Seit Mitte Dezember 2017 fährt die tschechische Firma Regiojet in Österreich in Kooperation mit der Graz-Köflacher Bahn von Wien nach Prag und erreichte eine Pünktlichkeit von 85,9 Prozent.

Pünktlichkeit in Österreich höher als in Deutschland

Auch 2017 ist, wie in den Jahren zuvor, der Nah- und Fernverkehr in Österreich pünktlicher als in Deutschland.

Infrastruktur	2013	2014	2015	2016	2017
DB Fernverkehr	73,9%	76,5%	74,4%	79,0%	78,5%
Österreichischer Fernverkehr*	86,3%	87,6%	88,0%	87,7%	86,6%
DB Regio	94,6%	94,9%	94,2%	94,8%	94,4%
Österreichischer Nahverkehr*	96,4%	97,1%	96,8%	96,4%	96,4%

Tabelle 2: Pünktlichkeit des gesamten Personenfern- und Regionalverkehrs im Netz der ÖBB-Infrastruktur bzw. der DB 2013 bis 2017. Messung der österreichischen Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden; bei der DB ab 5 Minuten 59 Sekunden.

Quelle: ÖBB-Infrastruktur, DB Netz.

* Alle Eisenbahnverkehrsunternehmen im Fern- bzw. Nahverkehr, die auf Strecken der ÖBB-Infrastruktur fahren.

Die Schweiz misst die Pünktlichkeit der Züge aus Sicht ihrer Kundinnen und Kunden, sprich: Erreichen diese inklusive der Anschlüsse ihr Ziel pünktlich oder nicht. Die letzte Auswertung für 2016 zeigt in der Schweiz eine Kundenpünktlichkeit von 88,8 Prozent.



Bundesländer im Vergleich

Wer eine Jahreskarte besitzt, hat im Fall von vermehrten Zugverspätungen im Regionalverkehr Anspruch auf Entschädigung. Davon ausgenommen ist der Stadtverkehr wie beispielsweise die Wiener Schnellbahn. Gemessen werden alle Züge des Regionalverkehrs in den Stationen, ungeplante Zugausfälle ohne Schienenersatzverkehr werden hier ebenfalls berücksichtigt. Das Netz der ÖBB-Infrastruktur wird dazu in 113 Streckenabschnitte für den Personenverkehr des Bahnunternehmens ÖBB-Personenverkehr unterteilt. Hinzu kommen noch Streckenabschnitte für die anderen Eisenbahnunternehmen im ÖBB-Netz. Im Regionalverkehr gilt ein gesetzlich vorgeschriebener Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent. Als pünktlich gilt ein Zug bei der ÖBB-Infrastruktur, wenn er maximal 5 Minuten 29 Sekunden verspätet ist. Wird der Wert von 95 Prozent in zumindest einem Monat nicht erreicht, erhalten die Fahrgäste einmal im Jahr am Ende der Gültigkeitsdauer ihrer Jahreskarte eine Entschädigung.

Im Personennahverkehr der ÖBB-Personenverkehr lag die Pünktlichkeit der Züge 2017 mit 96,4 Prozent abermals sehr hoch.

Gemäß einer Auswertung auf der ÖBB-Personenverkehr-Website konnte in vier von neun Bundesländern jeden Monat eine Pünktlichkeit über 95 Prozent erzielt werden¹. Im Mittelwert der Monate erzielte Kärnten mit 97,5 Prozent die höchste Pünktlichkeit, gefolgt von Vorarlberg und Wien. In Oberösterreich konnte der Schwellenwert von 95 Prozent in sechs Monaten nicht erreicht werden, dies ist auf die dicht befahrene Weststrecke zurückzuführen.

Die Monate mit den meisten pünktlichen Zügen in Österreich waren mit über 97 Prozent Februar, März und September 2017. Die wenigsten pünktlichen Züge verkehrten witterungsbedingt im Jänner 2017.

Nachfolgend sind die einzelnen Bundesländer mit den jeweiligen Strecken dargestellt. Es sind auch Strecken umfasst, die in ein anderes Bundesland führen. Die Werte wurden auf ganze Zahlen gerundet und jene unter 95 Prozent farblich gekennzeichnet. Aufgrund der Rundung ist der Wert 95 Prozent sowohl in Farbe (bei Aufrundung) wie auch in Schwarz gehalten (bei Abrundung).

¹ Quelle: www.oebb.at; abgefragt Jänner 2018.



Burgenland

Das ÖBB-Netz wird im Burgenland in sechs Streckenabschnitte unterteilt, lediglich die Ostbahn nach Nickelsdorf ist zweigleisig. 2017 wurde ein durchschnittlicher Pünktlichkeitswert von 95 Prozent erreicht. Als pünktlichste Strecke sticht die Neusiedler Seebahn von Neusiedl am See nach Pamhagen hervor. Betrieblich problematischer ist die durch Ungarn führende eingleisige Strecke zwischen Ebenfurth und Deutschkreutz, da auch Anschlüsse in Wulkaprodersdorf, Ebenfurth und Sopron abgewartet werden müssen.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bruck/Leitha–Bratislava-Petrzalka	97%	96%	97%	94%	96%	96%	96%	90%	96%	97%	97%	97%
Bruck/Leitha–Neusiedl/See	97%	97%	98%	93%	97%	97%	97%	91%	95%	96%	97%	97%
Bruck/Leitha–Nickelsdorf	93%	96%	96%	94%	96%	95%	95%	91%	95%	91%	95%	96%
Ebenfurth–Sopron–Deutschkreutz	96%	96%	97%	96%	97%	95%	87%	74%	89%	92%	91%	95%
Eisenstadt–Neusiedl	97%	97%	98%	96%	97%	98%	96%	89%	88%	96%	96%	97%
Neusiedl/See–Pamhagen	98%	99%	99%	97%	98%	99%	97%	93%	95%	97%	98%	99%

Tabelle 3: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr im Burgenland 2017 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden).
Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Kärnten

Die Analyse der 13 in Kärnten erfassten Strecken zeigt ein sehr gutes Ergebnis für die zweigleisigen Strecken zwischen Friesach, Villach, Klagenfurt und Bockstein. Aber auch die eingleisigen Strecken ab Klagenfurt nach Wolfsberg und Weizelsdorf erzielten über 95 Prozent Pünktlichkeit. Die Richtung Marburg verlaufende internationale Trasse ab Bleiburg erreichte nur in einem Monat eine Pünktlichkeit über 95 Prozent, obwohl dort lediglich zwei Zugpaare verkehren.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bad St. Leonhard–Klagenfurt	97%	97%	98%	97%	97%	96%	97%	97%	97%	97%	97%	94%
Bleiburg–Prevalije	85%	94%	96%	92%	73%	78%	88%	86%	86%	*		79%
Bockstein–Schwarzach-St.Veit	95%	98%	98%	100%	94%	99%	97%	99%	98%	98%	99%	99%
Friesach–Klagenfurt	98%	99%	98%	95%	99%	97%	99%	98%	99%	98%	98%	98%
Klagenfurt–Rosenbach	98%	99%	100%	99%	99%	99%	98%	99%	99%	98%	99%	98%
Klagenfurt–Villach (über Velden)	97%	98%	89%	95%	96%	93%	96%	97%	96%	95%	97%	98%
Lienz–Spittal-Millstättersee	97%	98%	98%	99%	98%	96%	97%	97%	99%	99%	99%	99%
Spittal-Millstättersee–Bockstein	96%	98%	99%	96%	96%	95%	94%	91%	97%	98%	97%	98%
Spittal-Millstättersee–Villach	98%	97%	90%	98%	97%	94%	96%	96%	98%	98%	98%	98%
St. Veit/Glan–Villach (über Feldkirchen)	98%	98%	97%	99%	98%	96%	98%	97%	97%	98%	98%	98%
Villach–Hermagor	99%	99%	99%	97%	94%	83%	87%	85%	87%	87%	87%	84%
Villach–Jesenice	98%	99%	99%	99%	98%	97%	98%	98%	98%	98%	99%	98%
Villach–Tarvisio Boscoverde	94%	96%	98%	96%	94%	87%	86%	73%	90%	93%	95%	95%

Tabelle 4: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Kärnten 2017 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden).
Quelle: ÖBB-Infrastruktur. * Leere Felder: Werte liegen nicht vor.

Oberösterreich

Elf der 23 in Oberösterreich gemessenen Strecken erreichten im Mittelwert 2017 über 95 Prozent. Der dichte Personenfernverkehr und -nahverkehr sowie der Güterverkehr ergaben für die Weststrecke zwischen Linz und der Landesgrenze zu Salzburg Werte unter 95 Prozent. Die Strecke nach Kammer / Schörfling wies in keinem Monat mehr als 82 Prozent Pünktlichkeit auf. Grund dafür ist, dass sich diese Züge ein Gleis der Weststrecke teilen müssen. Lediglich auf drei Strecken konnte der Verkehr im Jänner 2017 pünktlich abgewickelt werden.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Attnang-Puchheim–Kammer/Schörfling	76%	77%	81%	76%	70%	79%	73%	80%	82%	70%	71%	74%
Attnang-Puchheim–Ried/Innkreis	93%	97%	97%	96%	97%	98%	97%	97%	98%	95%	97%	98%
Attnang-Puchheim–Straßwalchen	83%	90%	93%	91%	90%	89%	92%	92%	94%	91%	90%	90%
Garsten–Kleinreifling	95%	96%	99%	93%	97%	96%	98%	97%	91%	93%	97%	99%
Kirchdorf/Krems–Selzthal	90%	96%	95%	95%	94%	95%	96%	96%	97%	95%	95%	94%
Linz–Kirchdorf/Krems	92%	97%	97%	94%	94%	95%	96%	97%	98%	92%	94%	96%
Linz–Pregarten	90%	96%	97%	90%	93%	93%	93%	94%	96%	93%	96%	97%
Linz–Wels	85%	93%	95%	87%	92%	90%	94%	93%	94%	92%	92%	94%
Linz Urfahr–Aigen-Schlägl	98%	99%	98%	98%	98%	99%	96%	98%	98%	97%	98%	97%
Neumarkt-Kallham–Passau	94%	96%	96%	93%	95%	95%	97%	95%	96%	94%	96%	97%
Neumarkt-Kallham–Ried/Innkreis	92%	97%	98%	95%	96%	96%	97%	97%	98%	96%	96%	97%
Pregarten–Horni D.	85%	93%	94%	85%	88%	88%	88%	88%	94%	85%	92%	94%
Ried/Innkreis–Braunau	94%	98%	98%	96%	97%	98%	98%	96%	98%	97%	97%	98%
Ried/Innkreis–Schärding	93%	97%	97%	97%	96%	97%	96%	96%	96%	95%	95%	95%
Sarmingstein–Linz/St. Valentin	91%	95%	98%	91%	95%	93%	92%	85%	87%	95%	93%	93%
St. Valentin–Garsten	96%	98%	99%	94%	98%	98%	99%	99%	98%	95%	98%	98%
St. Valentin–Linz	94%	97%	98%	91%	97%	96%	98%	98%	98%	96%	97%	97%
Stainach-Irdning–Attnang-Puchheim	88%	95%	96%	93%	92%	92%	86%	90%	94%	91%	96%	95%
Steindorf-Straßwalchen–Braunau	87%	94%	97%	94%	94%	94%	96%	96%	95%	97%	92%	81%
Wels–Aschach	96%	95%	99%	99%	99%	99%	100%	95%	98%	99%	99%	96%
Wels–Attnang-Puchheim	82%	92%	93%	88%	89%	84%	91%	91%	91%	90%	90%	92%
Wels–Grünau im Almtal	93%	97%	98%	96%	97%	97%	95%	98%	98%	94%	95%	95%
Wels–Neumarkt-Kallham	91%	95%	96%	90%	93%	94%	96%	95%	95%	93%	95%	96%

Tabelle 5: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Oberösterreich 2017 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden).

Quelle: ÖBB-Infrastruktur.



Salzburg

Zugverspätungen auf der Weststrecke ergeben auch in Salzburg entsprechend schlechtere Werte. Witterungsbedingt erlangte keine der Strecken im Jänner und Dezember 2017 Werte über 95 Prozent. Ein weiterer Grund ist die starke Vernetzung mit dem Verkehr in Deutschland. Fünf Strecken wurden in Salzburg gemessen. Am pünktlichsten ist die Strecke zwischen Salzburg und dem bayrischen Freilassing, die 2017 dreigleisig ausgebaut wurde. Im März, September und Oktober 2017 zeigte sich auf allen Strecken eine Pünktlichkeit über 95 Prozent.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Salzburg–Schwarzach-St.Veit	91%	97%	96%	95%	95%	95%	96%	96%	97%	97%	96%	95%
Radstadt–Bischofshofen	93%	93%	98%	98%	98%	97%	94%	96%	98%	96%	96%	94%
Salzburg–Freilassing	91%	96%	96%	95%	97%	98%	99%	96%	97%	98%	97%	94%
Schwarzach-St.Veit–Saalfelden	86%	95%	96%	95%	95%	93%	92%	94%	96%	95%	96%	92%
Straßwalchen–Salzburg–Freilassing	88%	95%	96%	94%	93%	93%	95%	94%	95%	96%	92%	91%

Tabelle 6: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Salzburg 2017 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden).

Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Steiermark

Sehr gute Werte erreichte in der Steiermark die steirische Ostbahn von Graz über Gleisdorf und Feldbach nach Jennersdorf. Der Mittelwert zeigt eine Pünktlichkeit von 99 Prozent. Ebenso gut bezüglich Pünktlichkeit sind die Strecken von Graz zur slowenischen Grenze nach Spielfeld-Straß sowie die Strecke zwischen Fehring und Friedberg. Insgesamt wurden zwölf Strecken in der Steiermark erfasst. Trotz winterlicher Jahreszeit konnten im Februar, November und Dezember 2017 auf allen Strecken über 95 Prozent erzielt werden.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bruck/Mur–Friesach	94%	96%	97%	89%	84%	91%	96%	90%	95%	95%	97%	96%
Bruck/Mur–Graz	96%	96%	93%	94%	97%	92%	94%	96%	97%	97%	96%	98%
Bruck/Mur–Treglwang	93%	97%	98%	96%	96%	95%	97%	95%	97%	97%	97%	97%
Friedberg–Fehring	99%	99%	98%	98%	98%	97%	95%	97%	98%	99%	98%	98%
Graz–Jennersdorf	99%	100%	99%	99%	99%	99%	98%	98%	99%	99%	100%	98%
Graz–Spielfeld-Straß	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	97%	98%	99%	98%	98%
Kleinreifling–Selzthal	94%	98%	100%	97%	100%	96%	100%	86%	93%	96%	97%	97%
Mürzzuschlag–Bruck/Mur	95%	98%	98%	96%	94%	94%	94%	94%	96%	97%	97%	97%
Selzthal–Stainach Irdning	88%	96%	96%	95%	97%	94%	95%	92%	96%	94%	97%	96%
Spielfeld-Straß–Bad Radkersburg	97%	98%	97%	95%	85%	65%	63%	75%	97%	98%	97%	97%
Stainach Irdning–Radstadt	95%	98%	98%	99%	99%	97%	99%	93%	99%	97%	98%	97%
Treglwang–Selzthal	92%	97%	97%	96%	96%	94%	97%	96%	98%	96%	97%	97%

Tabelle 7: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in der Steiermark 2017 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden).

Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Tirol

Die pünktlichste Strecke in Tirol war jene in Osttirol von Lienz zum italienischen Grenzbahnhof San Candido-Innichen mit einem Wert von 98,7 Prozent. Betrachtet man die sechs von der ÖBB-Personenverkehr betriebenen Strecken in Tirol, konnte auch für die drei Monate Februar, März und November 2017 ein pünktlicher Verkehr über 95 Prozent beobachtet werden. Aufgrund der Grenzkontrolle am Brenner ergab sich für die Strecke nach Innsbruck ein durchschnittlicher Pünktlichkeitswert von 94,2 Prozent.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Innsbruck–Brenner	95%	97%	97%	95%	94%	95%	94%	89%	92%	92%	95%	92%
Innsbruck–Landeck	90%	96%	95%	95%	92%	89%	93%	97%	97%	95%	96%	95%
Innsbruck–Scharnitz	94%	98%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	99%	99%	99%	97%
Kufstein–Innsbruck	94%	98%	98%	97%	97%	97%	98%	97%	98%	97%	97%	97%
Saalfelden–Wörgl	90%	98%	97%	97%	97%	95%	95%	96%	98%	98%	98%	96%
San Candido-Innichen–Lienz	99%	99%	100%	100%	99%	99%	99%	98%	99%	99%	98%	98%

Tabelle 8: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Tirol 2017 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden).

Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Vorarlberg

In fünf Monaten konnte auf allen Strecken in Vorarlberg ein pünktlicher Verkehr abgewickelt werden. Lediglich die eingleisige Strecke ab Feldkirch Richtung Liechtenstein verzeichnete fünf Monate einen Wert unter 95 Prozent. Im Mittelwert der Monate erzielte Vorarlberg mit 98 Prozent die höchste Pünktlichkeit, gefolgt von Tirol, Kärnten und der Steiermark. In Oberösterreich konnte der Schwellenwert von 95 Prozent in sieben Monaten nicht erreicht werden, was auf die dicht belegte Weststrecke zurückzuführen war.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bludenz–Feldkirch	96%	98%	98%	91%	98%	97%	98%	99%	98%	98%	98%	99%
Bludenz–Grenze MBS	94%	99%	97%	86%	96%	98%	98%	97%	96%	98%	95%	97%
Feldkirch–Buchs	91%	97%	96%	95%	92%	*	87%	94%	97%	96%	92%	95%
Feldkirch–Lochau-Hörbranz	95%	99%	98%	90%	97%	95%	97%	98%	98%	95%	96%	99%
St. Margrethen–Bregenz	94%	96%	97%	96%	97%	93%	95%	98%	97%	98%	98%	98%

Tabelle 9: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Vorarlberg 2017 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden).

Quelle: ÖBB-Infrastruktur. * Leere Felder: Werte liegen nicht vor.

Wien und Niederösterreich

Niederösterreich hat mit 38 die meisten Strecken, viele verlaufen grenzüberschreitend durch Wien. Auf 14 Strecken war in allen Monaten ein pünktlicher Verkehr zu verzeichnen. Mit 99,6 Prozent war die pünktlichste Strecke im Weinviertel zwischen Gänserndorf und Groß Schweinbarth, gefolgt von den angrenzenden Strecken nach Obersdorf und Marchegg (99,1 Prozent) sowie der Strecke zwischen Traisen und Schrambach. Mit Ausnahme der Strecke Mistelbach–Laa an der Thaya hatten auch alle anderen eingleisigen Strecken gute Pünktlichkeitswerte. Die pünktlichste zweigleisige Strecke war die Franz-Josefs-Bahn.



Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Absdorf-Hippersdorf–Gmünd NÖ	96%	95%	98%	98%	97%	95%	98%	94%	97%	93%	97%	96%
Absdorf-Hippersdorf–Krems/Donau	96%	96%	97%	98%	97%	98%	96%	97%	97%	95%	98%	95%
Amstetten–St. Valentin	93%	97%	98%	96%	97%	97%	98%	99%	98%	91%	93%	98%
Amstetten–Waidhofen/Ybbs	88%	95%	97%	93%	97%	96%	*	10%	98%	97%	97%	96%
Bad Fischau–Brunn–Gutenstein	96%	98%	99%	96%	94%	97%	99%	98%	100%	99%	99%	99%
Bad Fischau–Brunn–Puchberg/Schneeberg	96%	98%	99%	97%	96%	97%	98%	97%	99%	98%	98%	99%
Traisen–Schrambach	98%	99%	99%	98%	99%	100%	99%	99%	99%	100%	99%	99%
Gänserndorf–Groß Schweinbarth	100%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gänserndorf–Marchegg	99%	99%	99%	99%	98%	99%	100%	99%	99%	99%	99%	99%
Hainfeld–Traisen	98%	99%	100%	97%	98%	99%	100%	97%	99%	99%	99%	99%
Krems/Donau–St. Pölten	91%	96%	97%	95%	94%	97%	97%	97%	95%	99%	98%	96%
Leobersdorf–Weissenbach-Neuhaus	99%	100%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	100%
Mistelbach–Laa/Thaya	94%	94%	95%	96%	94%	92%	92%	95%	96%	93%	93%	93%
Obersdorf–Bad Pirawarth	100%	99%	100%	99%	99%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	100%
Payerbach-R. –Mürzzuschlag	95%	96%	96%	98%	97%	97%	95%	98%	93%	95%	96%	97%
Pöchlarn–Scheibbs	94%	99%	98%	97%	95%	99%	99%	99%	99%	100%	99%	98%
Rohr–Amstetten	86%	94%	95%	92%	95%	95%	96%	96%	96%	96%	96%	94%
Sigmundsherberg–Krems/Donau	97%	98%	98%	99%	98%	99%	99%	99%	98%	98%	99%	98%
St. Pölten–Rohr	91%	96%	97%	94%	95%	96%	97%	97%	96%	95%	97%	94%
Stockerau–Absdorf-Hippersdorf	95%	98%	96%	97%	98%	95%	95%	98%	96%	94%	96%	96%
Traisen–St. Pölten	95%	96%	98%	95%	95%	97%	98%	99%	98%	99%	99%	98%
Tulln–St. Pölten	96%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	95%	98%	97%
Waidhofen/Ybbs–Kleinreifling	91%	96%	98%	96%	99%	98%	100%	37%	97%	97%	98%	95%
Wien FJbF–Absdorf-Hippersdorf	97%	97%	98%	98%	99%	98%	96%	98%	99%	96%	99%	96%
Wien Floridsdorf–Bernhardtthal	94%	95%	94%	94%	93%	94%	86%	94%	95%	93%	94%	94%
Wien Floridsdorf–Mistelbach	95%	96%	96%	97%	96%	94%	94%	95%	96%	93%	94%	93%
Wien Floridsdorf–Retz	95%	98%	97%	93%	95%	94%	95%	97%	96%	93%	96%	95%
Wien Hbf–Bruck/Leitha	97%	98%	98%	95%	97%	96%	96%	93%	97%	97%	97%	97%
Wien Hbf–Marchegg	98%	99%	98%	98%	98%	97%	98%	97%	98%	97%	97%	97%
Wien Hbf–Mödling–Payerbach-R.	95%	96%	96%	93%	94%	95%	95%	96%	96%	94%	95%	95%
W. Meidling–Pottendorf–Wr. Neustadt	94%	95%	97%	95%	95%	95%	95%	92%	94%	95%	94%	95%
Wien Rennweg–Wolfsthal	96%	97%	98%	97%	96%	97%	97%	97%	97%	92%	96%	95%
Wien West–Neulengbach–St. Pölten	94%	97%	97%	94%	96%	97%	96%	97%	96%	96%	95%	95%
Wien West–Tullnerfeld–St. Pölten	88%	95%	96%	91%	93%	93%	92%	96%	95%	94%	92%	92%
Wien Zvbf.–Felixdorf	97%	98%	98%	98%	99%	98%	95%	97%	99%	99%	97%	97%
Wiener Neustadt–Bad Fischau-Brunn	95%	98%	99%	97%	95%	96%	99%	97%	99%	98%	98%	99%
Wiener Neustadt–Friedberg	97%	98%	97%	97%	97%	97%	98%	98%	99%	98%	98%	99%
Wiener Neustadt–Loipersbach-Schattendorf	96%	98%	99%	96%	98%	97%	98%	97%	98%	98%	98%	98%

Tabelle 10: Pünktlichkeit der Strecken im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Wien und Niederösterreich 2017 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur. * Leere Felder: Werte liegen nicht vor.

Wien

Innerhalb Wiens verlaufen fünf Strecken, wobei die Vorortelinie die pünktlichste Strecke war. Drei der fünf durch Wien führenden Strecken wiesen in allen Monaten eine Pünktlichkeit über 95 Prozent auf. Mit 93,3 Prozent Pünktlichkeit waren Züge auf der im Personenverkehr am dichtesten befahrenen Wiener Schnellbahnstrecke Floridsdorf–Meidling unterwegs.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Wien Handelskai–Wien Hütteldorf	99%	99%	99%	99%	99%	99%	100%	99%	100%	99%	99%	99%
Wien Hbf (Bstg. 3–12)–Wien Meidling	97%	99%	98%	98%	99%	96%	96%	98%	99%	97%	97%	97%
Wien Meidling–Wien Floridsdorf	95%	96%	96%	87%	84%	94%	95%	96%	95%	93%	95%	93%
Wien Meidling–Wien Hütteldorf	98%	99%	99%	93%	98%	96%	97%	98%	99%	98%	97%	97%
Wien Stadlau–Wien Süßenbrunn	*				95%	98%	98%	97%	98%	98%	98%	98%

Tabelle 11: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Wien 2017 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden).

Quelle: ÖBB-Infrastruktur. * Leere Felder: Werte liegen nicht vor.

Pünktlichkeit der anderen Regionalbahnen

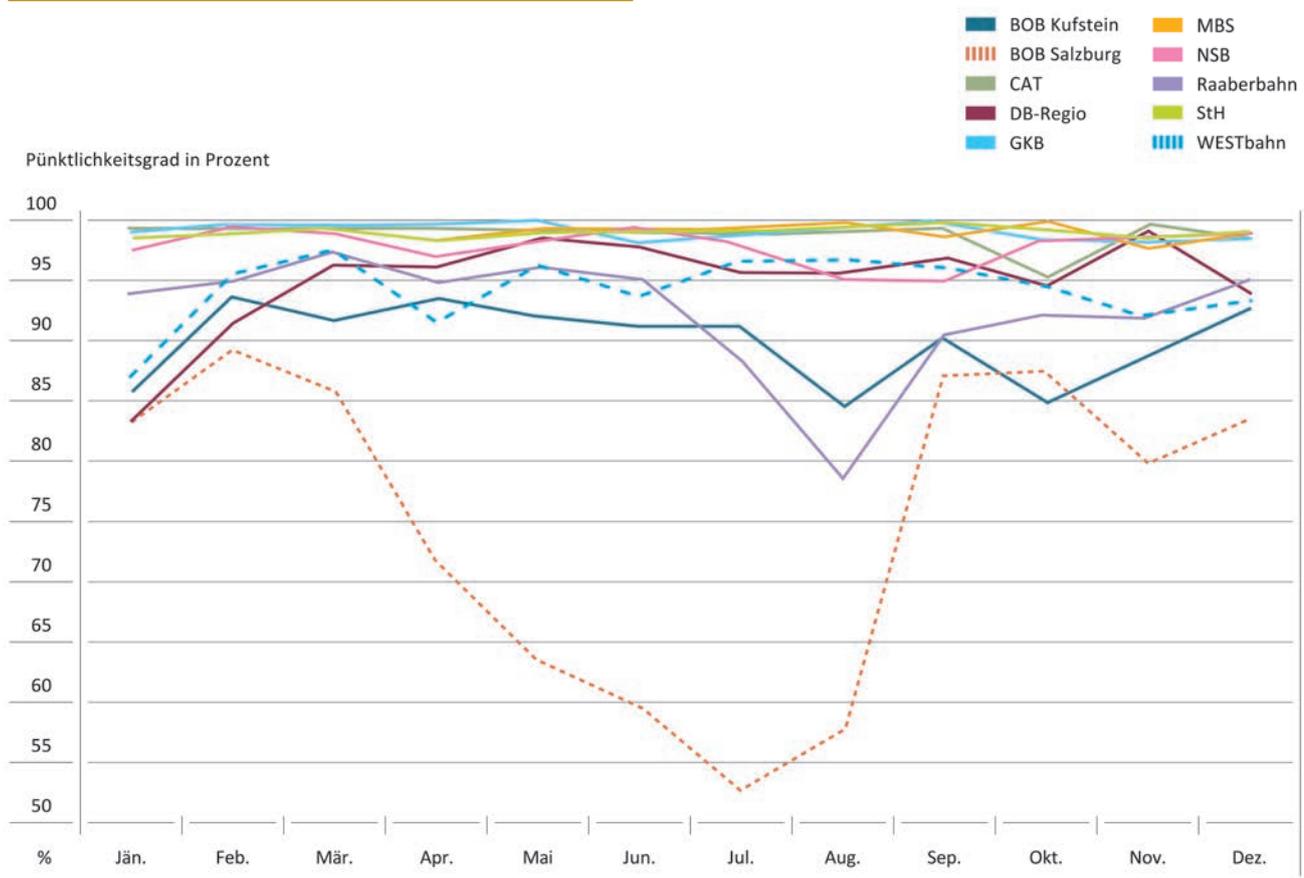


Abb. 3: Pünktlichkeit der Regionalbahnen 2017 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden).

Quelle: ÖBB-Infrastruktur.



Die ÖBB-Infrastruktur sowie die Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft (SCHIG) erfassen einheitlich die Pünktlichkeitswerte der Mitbewerber.

2017 zeichneten sich die Mitbewerber durch hohe Pünktlichkeit aus. Das zeigen in der Grafik die dichten übereinander liegenden Linien zwischen 95 und 100 Prozent.

Als unpünktlichste Bahn war 2017 das Eisenbahnverkehrsunternehmen Bayerische Oberlandbahn (BOB) mit 75 Prozent über den Grenzübergang Salzburg unterwegs. Im Juli 2017 war dort fast jeder zweite Zug unpünktlich. Das Unternehmen bedient die Strecken München-Salzburg und München-Rosenheim und hält in Österreich nur in den Grenzbahnhöfen Salzburg Hauptbahnhof und Kufstein. Ursache für die Verspätungen waren die zahlreichen Bauarbeiten östlich von Rosenheim.

Verspätungsursachen

Jede Verspätungsminute wird erfasst und muss einer Ursache zugewiesen werden. Die Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) verursachten im Jahr 2017 die Hälfte aller Verspätungen selbst, etwa durch längeren Fahrgastwechsel in den Stationen, Abwarten eines Anschlusses oder technische Fahrzeugstörungen. Auch die gegenseitigen Behinderungen einzelner Züge werden dem jeweiligen Eisenbahnverkehrsunternehmen zugerechnet. In Summe ergaben sich im Durchschnitt 123 Sekunden Verspätung je Zug durch das Eisenbahnverkehrsunternehmen.

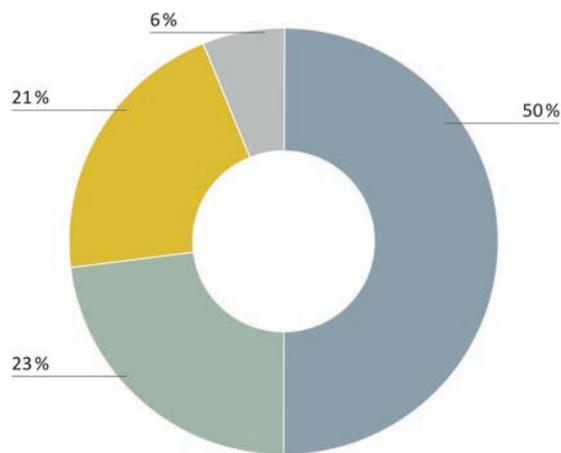
Nachbarbahnen hatten mit 23 Prozent aller Verspätungen 2017 den zweitgrößten Einfluss auf die Pünktlichkeit. Eine verspätete Grenzübergabe durch Nachbarbahnen verursachte im Durchschnitt eine Verspätung von 57 Sekunden je Personenzug.

Der schweizerische Grenzübergang Buchs wies in Richtung Österreich mit 88,5 Prozent die höchste Pünktlichkeit aus. Verbessert ist nach wie vor der Verkehr über das „Deutsche Eck“. Ein von Tirol Richtung Wien fahrender Fernverkehrszug wurde 2017 im Durchschnitt mit 3,8 Minuten Verspätung an das deutsche Netz weitergegeben. Erreichte der Zug bei Salzburg wieder österreichisches Staatsgebiet, hatte der Zug im Schnitt schon 5,8 Minuten Verspätung.

Fahrgäste haben Anspruch auf Entschädigung, wenn die Pünktlichkeit im Regionalverkehr unter 95 Prozent liegt.

Beim Grenzübergang Spielfeld-Straß wurde nur jeder dritte Fernverkehrszug Richtung Österreich pünktlich übergeben. Hauptursache waren die Baustellen zwischen Laibach und Marburg.

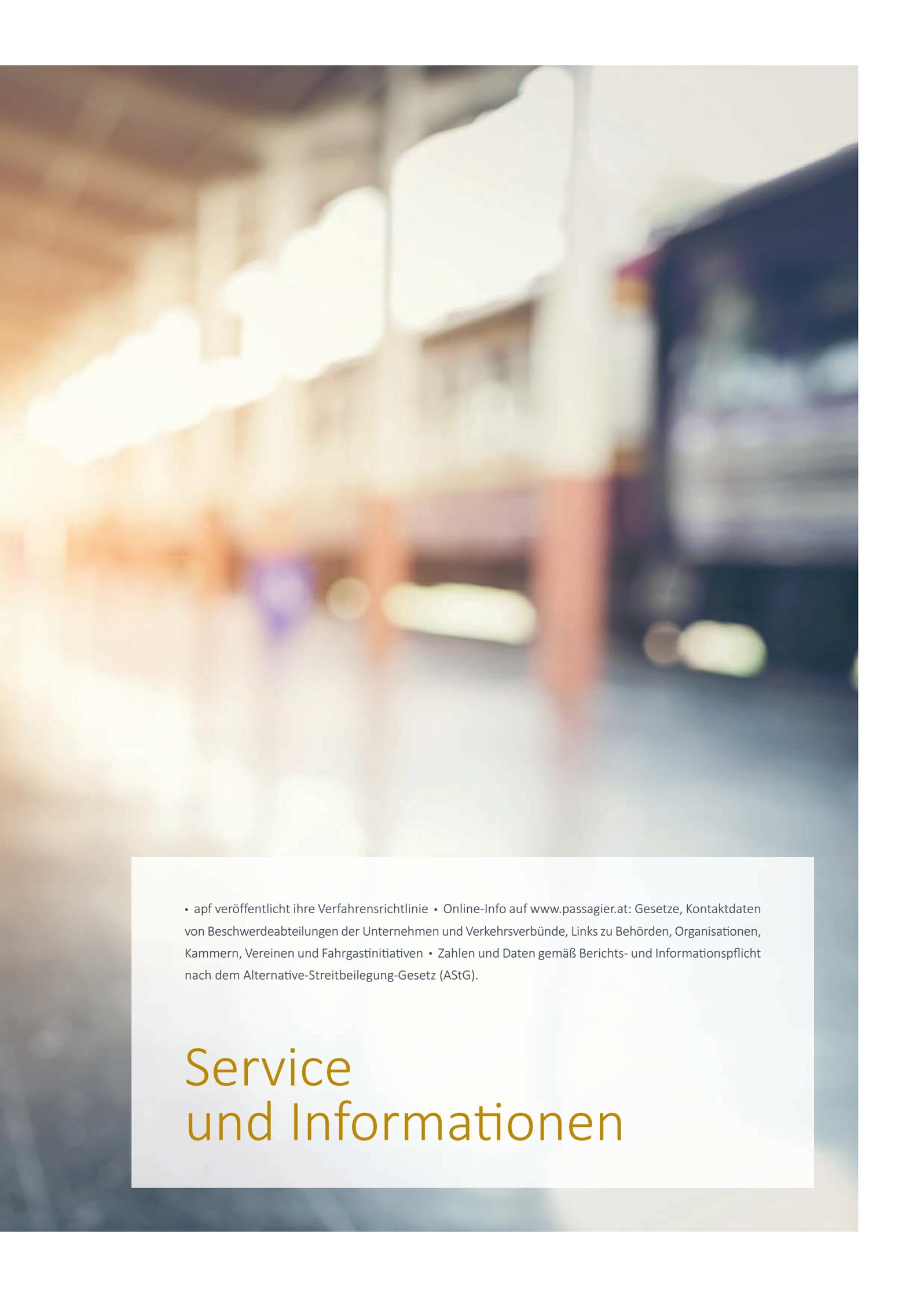
Seitens der ÖBB-Infrastruktur verursachten Weichenstörungen und Stellwerksprobleme 21 Prozent aller Verspätungen im Jahr 2017. Zu diesen Anlagenstörungen zählen auch Verspätungen durch Wartungs-, Inspektions- oder Erneuerungsarbeiten an Infrastrukturanlagen. Die infrastrukturellen Störungen summierten sich 2017 auf 52 Sekunden je Zug. Jede Zugfahrt enthält aber Fahrzeitreserven, um Verspätungen einzuholen, dies trägt auch zur guten Pünktlichkeit in Österreich bei.



■ Eisenbahnverkehrsunternehmen
■ Nachbarbahnen
■ ÖBB-Infrastruktur
■ Externe Ursachen

Abb. 4: Verspätungsursachen 2017 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.





- apf veröffentlicht ihre Verfahrensrichtlinie
- Online-Info auf www.passagier.at: Gesetze, Kontaktdaten von Beschwerdeabteilungen der Unternehmen und Verkehrsverbände, Links zu Behörden, Organisationen, Kammern, Vereinen und Fahrgastinitiativen
- Zahlen und Daten gemäß Berichts- und Informationspflicht nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG).

Service und Informationen

Verfahrensrichtlinie

für die Außergerichtliche Streitbeilegung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte¹

§ 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 Unternehmen unabhängig.

2 Die apf ist hinsichtlich der Schlichtungsverfahren zwischen Verbrauchern und Unternehmen eine anerkannte und notifizierte Schlichtungsstelle gemäß § 25 AStG².

§ 2. Zweck der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Zweck der apf ist es, Streit- bzw. Beschwerdefälle aus der Beförderung von Fahrgästen bzw. Fluggästen auf Eisenbahnen, mit Kraftfahrlinien, in der Schifffahrt und in der Luftfahrt im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten – vgl. §§ 3, 6, 7 in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt) – zu klären und außergerichtlich beizulegen. Die apf sieht sich als unabhängige Vermittlerin zwischen den Unternehmen und ihren Fahrgästen, Fluggästen bzw. Kundinnen und Kunden.

§ 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 von einer Rechtsanwältin, einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson vertreten oder beraten 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. Beschwerdegegenstand

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

§ 7. Unzulässige Beschwerden

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

§ 8. Form der Beschwerdeeinbringung

1 Eine Beschwerde bei der apf ist grundsätzlich über das Online-Beschwerdeformular auf www.passagier.at einzubringen.

2 Eine Beschwerde kann auch in anderer schriftlicher Form (Post, Fax) eingebracht werden, wenn Beschwerdeführende keine Möglichkeit einer Einbringung über das Online-Beschwerdeformular haben. In diesem Fall hat die Beschwerde zumindest folgende Angaben zu enthalten:

- Persönliche Daten, also Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. Faxnummer, ggf. 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;
- eine Zustimmung nach § 8 DSGVO³ und damit einhergehend die Erlaubnis, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten von den Unternehmen sowie Behörden anzufordern, sodass diese dazu ermächtigt werden, die Daten an die apf zu übermitteln.

3 Der Beschwerde sind der relevante Sachverhalt und alle nötigen Unterlagen (z. B. Fahrkarte bzw. Flugschein, Buchungsbestätigung oder Boarding Pass, Schüler-, Lehrlings- bzw. Berufsschulenausweis, Freifahrausweis, Ermäßigungskarte, Strafzahlung / Fahrgeldnachforderung, Inkassobrief, Rechnungen von Taxi oder Hotel, schriftliche Beschwerde an das Unternehmen, Antwort des Unternehmens samt kompletter Korrespondenz usw.) beizulegen. Wenn nicht im Einzelfall ausdrücklich verlangt, sind Kopien der Dokumente ausreichend. Eine Beschwerde ist grundsätzlich in deutscher Sprache einzubringen. Das Schlichtungsverfahren wird in deutscher Sprache durchgeführt. Zusätzlich gibt es seitens der apf für Beschwerdeführende das unverbindliche Angebot, die Beschwerde 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 der Beschwerde bei der apf eingeleitet, sofern deren Zuständigkeit besteht. Mit der Einbringung der Beschwerde erkennen Beschwerdeführende die Verfahrensrichtlinie an und bestätigen, dass sämtliche Angaben der Wahrheit entsprechen. Auf Anfrage sendet die apf die Verfahrensrichtlinie auch per E-Mail, Fax oder Post zu.

6 Die apf übermittelt die eingebrachten Unterlagen an die Beschwerdegegnerin bzw. den Beschwerdegegner. Davon kann im Einzelfall abgesehen werden.

§ 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 an die bekannt gegebene Faxnummer zugestellt.

3 Besitzen Verfahrensparteien keine E-Mail-Adresse und kein Fax, werden die Schreiben per Brief an die bekannt gegebene Anschrift zugestellt.

§ 10. Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren

1 Die Unternehmen sind 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 Beschwerdeführende trotz Urgenz nicht, gilt als vereinbart, dass die Beschwerde als zurückgezogen gilt. Auf diese Rechtsfolge werden Beschwerdeführende 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 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 längere Frist gewähren.

5 Falsche und/oder unvollständige Angaben des Beschwerdeführenden können als schikanöse Verfahrensführung gewertet werden und zur Einstellung eines Schlichtungsverfahrens führen. Änderungen des Namens, der Adresse, ggf. Faxnummer 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 zur konkreten Beschwerde nur mit der apf zu führen. Von der Befassung anderer Einrichtungen und Organisationen während des laufenden Verfahrens sollte außer in begründeten Fällen Abstand genommen werden.

¹ Gemäß § 6 Abs 5 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61.

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

³ Datenschutzgesetz 2000 – DSGVO BGBl I 1999/165 idgF.

7 Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen, wie z. B. Fristsetzungen, Verfahrensbeendigungen etc., obliegen der apf. Ein Rechtsmittel oder eine Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens 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 Beschwerdeführenden 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. ABGB⁴, EisbG⁵, EisbBFG⁶, EKHG⁷, KfIG⁸, LFG⁹, KSchG¹⁰, SchFG¹¹, UWG¹², VO (EG) 1371/2007¹³, VO (EG) 261/2004¹⁴, VO (EG) 1107/2006¹⁵, VO (EU) 181/2011¹⁶, VO (EU) 1177/2010¹⁷) 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 von einer durch die apf zu setzenden Frist von einer Woche, maximal aber vier Wochen dem Lösungsvorschlag zuzustimmen oder diesen – wenn möglich begründet – abzulehnen. In begründeten Ausnahmen kann die apf eine längere Frist gewähren.
- 4 Der Lösungsvorschlag enthält immer folgende generelle Hinweise:
 - die Annahme des Lösungsvorschlages 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 Beschwerdeführenden gefolgt werden kann, wird das Verfahren gemäß § 13 ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlags beendet.

§ 13. Abschluss des Schlichtungsverfahrens

- 1 Den Verfahrensparteien wird das Ergebnis – von begründeten Ausnahmen abgesehen – schriftlich mitgeteilt. Begründete Ausnahmen können etwa nicht monetäre Beschwerden von nicht grundsätzlicher Bedeutung sein oder Beschwerden, 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 Beschwerdegegenstand – unerheblich in welchem Verfahrensstadium – eine Einigung zustande, so ist diese Tatsache sowie der Inhalt der Einigung der apf unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Ebenso kann die oder der Beschwerdeführende jederzeit das Verfahren abbrechen. Das Schlichtungsverfahren wird dann von der apf eingestellt und den Verfahrensparteien wird die Einstellung schriftlich (per Post, Fax oder E-Mail) mitgeteilt.
- 3 Wenn beide Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag annehmen, stimmen sie damit einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu.
- 4 Nimmt eine der Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag der apf nicht an, hat er keine bindende Wirkung. Das Verfahren vor der apf wird dann – sofern von der apf im Einzelfall für geeignet erachtet – durch eine abschließende, nicht verbindliche und nicht anfechtbare Empfehlung zur Regelung der Angelegenheit beendet.
- 5 Beschwerdeführende 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 in-

formieren, sollte es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommen. Die Schienen-Control Kommission kann bei Beschwerden über die Fahrpreisschädigung bei Verspätungen oder Zugausfällen die Empfehlung der apf wegen eines behaupteten Verstoßes gegen anzuwendende Bestimmungen der VO (EG) 1371/2007 oder des EisbBFG mittels Bescheid für verbindlich erklären.

7 Bei Beschwerden entsprechend § 6 Abs 1 **Anhang II Kraftfahrlinien** ist die jeweils für das betroffene Unternehmen zuständige Aufsichtsbehörde zu informieren, wenn aufgrund der Beschwerde ein Verfahren eröffnet wird. Auch der Abschluss des Verfahrens und der Verfahrensausgang sind der Aufsichtsbehörde zu melden.

8 Bei Beschwerden entsprechend § 6 Abs 1 **Anhang III Schifffahrt** sind das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) 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 im einzelnen Schlichtungsverfahren eine einvernehmliche Lösung grundsätzlich innerhalb einer Frist von 90 Tagen an. In komplexen Beschwerdefällen wird eine einvernehmliche Lösung grundsätzlich innerhalb von sechs Monaten angestrebt.

3 Die Frist beginnt mit Einlangen der vollständigen Beschwerde gemäß § 8 bei der apf.

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

§ 15. Kosten des Schlichtungsverfahrens

1 Das Schlichtungsverfahren ist für die Beschwerdeführenden unentgeltlich. Die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen wird mit Verordnung des bmvit festgesetzt und beträgt derzeit 78 Euro.

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

§ 16. Verjährungshemmung

Mit der Einbringung der Beschwerde und der entsprechenden Fortsetzung im Schlichtungsverfahren wird der Anfang und der Fortlauf der Verjährungsfrist sowie der sonstigen Fristen zur Geltendmachung der vom Schlichtungsverfahren betroffenen Rechte und Ansprüche der Beschwerdeführenden 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.

§ 18. Datenschutz und Vertraulichkeit

1 Die Beschwerde muss zwingend eine schriftliche Zustimmung der oder des Beschwerdeführenden nach § 8 DSGVO 2000 enthalten, durch welche die apf ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles als notwendig erachteten Daten anzufordern, etwa von den Unternehmen sowie Behörden, und nach der diese dazu ermächtigt werden, die Daten an die apf zu übermitteln.

⁴ ABGB JGS 1811/946 idgF.

⁵ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

⁶ Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40 idgF.

⁷ Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idgF.

⁸ Kraftfahrlineiengesetz – KfLG BGBl I 1999/203 idgF.

⁹ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

¹⁰ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.

¹¹ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.

¹² Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb 1984 – UWG BGBl 1984/448 idgF.

¹³ VO (EG) 1371/2007 ABL L 2007/315, 14.

¹⁴ VO (EG) 261/2004 ABL L 2004/46, 1.

¹⁵ VO (EG) 1107/2006 ABL L 2006/204, 1.

¹⁶ VO (EU) 181/2011 ABL L 2011/55, 1.

¹⁷ VO (EU) 1177/2010 ABL L 2010/334, 1.

2 Die apf verpflichtet sich zur Einhaltung des Datenschutzes. Die Verwendung der personenbezogenen Daten erfolgt ordnungsgemäß und unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

3 Die apf verwendet die Daten ausschließlich zur Beschwerdebearbeitung und zur Durchführung der Schlichtungsverfahren. Die zweckentsprechenden Daten werden in den in § 13 Abs 6 bis 8 genannten Fällen an die dort aufgezählten Behörden bzw. bei Anzeigen wegen (verwaltungs)strafrechtlicher Sachverhalte an die zuständigen Einrichtungen (z. B. Bezirksverwaltungsbehörde) übermittelt. Daten ohne Personenbezug werden im Rahmen der Erstellung eigener 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 Aufgabe als apf verwendet. Die apf verwendet Daten zu anderen Zwecken nur dann, wenn sie im Einzelfall zur Datenverwendung im Sinne von § 8 DSGVO 2000 berechtigt ist.

4 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 / in bestellte Person ist auf der Website www.passagier.at namentlich aufgeführt.

2 Die als Schlichter / in bestellte Person hat alle Umstände, die geeignet sind, ihre / seine 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 wird die Behandlung der Beschwerde an die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte übertragen.

§ 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, Fax oder Post zu.

§ 21. Inkrafttreten

Diese Verfahrensrichtlinie tritt mit 31.03.2017 in Kraft.

Anhang I Eisenbahn

§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn

1 Die Zuständigkeit der apf umfasst:

1. gemäß § 78a Abs 1 EisebG sämtliche Beschwerdefälle von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen oder Kundinnen und Kunden mit Eisenbahnverkehrsunternehmen und Eisenbahninfrastrukturunternehmen (in weiterer Folge: Eisenbahnunternehmen) oder Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften (in weiterer Folge: Verkehrsverbände), sofern ein Problem mit den Eisenbahnverkehrsleistungen besteht, die bis zur Einbringung der Beschwerde der oder des Beschwerdeführenden nicht zufriedenstellend erledigt werden konnten.

2. gemäß § 78a Abs 2 EisebG sämtliche Beschwerdefälle, welche Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgäste insbesondere wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der VO (EG) 1371/2007 oder des EisebBFG sowie wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a EisebG bei der apf erheben.

2 Die apf ist nur für in Österreich niedergelassene oder tätige Unternehmen zuständig. Im Einzelfall – wenn der Ankunfts- oder Abfahrtsort in Österreich liegt oder ein sonstiger Bezug zu Österreich vorliegt – kann sich die apf je nach konkreter Sachlage (z. B. keine andere Schlichtungs- oder Durchsetzungsstelle erklärt sich für zuständig bzw. wird tätig) für zuständig erklären.

3 Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn

1 Beschwerdeführende können gemäß § 78a Abs 1 und 2 EisebG Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen, Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden sein, sofern die Beschwerde die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betrifft.



2 Beschwerdegegner können gemäß § 78a Abs 1 und 2 EisbG Eisenbahnunternehmen sowie Verkehrsverbände sein, sofern ein Problem mit den Eisenbahnverkehrsleistungen besteht.

3 Fahrgast bzw. Kundin oder Kunde ist eine Person, die ein Eisenbahnunternehmen oder einen Verkehrsverbund nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt es/ihn zu nutzen.

4 Gebietskörperschaften sind juristische Personen des öffentlichen Rechts, die alle Personen erfassen, die in einer örtlichen Beziehung zu einem bestimmten Gebiet stehen. Gebietskörperschaften sind in Österreich der Bund, die Bundesländer und die Gemeinden. Das Vorliegen der Amts- oder Organwalterschaft ist bei Einbringung der Beschwerde glaubhaft zu machen bzw. auf Verlangen der apf nachzuweisen.

5 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. Beschwerdegegenstand der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn

1 Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 78a Abs 1 EisbG an die apf können Beschwerdefälle sein, welche die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen. Darunter fallen auch Beschwerdefälle, in denen Fahrgäste keinen Rechtsanspruch haben. Das betrifft beispielsweise Beschwerden wegen Strafen beim Fahren ohne oder ohne gültiges Ticket, Fahrpreiserstattungen aus persönlichen Gründen des Fahrgasts sowie mangelnde Information oder Probleme mit Bahnmitarbeiterinnen oder Bahnmitarbeitern. Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden.

2 Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 78a Abs 2 EisbG an die apf können Beschwerdefälle insbesondere wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der VO (EG) 1371/2007 oder des EisbBFG sein. Darunter fallen alle Beschwerden betreffend Rechte aus diesen Rege-

lungen, beispielsweise wegen Verspätungsentschädigungen, Fahrpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Zugausfällen.

3 Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 78a Abs 2 EisbG an die apf können auch Beschwerden wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen sein, beispielsweise Regelungen, die gegen die VO (EG) 1371/2007, das EISbG, EisbBFG, KSchG, ABGB, EKHG, UWG oder andere Gesetze verstoßen.

4 Über die Behandlung einer Beschwerde wird nach dem Einlangen entschieden.

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

§ 7. Unzulässige Beschwerden der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn

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

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen;
- Beschwerden gemäß § 78a Abs 1 EISbG, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden;
- Beschwerden, wenn das Ticket nicht bei einem in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen gekauft worden ist bzw. auch kein sonstiger Bezug zu Österreich vorliegt;
- Beschwerden gegen Beförderungsbedingungen von nicht in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen;
- Beschwerden, die länger als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- Beschwerden über Forderungen, behauptete Verstöße oder behauptete rechtswidrige Regelungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- Beschwerden, die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;

- Beschwerden, für welche eine andere Schlichtungsstelle/ Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 30 Abs 1 VO (EG) 1371/2007 zuständig ist;
- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- Beschwerden gemäß § 78a Abs 1 EiszG, deren Streitwert weniger als zehn Euro beträgt, wenn der Streitgegenstand keine über den Einzelfall hinausgehende grundsätzliche Bedeutung hat;
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

Anhang II Kraftfahrlinien

§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien

- 1 Die Zuständigkeit der apf umfasst gemäß § 32b KfLG alle Beschwerdefälle von Fahrgästen mit Kraftomnibusunternehmen im Linien- oder Gelegenheitsverkehr (in weiterer Folge: Busunternehmen), sofern behauptet wird, dass die Rechte des Fahrgastes / der Fahrgäste aus der VO (EU) 181 / 2011 verletzt wurden und die Beschwerde der oder des Beschwerdeführenden vom betroffenen Busunternehmen überhaupt nicht, nicht zufriedenstellend oder nicht fristgerecht erledigt wurde.
- 2 Nicht zuständig ist die apf hingegen, wenn es sich um Beschwerdefälle handelt, die in der zitierten Verordnung nicht abgebildet sind (siehe dazu auch §§ 6, 7).
- 3 Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien

- 1 Beschwerdeführende können gemäß Art 28 VO (EU) 181 / 2011 in Verbindung mit § 32b KfLG Fahrgäste von Busunternehmen sein, sofern die Beschwerde eine Verletzung ihrer Rechte aus der zitierten Verordnung betrifft.
- 2 Beschwerdegegner können gemäß Art 2, 28 VO (EU) 181 / 2011 in Verbindung mit §§ 32a, 32b KfLG Busunternehmen

sein, deren Hauptniederlassung in Österreich ist und / oder die Linien- oder Gelegenheitsverkehr mit Abfahrts- oder Ankunftsort in Österreich betreiben.

- 3 Fahrgast ist eine Person, die ein Busunternehmen nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt es zu nutzen.

§ 6. Beschwerdegegenstand der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien

- 1 Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 32b KfLG an die apf können Beschwerdefälle sein, welche die Beförderung von Fahrgästen, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bei Unfällen oder die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Rollstühle und andere Mobilitätshilfen betreffen und behauptete Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der VO (EU) 181 / 2011 zur Grundlage haben. Darunter fallen alle Beschwerden betreffend Rechte aus dieser Verordnung, beispielsweise wegen Verspätungsent-schädigungen, Fahrpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Busausfällen.
- 2 Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgäste.
- 3 Über die Behandlung einer Beschwerde wird nach dem Einlangen entschieden.
- 4 Die oder der Beschwerdeführende erhält eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde. Die oder der Beschwerdeführende wird – sofern Ablehnungsgründe vorliegen – binnen drei Wochen nach Eingang der vollständigen Beschwerde über die Ablehnung und die Gründe der Ablehnung informiert. Dies gilt auch während des Schlichtungsverfahrens ab Feststehen des Ablehnungsgrundes, wenn die Unzulässigkeit der Beschwerdebehandlung erst während des Verfahrens eintritt.

§ 7. Unzulässige Beschwerden der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien

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



- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bei Unfällen oder die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Rollstühle und andere Mobilitätshilfen betreffen;
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der VO (EU) 181 / 2011 als Grundlage haben;
- Beschwerden, 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;
- Beschwerden, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen;
- Beschwerden, die länger als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- Beschwerden über Forderungen oder behauptete Verstöße, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- Beschwerden, die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- Beschwerden, für welche eine andere Schlichtungsstelle/ Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 28 Abs 1 VO (EU) 181 / 2011 zuständig ist;
- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

Anhang III Schifffahrt

§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt

1 Die Zuständigkeit der apf umfasst gemäß §§ 71a, 87a SchFG alle Beschwerdefälle von Nutzerinnen und Nutzern von Häfen und Terminals in Österreich sowie Fahrgästen von Schifffahrtsunternehmen, sofern behauptet wird, dass

ihre Rechte aus der VO (EU) 1177 / 2010 verletzt wurden, und die Beschwerde der oder des Beschwerdeführenden vom betroffenen Unternehmen überhaupt nicht, nicht zufriedenstellend oder nicht fristgerecht erledigt wurde.

2 Nicht zuständig ist die apf hingegen, wenn es sich um Beschwerdefälle handelt, die in der zitierten Verordnung nicht abgebildet sind (siehe dazu auch §§ 6, 7).

3 Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt

1 Beschwerdeführende können gemäß Art 25 VO (EU) 1177 / 2010 in Verbindung mit §§71a, 87a SchFG Nutzer und Nutzerinnen von Häfen und Terminals sowie Fahrgäste von Schifffahrtsunternehmen sein, sofern die Beschwerde eine Verletzung ihrer Rechte aus der zitierten Verordnung betrifft.

2 Beschwerdegegner können gemäß Art 2, 25 VO (EU) 1177 / 2010 in Verbindung mit §§ 71a, 87a SchFG Betreiber von Häfen und Terminals in Österreich sowie Schifffahrtsunternehmen sein, deren Hauptniederlassung in Österreich ist und/oder die Liniendienste mit Fahrgastschiffen oder Kreuzfahrten mit Abfahrts- oder Ankunftsart in Österreich betreiben.

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

§ 6. Beschwerdegegenstand der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt

1 Gegenstand einer Beschwerde gemäß §§ 71a, 87a SchFG an die apf können Beschwerdefälle sein, welche die Beförderung von Fahrgästen bzw. die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen betreffen und behauptete Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der VO (EU) 1177 / 2010 zur Grundlage haben. Darunter fallen alle Beschwerden betreffend Rechte aus dieser Verordnung, beispielsweise wegen Verspätungsentschädigungen, Fahrpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Schiffsausfällen.



2 Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgäste.

3 Über die Behandlung einer Beschwerde wird nach dem Einlangen entschieden.

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

§ 7. Unzulässige Beschwerden der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt

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

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen bzw. die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen betreffen;
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der VO (EU) 1177/2010 als Grundlage haben;
- Beschwerden, 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;
- Beschwerden, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen;
- Beschwerden, die länger als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- Beschwerden über Forderungen, behauptete Verstöße oder behauptete rechtswidrige Regelungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- Beschwerden, die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- Beschwerden, für welche eine andere Schlichtungsstelle/

Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 25 Abs 1 VO (EU) 1177/2010 zuständig ist;

- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

Anhang IV Luftfahrt

§ 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt

1 Die Zuständigkeit der apf umfasst gemäß Art 16 VO (EG) 261/2004 und Art 14 VO (EG) 1107/2006 in Verbindung mit § 139a LFG alle Beschwerdefälle von Fluggästen mit Luftfahrtunternehmen bzw. Zivilflugplatzhaltern (z. B. Flughafenbetreiber), sofern behauptet wird, dass die Rechte des Fluggastes/der Fluggäste aus der VO (EG) 261/2004 oder VO (EG) 1107/2006 verletzt wurden.

2 Nicht zuständig ist die apf hingegen, wenn es sich um Beschwerdefälle handelt, die in den zitierten Verordnungen nicht abgebildet sind (siehe dazu auch §§ 6, 7).

3 Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

§ 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt

1 Beschwerdeführende können gemäß Art 16 VO (EG) 261/2004 Fluggäste von Luftfahrtunternehmen bzw. gemäß Art 14 VO (EG) 1107/2006 Fluggäste von Luftfahrtunternehmen und Nutzerinnen und Nutzer von Zivilflugplätzen (z. B. Flughäfen) sein, sofern die Beschwerde eine Verletzung ihrer Rechte aus den zitierten Verordnungen betrifft.

2 Beschwerdegegner können gemäß Art 16 VO (EG) 261/2004 Luftfahrtunternehmen sein, deren Hauptniederlassung in Österreich ist und/oder die Flüge mit Abflugs- oder Ankunftsart in Österreich durchführen, gemäß Art 14 VO (EG) 1107/2006 österreichische Zivilflugplatzhalter (wie Flughafenbetreiber) und Luftfahrtunternehmen, deren Hauptniederlassung in Österreich ist bzw. die Flüge mit

Abflugs- oder Ankunftsort in Österreich durchführen. Als „Flug“ im Sinne dieser Bestimmung ist eine einzelne Flugbewegung mit einem Start und einer Landung zu betrachten. Obwohl eine mehrgliedrige Flugreise aus mehreren Flügen bestehen kann (z. B. mit Zwischenstopp oder Umsteigeverbindung) ergibt sich die Zuständigkeit der apf aufgrund der einzelnen Flugbewegung. Reine Tankstopps ohne Passagierbewegungen gelten dabei nicht als Zwischenstopp.

3 Fluggast ist eine Person, die ein Luftfahrtunternehmen nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt es zu nutzen.

§ 6. Beschwerdegegenstand der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt

1 Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 139a LFG an die apf können Beschwerdefälle sein, welche die Beförderung von Fluggästen oder die Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte betreffen und behauptete Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der VO (EG) 261 / 2004 oder VO (EG) 1107 / 2006 zur Grundlage haben. Darunter fallen alle Beschwerden betreffend Rechte aus diesen Verordnungen, beispielsweise wegen Verspätungsentschädigungen, Flugpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Flugausfällen.

2 Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fluggäste.

3 Über die Behandlung einer Beschwerde wird nach dem Einlangen entschieden.

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

§ 7. Unzulässige Beschwerden der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt

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

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fluggästen bzw. die Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte betreffen;
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fluggästen gemäß der VO (EG) 261 / 2004 oder VO (EG) 1107 / 2006 als Grundlage haben;
- Beschwerden, 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;
- Beschwerden, wenn weder Ankunfts- noch Abflugsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen;
- Beschwerden, die länger als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- Beschwerden über Forderungen oder behauptete Verstöße, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- Beschwerden, die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- Beschwerden, für welche eine andere Schlichtungsstelle / Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 16 Abs 1 VO (EG) 261 / 2004 bzw. gemäß Art 14 Abs 1 VO (EG) 1107 / 2006 zuständig ist;
- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.



Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links

Gesetze

Die Links zu den untenstehenden Gesetzen sind auf der Website der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) unter www.passagier.at abrufbar.

- Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61 idgF
- Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idgF

Bahn

- Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl I 1957/60 idgF
- Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40 idgF
- VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl L 2007/315, 14

Bus

- Kraftfahrliniengesetz – KfL G BGBl I 1999/203 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 Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl L 2006/204, 1

Beschwerdeabteilungen und Links

Die Kontaktdaten der Beschwerdeabteilungen der Unternehmen für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr sind auf der Website der apf unter www.passagier.at abrufbar.

Alle Links zu Behörden, Fahrgastinitiativen, Vereinen, Kammern, Organisationen, Verkehrsverbänden sowie Unternehmen im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr sind auf der Website der apf unter www.passagier.at abrufbar.

INFO: **Kontakt:**

Für Auskünfte, Beratung & Rückfragen stehen die Expertinnen und Experten der apf auch gerne telefonisch unter +43 1 505 07 07 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 einem in Österreich niedergelassenen Unternehmer und einem in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum wohnhaften Verbraucher.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr¹. Im Sinne einer unkomplizierten Behandlung der Anliegen der Beschwerdefüh-

renden 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 2016 und 2017 im Kapitel Jahresbilanz dargestellt wurden. Sämtliche Zahlen der apf-Jahresbilanz (ab Seite 42) beziehen sich auf alle bei der apf im jeweiligen Berichtsjahr eingelangten Beschwerden bzw. Schlichtungsverfahren. Die nun in diesem Kapitel abgebildeten Zahlen beinhalten nur die Beschwerden bzw. Schlichtungsverfahren nach dem AStG.

Zahlen & Daten

	2016	
1. Eingelangte Beschwerden und Anfragen (schriftlich)	2.416	Basis Geschäftsjahr
• Abgelehnte Beschwerden gesamt	38%	Basis Geschäftsjahr
> davon Ablehnung Unzuständigkeit ²	40%	Basis Geschäftsjahr
> davon Ablehnung Unternehmen zuerst ³	51%	Basis Geschäftsjahr
> davon Ablehnung Sonstiges ⁴	9%	Basis Geschäftsjahr
2. Abgeschlossene Schlichtungsverfahren	1.655	Basis Abschlussjahr
• Erfolgsquote Schlichtungsverfahren	85%	Basis Abschlussjahr
• Durchschnittliche Verfahrensdauer	27 Tage	Basis Abschlussjahr

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

² Z. B. Beschwerde betraf nicht die Beförderung von Personen, Gepäck oder Gütern (Bahn), Beschwerden unter 250 Kilometer Streckenlänge (Bus), Beschwerden über Schiffsunternehmen mit einer nautischen Besatzung von höchstens drei Personen (Schiff), Beschwerden über Flugunregelmäßigkeiten von Drittstaat zu Drittstaat (Flug) oder die Beförderung erfolgte nicht von einem Bahnunternehmen / Verkehrsverbund, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen.

³ Z. B. keine oder keine ausreichende vorherige Erstkontaktaufnahme der Beschwerdeführenden mit dem Unternehmen (als Voraussetzung notwendig).

⁴ Z. B. Beschwerde wird sofort nach Einreichung zurückgezogen, ohne dass die apf tätig werden konnte, Ablehnung mangels Mitwirkung durch die Beschwerdeführenden oder die Beschwerde wurde bereits von einem Gericht bzw. einer anderen alternativen Streitbeilegungsstelle behandelt.

Die Effizienz der apf ist auch auf die Mitwirkungs- und Auskunftspflicht der Unternehmen zurückzuführen.

	2017	
1. Eingelangte Beschwerden und Anfragen (schriftlich)	2.834	Basis Geschäftsjahr
• Abgelehnte Beschwerden gesamt	28%	Basis Geschäftsjahr
> davon Ablehnung Unzuständigkeit	39%	Basis Geschäftsjahr
> davon Ablehnung Unternehmen zuerst	50%	Basis Geschäftsjahr
> davon Ablehnung Sonstiges	11%	Basis Geschäftsjahr
2. Abgeschlossene Schlichtungsverfahren	1.841	Basis Abschlussjahr
• Erfolgsquote Schlichtungsverfahren	86%	Basis Abschlussjahr
• Durchschnittliche Verfahrensdauer	24 Tage	Basis Abschlussjahr

Schulungen 2016 und 2017

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit der Verfahrensabwicklung betraut sind, besuchten das 2-tägige Seminar zum Thema Verbraucherschlichtung im November 2016 in Berlin und das zugehörige Vertiefungsseminar im Oktober 2017 in Wien. Dieses Seminar ist speziell auf Personen ausgerichtet, die sich beruflich mit der ADR-Richtlinie⁵ beschäftigen.

Des Weiteren wurden Schulungen wie bspw. „Konfliktgespräche erfolgreich führen“ und „Schwierigen Gesprächspartnern sicher begegnen“ absolviert. Die apf erwarb zusätzlich entsprechende Fachliteratur zur Weiterbildung.

Einschätzung der Verfahrenseffektivität

Die Unternehmen sind gemäß § 78a Abs 3 EiszG⁶, § 32b Abs 1 KfIG⁷, § 139a Abs 1 und 2 LFG⁸ und gemäß §§ 71a Abs 3 oder 87a Abs 3 SchFG⁹ 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. Basierend auf der Erfolgsquote, der Erwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und

Strafnachlässen für Passagiere und der kurzen durchschnittlichen Reaktionszeit sowie Verfahrensdauer schätzt die apf ihre Verfahrenseffektivität als sehr gut ein. Das ist auch auf die Mitwirkungs- und Auskunftspflicht der Unternehmen an bzw. zu den Schlichtungsverfahren der apf zurückzuführen. Nur mit der Androhung bzw. Durchführung von Anzeigen bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde, insbesondere im Flugverkehr, kann die Teilnahme einiger Unternehmen sichergestellt werden. Ohne diese Verpflichtung könnte die Effektivität nicht im gleichen Umfang gewährleistet werden. AS-Stellen¹⁰, bei denen die Teilnahme am Schlichtungsverfahren freiwillig ist, beklagen häufig mangelnde Mitwirkung der Unternehmen. Insbesondere bei Unternehmen ohne Sitz in Österreich wäre ohne diese Verpflichtung zu befürchten, dass nicht geschlichtet werden könnte. Dies wäre nicht im Interesse der Verbraucher und würde Unternehmen benachteiligen, die an den Schlichtungsverfahren teilnehmen.

⁵ RL 2013/11/EU ABI L 2013/165, 63 (Alternative Dispute Resolution).

⁶ Eisenbahngesetz 1957 – EiszG BGBl 1957/60 idGF.

⁷ Kraftfahrlineiengesetz – KfIG BGBl I 1999/203 idGF.

⁸ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idGF.

⁹ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idGF.

¹⁰ Stellen zur alternativen Streitbeilegung

Glossar

Behörden und Gerichte

apf	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
bmeia	Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres
bmvi	Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (Deutschland)
bmvit	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
EuGH	Europäischer Gerichtshof
LVwG	Landesverwaltungsgericht
OGH	Oberster Gerichtshof (Österreich)
Schienen-Control / SCK	Schienen-Control GmbH bzw. Schienen-Control Kommission
Sozialministerium	Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz
VwGH	Verwaltungsgerichtshof (Österreich)

Unternehmen und Organisationen

Adria Airways	Adria Airways d.o.o.
Agean Airlines	AEGEAN AIRLINES S.A
Aer Lingus	Aer Lingus Limited
Aeroflot	AEROFLOT Russian Airlines AG
airBaltic	Air Baltic AG
airberlin	Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG
Air Cairo	Air Cairo
Air China	Air China Limited
Air France	Air France Aktiengesellschaft nach französischem Recht
Air India	Air India Ltd
Air Malta	Air Malta plc
Air Serbia	Air Serbia AG
Alitalia	Alitalia S.p.A.
Astra Airlines	Astra Airlines
bmi regional	British Midland Regional Limited
BOB	Bayerische Oberlandbahn GmbH – deutsches Eisenbahnunternehmen
BRA	Braathens Regional Airlines
British Airways	British Airways PLC
Brussels Airlines	Brussels Airlines SA/NV
Bulgaria Air	Bulgaria Air – ehemaliges staatliches Luftfahrtunternehmen Bulgariens
CAT	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train

CIT	Comité international des transports ferroviaires – internationales Eisenbahntransportkomitee
Condor	Condor Flugdienst GmbH
Corendon Airlines	Turistik Hava Taşımacılığı A.Ş.
Croatia Airlines	Croatia Airlines, Croatian air transport company Ltd
DB	Deutsche Bahn AG – deutsches Eisenbahnunternehmen
DB Netz	DB Netz AG – Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG
DB Regio	DB Regio AG – Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG
easyJet	Easyjet Airline Company Limited
EL AL Israel Airlines	EL AL – Israel Airlines Ltd.
Emirates	Emirates – staatliches Luftfahrtunternehmen des Emirats Dubai
Ethiopian Airlines	Ethiopian Airlines – staatliches Luftfahrtunternehmen Äthopiens
Eurowings	Eurowings GmbH
FlixBus	FlixBus GmbH
Germanwings	Germanwings GmbH
GKB	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH
Graz Linien	Holding Graz Linien, Geschäftsfeld der Holding Graz – Kommunale Dienstleistungen GmbH
Hellö	Fernbusunternehmen der ÖBB-Fernbus GmbH (seit 1. August 2017 Teil von FlixBus)
Helvetic Airways	Helvetic Airways AG
Iberia	Iberia Lineas Areas SA
KLM	Koninklijke Luchtvaart Maatschappij Royal Dutch Airlines NV
LaudaMotion	Laudamotion GmbH
Linz Linien	LINZ AG LINIEN, Geschäftsfeld der LINZ AG für Energie, Telekommunikation, Verkehr und Kommunale Dienste
LOT Polish Airlines	LOT Polish Airlines SA
Lufthansa	Deutsche Lufthansa AG
Luxair	Luxair SA
MBS	Montafonerbahn AG
Montenegro Airlines	Montenegro Airlines d.o.o.
myAustrian	Austrian Airlines AG
NIKI	NIKI Luftfahrt GmbH
Norwegian Air	Norwegian Air Shuttle AS
NSB	Neusiedler Seebahn GmbH
ÖBB	Konzern der Österreichischen Bundesbahnen
ÖBB-Infrastruktur (ÖBB-Infra)	ÖBB-Infrastruktur AG
ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV)	ÖBB-Personenverkehr AG
Onur Air	Onur Air Tasimacilik A.Ş.
Orangeways	Orangeways Hungária Kft.
Pegasus	Pegasus Hava Taşımacılığı A.Ş.
people's VIENNALINE	Altenrhein Luftfahrt GmbH
Qatar Airways	Qatar Airways – staatliches Luftfahrtunternehmen Katars
Raaberbahn	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (GySEV)
RegioJet	RegioJet a.s. – tschechisches Eisenbahnunternehmen
Royal Jordanian	Royal Jordanian Airlines
Ryanair	Ryanair Limited Company
SCHIG	Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft
SLB	Salzburger Lokalbahn, Geschäftsfeld der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation

SLM	Surinaamse Luchtvaart Maatschappij
small planet airlines	Small Planet Airlines UAB
söp	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
StH	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.
SunExpress	SunExpress – Güneş Ekspres Havacılık A.Ş.
sunwing	Sunwing Vacations Inc.
SWISS	Swiss International Air Lines
TAP Portugal	TAP Portugal SA
Tarom	Compania Nationala De Transporturi Aeriene Romane Tarom S.A.
Transavia	Transavia Airlines C.V.
TravelService	Travel Service, a. s.
TUifly	Tuifly GmbH
Tunisair	Tunisair – staatliche Fluggesellschaft Tunesiens
Turkish Airlines	Turkish Airlines A.Ş.
Ukraine International Airlines	Ukraine International Airlines AG
Volotea	Volotea S.A
Vueling	Vueling AG
WESTbahn	WESTbahn Management GmbH
Wiener Linien	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
Wiener Lokalbahnen	Wiener Lokalbahnen AG

Rechtsvorschriften und Tarifbestimmungen

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
AIV	Abkommen über die Beziehungen zwischen den Transportunternehmen im internationalen Eisenbahnpersonenverkehr
AStG	Alternative-Streitbeilegung-Gesetz
Bahn-Fahrgastreueverordnung	Verordnung (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr
Bus-Fahrgastreueverordnung	Verordnung (EU) 181/2011 über die Fahrgastreue im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) 2006/2004
CIV	Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck
DSG 2000	Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz 2000)
EisbBFG	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastreue (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastreuegesetz)
EisbG	Eisenbahngesetz
EKHG	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz
Fluggastreueverordnung	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
GCC-CIV / PRR	Allgemeine Beförderungsbedingungen für die Beförderung von Personen
Kfl-Bef Bed	Allgemeine Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrliienverkehr
KfIG	Kraftfahrliienengesetz
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
LFG	Luftfahrtgesetz

ÖBB-Handbuch	„Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“, Tarifbestimmung der ÖBB-Personenverkehr AG
PFAG	Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz
PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmer
PRM-Fluggastrechteverordnung	Verordnung (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität
ADR-Richtlinie	Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Alternative Dispute Resolution)
SchFG	Schiffahrtsgesetz
Schiff-Fahrgastrechteverordnung	Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004
Schiffsbesatzungsverordnung	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Mindestbesatzung von Fahrzeugen
UWG	Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
VBKG	Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz

Sonstiges

Abb.	Abbildung
ABl	Amtsblatt
Abs	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
App	Anwendungssoftware (Application software)
Art	Artikel
AS	Alternative Streitbeilegung
BGBI	Bundesgesetzblatt
DACH / D-A-CH	Deutschland, Österreich und Schweiz
EU / EG	Europäische Union / Europäische Gemeinschaft
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
ggf.	gegebenenfalls
GmbH, GesmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
Hbf	Hauptbahnhof
Kfz	Kraftfahrzeug
km	Kilometer
lit	littera (lat.), Buchstabe
max.	maximal

Mio.	Million(en)
NEB	National Enforcement Body (engl.), Nationale Durchsetzungsstelle
Nightjet	ÖBB-Nachtreisezug
Österreichcard	Jahresnetzkarte für alle Züge der ÖBB und zahlreiche andere Bahnen mit Ausnahme der Zahnradbahnen, des Sonderverkehrs und des City Airport Trains
PDF	Portable Document Format, elektronisches Dokumentenformat
PKW	Personenkraftwagen
PRM	Person with reduced mobility, Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität
Railplus	Fahrpreisermäßigung bei grenzüberschreitenden Bahnreisen in Europa
rj	railjet, Fernverkehrsreisezug der ÖBB-Personenverkehr AG
RL	Richtlinie
Rs	Rechtssache
S.	Seite
Sparschiene	ermäßigte, zuggebundene Tickets der ÖBB-Personenverkehr AG
VO	Verordnung
Vorteilscard	Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG
Z	Ziffer
z. B.	zum Beispiel



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 1 505 07 07, F: +43 1 505 07 07 180, www.passagier.at, www.apf.gv.at, schlichtung@apf.gv.at | **Gestaltung:** Judith Mullan | **Druck:** Bösmüller Print Management GesmbH & Co. KG, www.boesmueller.at | **Text:** apf | **Grafiken:** apf | **Fotos:** Shutterstock – Marjan Apostolovic (S. 96), Denis Belitsky (S. 46), Chinahbzyg (S. 53), Sfiio Cracho (S. 6 u. 26), Maria Gaellman (S. 64), Yana Gayvoronskaya (S. 94), Melissa King (S. 75), Ded Mityay (S. 60), 271 Eak Moto (S. 44, 56 u. 122), Ratana21 (S. 1 u. 144), DittyAboutSummer (S. 14), Vlad Teodor (S. 68), Getty Images (S. 111 u. 135) | © Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, eine Abteilung der Schienen-Control GmbH | Redaktionsschluss: Februar 2018



