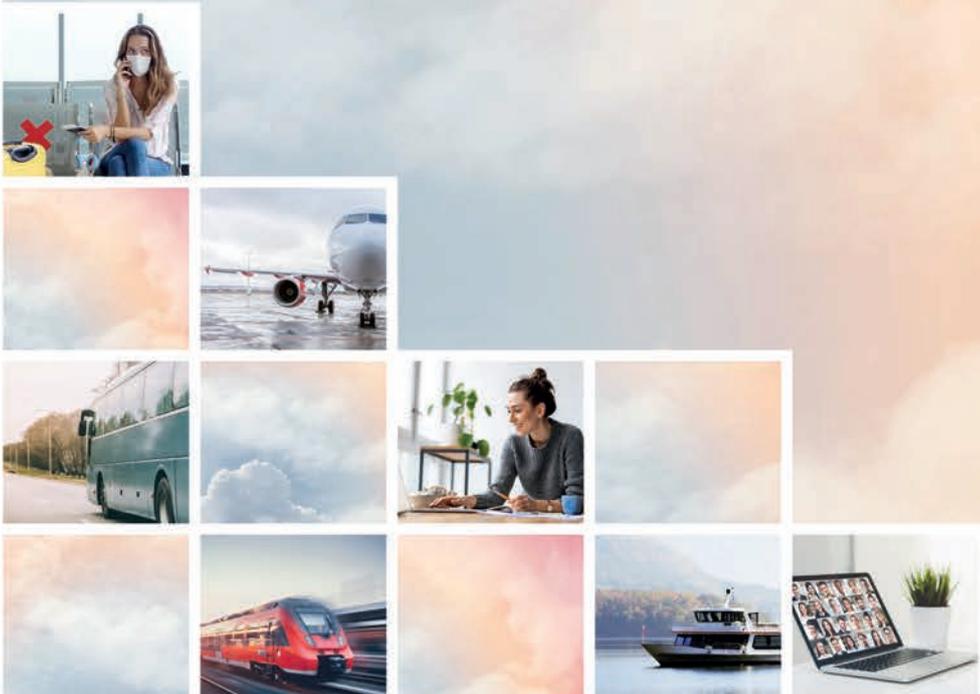


Jahresbericht 2020



Inhaltsverzeichnis

Vorworte		Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit	
Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie	02	- Bahnverkehr	73
Staatssekretär im Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie	03	- Busverkehr	80
Geschäftsführerin der Schienen-Control und Leiterin der apf	05	- Flugverkehr	81
Zusammenfassung		Schlichtungstätigkeit für PRM	
Das Jahr 2020 im Überblick	08	Internationale Zusammenarbeit	88
Schlichtungstätigkeit		Passagier- und Fahrgastrechte	
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte	22	Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte	
Schlichtungsverfahren	31	- Bahnverkehr	94
Jahresbilanz der apf	39	- Busverkehr	101
- Jahresbilanz: Bahn	44	- Schiffsverkehr	104
- Jahresbilanz: Bus	52	- Flugverkehr	106
- Jahresbilanz: Schiff	60	Pünktlichkeit im Bahnverkehr	112
- Jahresbilanz: Flug	64	Service und Informationen	
		Verfahrensrichtlinie der apf, Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links	128
		Berichts- und Informationspflicht gemäß ASTG	130
		Glossar	132



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

Die Coronakrise hat unser Leben 2020 massiv geprägt und verändert. Unsicherheiten, Beschränkungen und Veränderungen trafen sowohl den privaten als auch den beruflichen Bereich. Der Verkehrssektor, der in meine Zuständigkeit fällt, war und ist wesentlich davon betroffen. Denn die Pandemie hat unser Mobilitätsverhalten massiv verändert, Reisebeschränkungen haben Reisen und Fahrten vielfach nicht möglich gemacht. Nun gilt es, den Mobilitätssektor nach und nach wieder zu stabilisieren, zu stärken und klimafit zu machen – daran arbeite ich.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastreue (apf) ist ein Service unseres Ministeriums. Sie war in dieser schwierigen Zeit eine verlässliche Anlaufstelle für hilfesuchende Kundinnen und Kunden von Verkehrsunternehmen. Passagiere wandten sich im vergangenen Jahr fast 6.000-mal an die Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle, vor allem mit Flug- und Bahnthemen. Mehr als 50 Prozent der Fälle beinhalteten COVID-19-Reiseprobleme. In gewohnt lösungsorientierter Weise schlichteten die Expertinnen und Experten der apf für Reisende im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugbereich insbesondere Anliegen betreffend Erstattungen, Strafzahlungen und Entschädigungen.

Das Team der apf konnte im Jahr 2020 in rund 4.600 abgeschlossenen Verfahren für Antragstellende mehr als 1,7 Millionen Euro an Entschädigungsleistungen erzielen. Diese Summe erhielten die Passagiere 1:1, denn die Schlichtungsstelle arbeitet kostenlos und provisionsfrei.

Durch die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf unsere Reisetätigkeiten hat die apf als Serviceeinrichtung noch mehr an Bedeutung gewonnen. Zahlreiche Menschen konnten pandemiebedingt einerseits ihre Wege mit öffentlichen Verkehrsmitteln nicht wie gewohnt zurücklegen und mussten andererseits auf ihre Reisen verzichten. Da war die rasche Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf besonders wertvoll. Ich freue mich als zuständige Ministerin darüber, wie engagiert das apf-Team Lösungen für Bahn-, Bus-, Schiff- und Flug-Passagiere umsetzt.

Abschließend möchte ich mich noch bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der apf für ihre tolle Arbeit bedanken.



Leonore Gewessler, BA

Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität,
Innovation und Technologie

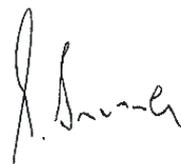
Sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete! Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Das Jahr 2020 war geprägt durch die COVID-19-Pandemie, die den gesamten Flugsektor sehr stark beeinträchtigt hat. Um die Pandemie einzudämmen, erfolgten weltweit Grenzschließungen und starke Reisebeschränkungen. Flugunternehmen mussten durch die Einschränkungen und mangels Auslastung vielfach Flüge absagen. Dadurch kam der Flugverkehr über einen längeren Zeitraum nahezu zum Erliegen, die Passagierzahlen sind massiv eingebrochen. Das hat zu großen Unsicherheiten bei Passagieren und Fluglinien geführt. Die pandemiebedingte Sondersituation wird uns noch einige Zeit begleiten und der Flugbereich wird sich erst langsam erholen. Durch konsequentes Testen und eine steigende Durchimpfungsrate ist ein Aufschwung in den Sommermonaten zu erwarten. Parallel dazu wird an einem Modell des „Grünen Passes“ gearbeitet, um die Reisefreiheit für Geimpfte, Getestete und Genese, vorerst innerhalb Europas, im Sommer wiederherzustellen.

Die dramatischen Auswirkungen in der Luftfahrt haben sich auch bei der Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) gezeigt. Fast 5.000-mal wandten sich Menschen 2020 mit Anliegen rund um Probleme mit Flügen an das Team der apf. Die Expertinnen und Experten aus dem Flugbereich zeigten großen Einsatz und konnten 2020 rund 3.870 Verfahren abschließen, eine deutliche Steigerung zum Vorjahr. Im Zusammenhang mit COVID-19 standen zwei Drittel der eingelangten Anträge und Anfragen im Bereich Flug, hier wurden rund 1.630 Verfahren abgeschlossen. Der überwiegende Teil der Flug-Verfahren betraf pandemiebedingt Annullierungen.

In 71 Prozent der Flug-Fälle konnte die apf erfreulicherweise einen positiven Verfahrensausgang für die Passagiere erwirken. Im Jahr 2020 erreichte das Flug-Team eine nochmals deutlich höhere Summe an finanziellen Entschädigungen zugunsten der Fluggäste als im Jahr davor – über 1,6 Millionen Euro. Mehr als die Hälfte der Summe betraf COVID-19-Fälle.

Gerade im Pandemiejahr, in dem die Unternehmen etwa mit Erstattungsansuchen überlastet waren, konnten sich Passagiere wertvolle Hilfe bei der apf holen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen konstant alle Anliegen und Ansprüche durch – zielstrebig, effizient und kostenlos. Mein Dank geht an das Team der apf für das erneut große Engagement und die ausgezeichnete Schlichtungsarbeit, trotz der schwierigen Umstände im abgelaufenen Jahr.



Dr. Magnus Brunner, LL.M.

Staatssekretär im Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie



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

Wir veröffentlichen unseren Jahresbericht 2020 der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) und blicken dabei auf ein absolutes Ausnahmejahr zurück. Die COVID-19-Pandemie hat alles auf den Kopf gestellt, das Leben jeder Einzelnen und jedes Einzelnen sowie der ganzen Gesellschaft. Unser Arbeitsschwerpunkt ist der Verkehrsbereich, er ist von massiven Einschnitten betroffen. Die Pandemie dauert leider an, wir hoffen allerdings, dass sich die Situation bald etwas entspannt und sich Menschen wie Lebensbereiche erholen.

Die Reisetätigkeit war im Vorjahr pandemiebedingt lange und stark eingeschränkt. Aufgrund daraus resultierender Annullierungen von Verkehrsunternehmen und Stornierungen von Passagieren hatte die Schlichtungsstelle trotzdem sehr viel zu tun. 2020 gingen insgesamt 5.977 Schlichtungsanträge und Anfragen bei uns ein, die meisten im Flugbereich mit 4.966 und im Bahnbereich mit 903. Mehr als die Hälfte aller Anträge und Anfragen, 3.531, weisen einen Bezug zur COVID-19-Pandemie auf.

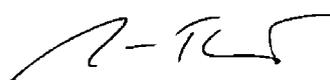
Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren durchgehend und äußerst engagiert im Einsatz und erzielten in drei Viertel der Schlichtungsverfahren Lösungen, die von den Reisenden und den Unternehmen angenommen wurden.

2020 schloss die apf insgesamt 4.593 Schlichtungsverfahren ab, rund elf Prozent mehr als im Jahr 2019 mit 4.139 Verfahren. Der Großteil der Fälle betraf den Flugbereich (3.869) und den Bahnbereich (695). Mehr als ein Drittel der apf-Verfahren (1.867) hatten COVID-19 zum Thema. Im Bahnbereich war der häufigste Verfahrensgrund das Thema Fahrpreiserstattung (rund 43 Prozent), im Flugbereich lagen Annullierungen deutlich auf Platz 1 (rund 70 Prozent). Beides ist auch vermehrt auf die COVID-19-Pandemie zurückzuführen.

Wir freuen uns, dass wir für Passagiere eine Gesamtsumme an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von mehr als 1,7 Millionen Euro erreichen konnten. Verglichen mit 2019 war das Ergebnis um ein Drittel höher. Mehr als die Hälfte des Gesamtbetrages, rund eine Million Euro, entfiel auf pandemiebedingte Verfahren.

Der gesamtgesellschaftliche Nutzen der apf übersteigt bei Weitem die Kosten, die den Steuerzahlerinnen und Steuerzahlern durch die Schlichtungsstelle entstehen. Der Steuer-Euro hat sich 2020 zugunsten der Passagiere um das Dreieinhalbfache vermehrt.

Wir hoffen, dass wir Ihnen mit unserem apf-Jahresbericht unsere Schlichtungsarbeit informativ näherbringen können. Bleiben Sie gesund!



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

Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH und Leiterin der apf





Zusammenfassung

Das Jahr 2020 im Überblick

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) hat gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte¹ bzw. § 9 AStG² jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Die wesentlichen Inhalte des Berichts für das Jahr 2020 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 damaligen Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie 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 Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) und als Abteilung bei der Schienen-Control eingerichtet.

Notifizierte Stelle bei der EU zur alternativen Streitbeilegung

Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte Stelle bei der Europäischen Union (EU) zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)⁵, der nationalen Umsetzung der Richtlinie über alternative

Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie, Alternative Dispute Resolution)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 BMK 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. 2020 kümmerte sich die Leiterin der apf mit bis zu elf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- oder Teilzeit direkt um die Anliegen (Fragen, Schlichtungsanträge, Verfahren) der Antragstellenden.

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 BMK 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 Schlichtungsanträge 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 benutzt wird, zu ihrem Recht. Die apf kann bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die in Verbindung mit einem Beförderungsvertrag steht.

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 eingeschränkte Kompetenzen. Ebenso setzt sich die apf für die Rechte von Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität ein.

Zuständige Behörde für Verbraucherbehördenkooperation

Die apf wurde durch eine Novelle des VBKG⁹ als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr benannt. 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.

Seit 17. Jänner 2020 sind auch der Bahnverkehr und im Flugverkehr die PRM-Fluggastrechteverordnung¹⁰ von der Behördenkooperation umfasst.¹¹ Die notwendige nationale Umsetzung durch die Änderung des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes ist zu Redaktionsschluss noch nicht in Kraft (mehr dazu im Kapitel „Agentur für Passagier und Fahrgastrechte“ ab Seite 22).

Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte

Kann im Rahmen des Schlichtungsverfahrens keine Lösung gefunden werden, die den Verstoß gegen eine Fahr- bzw. Fluggastrechteverordnung beseitigt, bringt die apf im

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

⁵ Gemäß § 4 Abs 1 iVm § 25 AStG.

⁶ RL 2013/11/EU ABl L 2013/165, 63.

⁷ PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

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

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

¹⁰ VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

¹¹ VO (EU) 2017/2394, ABl L 2017/345, 1.

Rahmen ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen Strafbehörde ein. Gleiches gilt, wenn das Unternehmen nicht am Schlichtungsverfahren mitwirkt.

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, also wer und worüber man einen Schlichtungsantrag an die apf stellen kann, welche Schlichtungsanträge abgelehnt werden müssen, der genaue Ablauf des Schlichtungsverfahrens, die Kosten des Verfahrens usw., finden sich im Kapitel „Schlichtungsverfahren“ ab Seite 31.

Kompetenzen der Regulierungsbehörde im Bahnverkehr

Verbindlicherklärung von Schlichtungsanträgen im Bahnverkehr

Im Bahnbereich kann die Schienen-Control Kommission bei Schlichtungsanträgen von Fahrgästen, bei denen es um eine fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen¹². 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 Fahrpreischädigung 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 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 KSchG¹³, EisbBFG¹⁴ oder Bahn-Fahrgastrechteverordnung¹⁵).

Jahresbilanz der apf

Das Jahr 2020 war ab dem Frühjahr geprägt von der COVID-19-Pandemie und ihren Auswirkungen auf den Verkehrsbereich. Durch Reisebeschränkungen brachen die Passagierzahlen ein und die Verkehrsunternehmen mussten ihre Angebote einschränken. Daraus ergaben sich Annullierungen, Stornierungen und andere Abweichungen. Bei der apf blieben die Schlichtungsanträge 2020 auf sehr hohem Niveau. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf arbeiteten ohne Unterbrechung intensiv für die Erfüllung der Passagierrechte und erzielten 2020 für zahlreiche Kundinnen und Kunden von Verkehrsunternehmen gute Lösungen.

Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Jahr 2020 gingen insgesamt 5.977 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der apf ein (2019: 6.395), davon 4.966 im Flugbereich (2019: 5.205), 903 im Bahnbereich (2019: 1.047), 78 im Busbereich (2019: 122) und 30 im Schifffsbereich (2019: 21). Dies bedeutet ein anhaltend hohes Niveau an Anträgen trotz stark verminderter Reisetätigkeit. Mehr als die Hälfte, 3.531, dieser knapp 6.000 Anträge und Anfragen weisen einen Bezug zur COVID-19-Pandemie auf.

Eröffnete Schlichtungsverfahren

Zu den Schlichtungsverfahren zählen nur jene Fälle, bei denen auch ein Verfahren eröffnet wurde. Im Jahr 2020 wurden insgesamt 4.019 Schlichtungsverfahren eröffnet (2019: 4.622). Der Hauptteil fällt in den Flugbereich mit 3.296 Verfahren (2019: 3.879), gefolgt vom Bahnsektor mit 694 (2019: 705) und dem Busbereich mit 29 (2019: 37) eröffneten Schlichtungen. Im Schifffsbereich wurde kein Verfahren eröffnet (2019: ein Verfahren).

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

2020 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von 1.738.599 Euro (2019: 1.301.094 Euro). Verglichen mit 2019 war das Ergebnis um ein Drittel höher (rund 34 Prozent). Mehr als die Hälfte des erreichten Gesamtbetrages, 985.576 Euro, entfielen auf pandemiebedingte Verfahren.

Der größte Anteil entfiel mit 1.647.594 Euro auf den Flugsektor (2019: 1.251.532 Euro), im Bahnbereich erzielte die apf 88.378 Euro (2019: 48.054 Euro) und beim Verkehrsträger Bus waren es 2.628 Euro (2019: 1.508 Euro).

Reaktionszeit und Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung an die Antragstellenden betrug weniger als vier Tage (2019: viereinhalb Tage). Der apf gelang hier im Vergleich zum Vorjahr eine weitere Verbesserung.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag bei rund 101 Tagen (2019: 72 Tage). Die längere Dauer ist u. a. auf komplexe Fälle und Verzögerungen bei der Bearbeitung vonseiten der betroffenen Unternehmen durch den pandemiebedingten massiven Arbeitsaufwand zurückzuführen.

Bahn

Schlichtungsanträge und Anfragen

Die apf verzeichnete 2020 im Bahnbereich 903 Schlichtungsanträge (2019: 1.047). Die Zahl der Anträge blieb im Jahresvergleich trotz bzw. auch wegen der COVID-19-Einschränkungen hoch. 344 der Bahn-Schlichtungsanträge beinhalteten COVID-19-Reiseprobleme.

Die apf wies 81 Prozent der abgelehnten Bahn-Beschwerden deshalb zurück, weil der Fahrgast seine Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatte (2019: 83 Prozent).

22 Prozent aller Antragstellenden aus dem Bahnsektor hatten im Jahr 2020 den Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien (2019: 23 Prozent). 20 Prozent der Antragstellenden

kamen aus Niederösterreich (2019: 18 Prozent) und zehn Prozent aus Oberösterreich (2019: sieben Prozent). 19 Prozent entfielen wiederum auf die restlichen Bundesländer und weitere 19 Prozent der Schlichtungsanträge wurden von Reisenden aus dem Ausland eingebracht (2019: 22 Prozent).

Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2020 wurden 695 Schlichtungsverfahren abgeschlossen (2019: 704). Bei 227 davon ging es um pandemiebedingte Probleme.

95 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2020 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2019: 85 Prozent). Trotz intensiver Bemühungen konnte in etwas mehr als vier Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden (2019: 11,5 Prozent), knapp ein Prozent wurde materiell eingestellt (2019: 3,4 Prozent).

Seit Ende Mai 2015 besteht eine Kostenverpflichtung bei Schlichtungsverfahren seitens der Verkehrsunternehmen. Von den im Jahr 2020 abgeschlossenen Verfahren waren 545 Verfahren für die jeweiligen Unternehmen im Bahnbereich kostenpflichtig (2019: 527).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Im Bahnbereich verweigerte 2019 ein tschechisches Unternehmen teilweise die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren und wurde im Frühjahr 2020 angezeigt.

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Der häufigste Verfahrensgrund war 2020 mit 43,4 Prozent das Thema Fahrpreiserstattung (2019: 33,5 Prozent).

Platz 2 nahmen im Jahr 2020 mit 34,2 Prozent Verfahren betreffend Strafzahlungen bzw. Inkassoforderungen ein (2019: 36,5 Prozent).

¹² Gemäß § 78a Abs 5 EisbG.

¹³ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idGF.

¹⁴ Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40 idGF.

¹⁵ VO (EG) 1371/2007 ABl L 2007/315, 14.



Mit 11,8 Prozent waren Verfahren bezüglich Verspätungsentschädigungen (für Ticketkosten) und Entschädigungen (für andere Folgekosten) auch im Jahr 2020 auf Platz 3 (2019: 19,2 Prozent).

97,1 Prozent der Verfahren betrafen die ÖBB-Personenverkehr (2019: 97,6 Prozent) und 1,7 Prozent die sonstigen Bahnunternehmen (inklusive WESTbahn). Der Rest entfiel auf die ÖBB-Infrastruktur und die Verkehrsverbände.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Bei allen im Jahr 2020 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf im Bahnsektor eine Summe von 88.378 Euro erwirken (2019: 48.054 Euro).

Verfahrensdauer

Bei 81 Prozent der Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf 2020 in weniger als zwei Wochen eine Lösung herbeiführen (2019: 65 Prozent). Weitere 13 Prozent aller Verfahren konnten bereits in weniger als einem Monat (2019: 28 Prozent) und fünf Prozent in weniger als zwei Monaten (2019: sechs Prozent) erledigt werden. Nur ein Prozent der Schlichtungsverfahren dauerte länger als zwei Monate (2019: ebenso), dies meist in komplexen Fällen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller (einfachen bis hochkomplexen) Schlichtungsverfahren im Bahnbereich lag im Jahr 2020 bei knapp zehn Tagen (2019: rund 14 Tage).

Bus

Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Bereich Busverkehr erhielt die apf im Jahr 2020 insgesamt 78 Schlichtungsanträge (2019: 122). Davon bezogen sich 22 auf COVID-19.

79 Prozent der Ablehnungen erfolgten aufgrund von Unzuständigkeit (2019: 87 Prozent), 21 Prozent, weil es keine Erstkontaktaufnahme mit dem Unternehmen gegeben hatte (2019: 13 Prozent).

Mehr als ein Viertel (27 Prozent) der Antragstellenden aus dem Bussektor waren 2020 in Wien beheimatet (2019: 25 Pro-

zent), gefolgt von 13 Prozent mit Hauptwohnsitz in der Steiermark (2019: acht Prozent). 14 Prozent der Antragstellenden gaben einen Wohnsitz im Ausland bekannt (2019: zwölf Prozent).

Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2020 wurden insgesamt 29 Verfahren zum Abschluss gebracht (2019: 37). COVID-19 hatten acht Verfahren zum Thema.

100 Prozent der Verfahren im Busverkehr konnten positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2019: 93 Prozent).

23 der 2020 abgeschlossenen Verfahren waren für die jeweiligen Unternehmen im Busbereich kostenpflichtig (2019: 27).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Ein deutsches Unternehmen verweigerte 2020 teilweise die Mitwirkung am Verfahren. In mehreren Schlichtungsfällen war für die apf ersichtlich, dass das Busunternehmen, entgegen geltender Rechtslage, bei Annullierungen von Busfahrten im Zusammenhang mit COVID-19 lediglich Gutscheine angeboten und dies auf der Website veröffentlicht hatte. Nachdem die apf mit einer Anzeige bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde gedroht hatte, lenkte das Unternehmen schließlich ein und korrigierte seine Vorgehensweise.

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Mit 77 Prozent, mehr als drei Viertel, waren Annullierungen 2020 der Hauptgrund für Bus-Schlichtungsverfahren (2019: 25 Prozent). Die starke Steigerung ist wohl primär auf Reisebeschränkungen durch die COVID-19-Pandemie zurückzuführen. Zehn Prozent der Verfahren betrafen Verspätungen (2019: 42 Prozent).

93 Prozent der im Jahr 2020 abgeschlossenen Verfahren wurden mit FlixBus geführt (2019: 97 Prozent). Je 3,5 Prozent der Verfahren wickelte die apf gegenüber den Unternehmen Eurobus und ÖBB-Personenverkehr ab.

2020: Rekorderwirtschaftung für Flug-Reisende durch die apf.

Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2020 konnte die apf beim Verkehrsträger Bus monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 2.628 Euro für Fahrgäste erwirken (2019: 1.508 Euro).

Verfahrensdauer

Bei knapp der Hälfte der Verfahren (48 Prozent) war es 2020 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2019: 57 Prozent). 43 Prozent der Fälle wurden in weniger als einem Monat (2019: knapp 36 Prozent) erledigt. Lediglich in neun Prozent der Fälle dauerte das Verfahren 2020 weniger als zwei Monate (2019: knapp vier Prozent). 2019 waren es jeweils knapp vier Prozent unter und über zwei Monate.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2020 abgeschlossenen Verfahren lag bei etwas über 15 Tagen (2019: 16 Tage), also bei rund zwei Wochen.

Schiff

Schlichtungsanträge, Anfragen und Schlichtungsverfahren

Im Bereich Schiffsverkehr erhielt die apf 2020 insgesamt 30 Schlichtungsanträge (2019: 21). Zwei Drittel der Anträge und Anfragen (21) erhielt die apf aufgrund der COVID-19-Pandemie. Es wurde kein Verfahren eröffnet (2019: ein Verfahren). Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2020 wie in den Jahren zuvor aufgrund von Unzuständigkeit.

Flug

Schlichtungsanträge und Anfragen

Insgesamt wurden 2020 im Flugverkehr 4.966 Schlichtungsanträge und Anfragen bearbeitet (2019: 5.205).

42 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2020 aufgrund von Unzuständigkeit (2019: 61 Prozent) und 39 Prozent aufgrund der Feststellung, dass die Reisende bzw. der Reisende ihre bzw. seine Forderung noch nicht bei der betroffenen Fluglinie eingebracht hatte (2019: 13 Prozent). 19 Prozent der Fälle mussten wegen sonstiger Gründe abgelehnt werden (2019: 26 Prozent), wie mangelnder formeller Einbringung oder Insolvenz der Airline.

Mit 71 Prozent wurden die meisten Schlichtungsanträge im Jahr 2020 von Personen mit Wohnsitz in Österreich eingebracht (2019: 63 Prozent). Aus anderen EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz kamen 13 Prozent der Anträge (2019: 25 Prozent), fünf Prozent stammten aus Drittstaaten (2019: sieben Prozent). Elf Prozent der Antragstellenden machten keine Angabe (2019: fünf Prozent).

Schlichtungsverfahren

Im Flugverkehr wurden im Jahr 2020 insgesamt 3.869 Verfahren abgeschlossen (2019: 3.397). 1.632 dieser Verfahren wurden im Zusammenhang mit COVID-19-Themen geführt.

In 71 Prozent der Fälle wurde eine Einigung zwischen Unternehmen und Fluggast erzielt und somit ein positiver

Abschluss erreicht (2019: ebenso). Trotz intensiver Bemühungen konnte in vier Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden (2019: fünf Prozent). Bei den weiteren Verfahren erfolgte eine materielle Einstellung. 20 Prozent wurden aufgrund außergewöhnlicher Umstände, z. B. schlechter Wetterverhältnisse, (2019: 18 Prozent) und fünf Prozent aufgrund sonstiger Gründe, z. B. Verspätung unter drei Stunden, (2019: sechs Prozent) eingestellt.

3.162 der beendeten Verfahren waren im Jahr 2020 für die Fluglinien kostenpflichtig (2019: 2.753).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Da die apf in Bezug auf die europäischen Fahr- und Fluggastrechteverordnungen nicht nur Schlichtungs-, sondern auch Durchsetzungsstelle ist, ist es notwendig, die Nichteinhaltung 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 die zur Vertretung nach außen berufene Person bzw. die zur Vertretung nach außen berufenen Personen der betroffenen Fluglinie (z. B. Geschäftsführerinnen bzw. Geschäftsführer oder Vorstandsmitglieder) ein.

Im Laufe des Geschäftsjahrs 2020 kam es in 57 abgeschlossenen Schlichtungsverfahren zu insgesamt 75 derartigen Anzeigen. Bei 33 der 75 Anzeigen lag auch eine mangelnde Mitwirkung der Fluggesellschaft am Schlichtungsverfahren der apf vor.

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Rund 70 Prozent der Verfahren wurden 2020 aufgrund von Annullierungen geführt (2019: rund 43 Prozent). Fluglinien annullierten im Vorjahr durch die mit der COVID-19-Pandemie einhergehenden starken und lang andauernden Reisebeschränkungen eine Vielzahl an Flügen. Bei etwa einem Viertel (knapp 27 Prozent) der Verfahren ging es um verspätete Flüge (2019: rund 52 Prozent) und 2,7 Prozent betrafen Nichtbeförderung (2019: 4,7 Prozent).

Ein Viertel (rund 26 Prozent) der im Jahr 2020 abgeschlossenen Verfahren wurden gegen Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2019: 37 Prozent). 2020 bezogen sich rund 13 Prozent der Verfahren auf Laudamotion (2019: sechs Prozent) und rund sieben Prozent auf TAP Portugal (2019: vier Prozent). Je knapp sechs Prozent der Verfahren waren Eurowings (2019: 14 Prozent), LEVEL (2019: drei Prozent) und Lufthansa (2019: vier Prozent) zuzurechnen.

Entschädigungen und Erstattungen

Die apf konnte die Entschädigungen und Erstattungen im Flugsektor im Jahr 2020 nochmals spürbar steigern. Sie erzielte einen Gesamtbetrag in der Höhe von 1.647.594 Euro für Fluggäste (2019: 1.251.532 Euro). 932.054 Euro dieser Entschädigungen betreffen COVID-19-Fälle, das sind rund 57 Prozent der Flug-Gesamtsumme.

Verfahrensdauer

2020 war es bei einem Viertel der Fälle (25 Prozent) möglich, innerhalb von zwei Wochen zwischen Antragstellender bzw. Antragstellendem und Unternehmen zu vermitteln (2019: 24 Prozent). In 17 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats (2019: 24 Prozent) und bei zwölf Prozent innerhalb von zwei Monaten (2019: elf Prozent) eine Lösung erzielt werden. Mehr als zwei Monate mussten in 46 Prozent der Fälle aufgewandt werden (2019: 41 Prozent). Die längere Verfahrensdauer ist vor allem auf die aufwendige Prüfung der zahlreichen Fälle, in denen die Flugunternehmen einen außergewöhnlichen Umstand geltend machen, zurückzuführen. Zudem wirkte sich die im Jahr 2020 vorherrschende COVID-19-Krise und die dadurch beeinflusste Bearbeitungsdauer bei den Flugunternehmen aufgrund zahlreicher Erstattungsforderungen aus.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag beim Fachbereich Flug im Jahr 2020 bei rund 118 Tagen, das sind rund 17 Wochen (2019: 85 Tage).

Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Anhand der Vielzahl der eingelangten Schlichtungsanträge kann die apf jedes Jahr feststellen, wo systematische und

signifikante Probleme bestehen bzw. wo es Verbesserungsbedarf gibt. Diese Themen werden während und gegebenenfalls auch nach der Fallbearbeitung mit den Unternehmen und den Passagieren eingehend behandelt. Mit manchen Unternehmen werden zusätzlich mehrmals im Jahr persönliche (COVID-19-bedingt virtuelle) Treffen absolviert, bei denen insbesondere jene Themen besprochen werden, die 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“ ab Seite 72 näher beschrieben werden. Im Fachbereich Schiffsverkehr lassen sich aufgrund der geringen Fallzahl im Berichtszeitraum keine allgemeinen Rückschlüsse auf möglicherweise bestehende strukturelle Probleme ziehen.

Im Bahnbereich waren u. a. Strafen/Fahrgeldnachforderungen, Auswirkungen der COVID-19-Pandemie, Informationen über Störungen, Online-Ticketkauf und unklare Tarifbestimmungen die Schwerpunktthemen.

Wichtige Flug-Themen in der Schlichtungsarbeit waren u. a. Annullierungen aufgrund der COVID-19-Pandemie, Anspruch auf Erstattung von Flugtickets und COVID-19 als außergewöhnlicher Umstand.

Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

Die apf behandelt im Rahmen ihrer Zuständigkeit auch Schlichtungsanträge von Fahrgästen und Fluggästen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität (Persons with Reduced Mobility, PRM).

Für den Bahn-, Bus- und Schiffsbereich sind die PRM-Regelungen in der jeweiligen Fahrgastrechteverordnung enthalten. Im Flugbereich gibt es neben der Fluggastrechteverordnung¹⁶ des Weiteren die PRM-Fluggastrechteverordnung.¹⁷

Bisher wurden in den vier Verkehrssektoren wenige PRM-Schlichtungsanträge bei der apf eingebracht. Beispielhafte Schlichtungsfälle zum Thema PRM aus dem Bahn- und

Flugbereich sind im Kapitel „Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität“ ab Seite 85 nachzulesen.

Internationale Zusammenarbeit

Die gemeinschaftlichen Regelungen der europäischen Mitgliedstaaten im Bereich der Fahr- und Fluggastrechte erfordern einen engen und regelmäßigen Austausch der Nationalen Durchsetzungsstellen (NEB – National Enforcement Bodies), um eine einheitliche und länderübergreifende Vorgehensweise garantieren zu können. Neben den regelmäßigen Treffen, die zumeist in Brüssel bei der Europäischen Kommission abgehalten werden, 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. Aufgrund der COVID-19-Pandemie gab es 2020 vor allem virtuelle Meetings.

Mehr zu den Austauschtreffen der Europäischen Kommission mit den NEB, der Zusammenarbeit mit anderen NEB und weiteren Aktivitäten in diesem Bereich ist im Kapitel „Internationale Zusammenarbeit“ ab Seite 88 nachzulesen.

Passagier- und Fahrgastrechte

Bahn

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

Bei der Behandlung von Schlichtungsanträgen 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.

¹⁶ VO (EG) 261/2004 ABIL 2004/46, 1.

¹⁷ VO (EG) 1107/2006 ABIL 2006/204, 1.

2020 prüfte die apf die Einhaltung der Fahrgastrechte auch vor Ort.

Themen im Jahr 2020 waren: Verweigerung der Erstattung, Verletzung bezüglich der Ausstellung und Reduktion von Strafzahlungen, Probleme bei der Jahreskartenentschädigung für Verbund-Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzer und Verweigerung der Auszahlung einer Verspätungsent-schädigung.

Kontrolle der Beförderungsbedingungen

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

Mehr dazu ist dem Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 94 zu entnehmen.

Fahrgastrechte-Audits

2020 führte die apf im Bahnbereich zum zweiten Mal im Rahmen der Kontrolle der Tarif- und Beförderungsbedingungen persönlich ein Audit durch, diesmal in Oberösterreich. Sie traf sich mit dem Oberösterreichischen Verkehrsverbund und mit dem Bahnunternehmen Stern & Hafferl. In weiterer Folge kontrollierte sie jedoch auch Züge und Bahnhöfe bzw. Haltestellen der ÖBB-Personenverkehr, der ÖBB-Infrastruktur und der WESTbahn.

Im Rahmen des Audits erörterte die apf mit den Unternehmen vorrangig Unstimmigkeiten und Widersprüche in den Tarifen sowie Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich der vorhandenen Informationen an Bahnhöfen und in Zügen.

Tarife der Wiener Lokalbahnen hinsichtlich Strafbestimmungen

Im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens gegenüber den Wiener Lokalbahnen stellte die apf fest, dass die Regelungen in den Tarifbestimmungen hinsichtlich der Ausstellung von Strafen deutlich verbesserungswürdig sind, und teilte dies dem Unternehmen mit. Die Wiener Lokalbahnen haben Verbesserungen bzw. Klarstellungen in der neuen Version der Tarifbestimmungen vorgenommen.

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Im Jahr 2020 behandelte die Schienen-Control Kommission im Bereich der Fahrgastrechte abermals aufsichtsbehördliche Verfahren. Im Folgenden werden die Verfahren kurz dargestellt. Detailliertere Informationen zu den 2020 geführten Verfahren finden sich im Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 94.

Verfahren wegen AGB der Österreichcard

Die Schienen-Control Kommission führte bereits seit einiger Zeit ein Verfahren betreffend Bestimmungen in den Tarifbestimmungen eines Bahnunternehmens. Es ging um die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Jahresnetzkarte

Österreichcard. Hier war die Schienen-Control Kommission der Ansicht, dass die AGB der Österreichcard möglicherweise gegen bundesrechtliche Rechtsvorschriften verstoßen. Einerseits bildete das Bahnunternehmen nicht alle Leistungen der Österreichcard in den AGB ab, andererseits behielt sich das Unternehmen vor, die AGB bei bereits laufenden Verträgen einseitig abzuändern.

Das Unternehmen sagte zu, zukünftig sämtliche Leistungen in den Tarifbestimmungen und in den Informationsmedien (beispielsweise Website und Folder) einheitlich und vollständig darzustellen. In den AGB stellte das Unternehmen klar, dass es zu keinen unterjährigen Änderungen der Hauptleistungspflichten kommt.

Das Verfahren wurde nach Umsetzung sämtlicher Änderungen im März 2020 eingestellt.

Verfahren betreffend Preisauskünfte im Online-Ticketshop

Im Juni 2019 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema Preisauskünfte, in dem sie irreführende und widersprüchliche Preisauskünfte im Online-Ticketshop bzw. in der App eines Bahnunternehmens beanstandet.

Nach ersten Verbesserungen sagte das Unternehmen weitere zu, z. B. bei der Online-Buchung. Eine Anpassung des Ticketshops im Jahr 2021 soll eine komplette Änderung bringen. Daher kam die Schienen-Control Kommission dem Bahnunternehmen in einigen Punkten entgegen, ersuchte jedoch bis zur Umsetzung bei Beschwerden um kundenfreundliche Bearbeitung. In manchen verfahrensrelevanten Punkten ist der vom Unternehmen mitgeteilte Zeithorizont zur Maßnahmensetzung für die Schienen-Control Kommission jedoch nicht ausreichend.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.

Verfahren betreffend Pünktlichkeitsgrad

Die Schienen-Control Kommission eröffnete zwei Verfahren (Juni 2016 und Dezember 2019) betreffend den Pünktlichkeitsgrad eines Bahnunternehmens, um zu prüfen, ob der

vom Bahnunternehmen vorgelegte Pünktlichkeitsgrad den gesetzlichen Vorgaben entspricht.

Im ersten Verfahren hat die Schienen-Control Kommission den Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 90 Prozent für unwirksam erklärt (Bescheid September 2016). Dagegen legte das Bahnunternehmen Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht (BVwG) ein. Das BVwG wies diese Beschwerde zurück (Beschluss März 2020). Das Bahnunternehmen hob daraufhin den Pünktlichkeitsgrad in den Entschädigungsbedingungen (November 2016) unwesentlich an.

Im zweiten Verfahren (Einleitung Dezember 2019) geht die Schienen-Control Kommission erneut gegen den nun vom Bahnunternehmen vorgelegten Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 90,01 Prozent vor. Sie erklärte diesen Pünktlichkeitsgrad ebenfalls für unwirksam und gab dem Unternehmen einen höheren Pünktlichkeitsgrad von mindestens 92 Prozent vor. Dagegen legte das Bahnunternehmen erneut Beschwerde beim BVwG ein.

Mit einem weiteren Bescheid (September 2020) erklärte die Schienen-Control Kommission im Rahmen der Jahreskartenentschädigung bei Nichteinhaltung des Pünktlichkeitsgrades die begrenzte Gültigkeit der Gutscheine (ein Jahr ab Ausstellungsdatum) für unwirksam.

Flug

Relevante Urteile im Jahr 2020

Da noch keine Revision der Fluggastrechteverordnung erfolgte, beschäftigte sich der Europäische Gerichtshof (EuGH) auch im Jahr 2020 wieder mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte. Für die Tätigkeit der apf sind die Urteile zu folgenden Fragen relevant: Ist eine doppelte Ausgleichszahlung im Fall einer neuerlichen Unregelmäßigkeit beim Alternativflug möglich? Besteht bei einheitlicher Buchung Anspruch auf Entschädigung, wenn der Zubringerflug geändert, aber das Endziel mit dem gebuchten Anschlussflug zur planmäßigen Ankunftszeit erreicht wird? Kann das störende Verhalten eines Fluggastes einen außergewöhnlichen Umstand darstellen? Mehr Informationen dazu sind unter „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Flugverkehr“ ab Seite 106 zu finden.

Hohe Pünktlichkeit im Personenverkehr im Jahr 2020.

Pünktlichkeit im Bahnverkehr

Im gesamten Personennahverkehr der ÖBB-Personenverkehr lag die Pünktlichkeit der Züge 2020, unter Berücksichtigung der nicht geplanten Zugausfälle, mit 96,8 Prozent höher als im Jahr zuvor mit 95,2 Prozent. Im Mittelwert (Durchschnitt) der Monate wies Kärnten mit 97,5 Prozent die höchste Pünktlichkeit auf, gefolgt von Steiermark mit 97,4 Prozent und der Vorarlberg mit 97,2 Prozent. Die Monate mit den meisten pünktlichen Zügen in Österreich (inklusive Zugausfälle) waren mit mehr als 98 Prozent die Monate April und Mai sowie mit über 97 Prozent die Monate März und Juni 2020.

Die Pünktlichkeitswerte der meisten Mitbewerber waren ebenfalls sehr hoch. Mit durchwegs deutlich über 95 Prozent gelang es 2020 den Stern & Hafferl-Verkehren (StH) auf der Linzer Lokalbahn (LILO), der Lokalbahn Lambach-Vorchdorf-Eggenberg (LVE), der Montafonerbahn (MBS), der Graz-Köflacher Bahn (GKB), der Steiermarkbahn (StB), der Salzburger Lokalbahn (SLB) und der Neusiedler Seebahn (NSB), pünktlich unterwegs zu sein.

Die WESTbahn ist im Fernverkehr tätig, für sie gilt der für den Nahverkehr gesetzlich festgelegte Mindestpünktlichkeitsgrad von 95 Prozent für Verspätungsentschädigungen nicht. Der von der Schienen-Control Kommission festgelegte Pünktlichkeitsgrad beträgt bei der WESTbahn derzeit 92 Prozent (bezüglich der Höhe des Wertes ist beim BVwG ein Verfahren anhängig). Für alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen gilt mit mindestens 95 Prozent der gleiche Pünktlichkeitsgrad wie für Nahverkehrszüge der ÖBB-Personenverkehr.

Für Inhaberinnen und Inhaber von (Verbund-)Jahreskarten besteht dann ein Entschädigungsanspruch bei Verspätungen, wenn die gesetzlich 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 fünf Minuten und 29 Sekunden verspätet ist. Gemessen wurden bei der ÖBB-Personenverkehr für das Jahr 2020 alle rund 19 Millionen Zug-Ankünfte im Regionalverkehr in jeder Station. Ungeplante Zugausfälle ohne Schienenersatzverkehr sowie geplante und den Fahrgästen mitgeteilte Schienenersatzverkehre wurden hier ebenfalls berücksichtigt. Das Netz der ÖBB-Infrastruktur ist dazu im Jahr 2020 in 112 Streckenabschnitte für den Personenverkehr des Bahnunternehmens ÖBB-Personenverkehr unterteilt.

Weitere Themen

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

- Der Ablauf des Schlichtungsverfahrens und die wesentlichen Informationen dazu.
- Ein Verweis auf die aktuelle Verfahrensrichtlinie mit dem rechtlichen Rahmen der apf.
- Die Auflistung der für die apf maßgeblichen rechtlichen Bestimmungen.







Schlichtungstätigkeit

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. Im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit 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- und Flugbereich über ihre Rechte. Sie prüft die Einhaltung der in den EU-Verordnungen (EU, Europäische Union) 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 Verspätungsschädigungen, Erstattungen, Hilfeleistungen bei Verspätungen). Eine Schlichtungsstelle ist hingegen eine außergerichtliche Streitbeilegungsstelle, die bei Beschwerden zwischen Unternehmen und Fahr- 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 Fluggäste im Luftverkehr¹, der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr², 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/Neufassung der Fluggastrechteverordnung⁵ vor. Die Revision der Fluggastrechteverordnung wurde 2019 wieder aufgenommen und nach einer COVID-19-bedingten Unterbrechung unter der deutschen Ratspräsidentschaft in der zweiten Jahreshälfte 2020 weitergeführt. Ob und wann es zu einer Einigung kommen wird, ist nicht abschätzbar.

Im Bahnverkehr veröffentlichte die Europäische Kommission am 27. September 2017 ihren Vorschlag für eine Revision/Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung⁶. Bei der Bahn-Fahrgastrechteverordnung hat das Europäische Parlament seine Position am 15. November 2018 festgelegt und der EU-Verkehrsministerrat hat sich am 2. Dezember 2019 auf eine allgemeine Ausrichtung geeinigt. Am 1. Oktober 2020



haben die Verhandlungsführerinnen und Verhandlungsführer des Europäischen Parlaments und des Rates der Europäischen Union⁷ eine vorläufige politische Einigung⁸ erzielt. Nach formeller Beschlussfassung treten die vereinbarten Regeln nach ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der EU in Kraft und gelten 24 Monate später.

Gesetzgebung in Österreich

FACTS: **Wichtige Rechtsgrundlagen für die apf**

Alternative-Streitbeilegung-Gesetz –
AStG BGBl I 2015/105 idgF⁹.

Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61 idgF¹⁰.

Eisenbahngesetz 1957 –
EisbG BGBl 1957/60 idgF¹¹.

Kraftfahrlineingesetz –
KfLG BGBl I 1999/203 idgF¹².

Luftfahrtgesetz –
LFG BGBl 1957/253 idgF¹³.

Schiffahrtsgesetz –
SchFG BGBl I 1997/62 idgF¹⁴.

Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz –
VBKG BGBl I 2006/148 idgF¹⁵.

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

Seit dem 27. Juli 2006¹⁶ erfüllt die Schienen-Control GmbH (in weiterer Folge: Schienen-Control) die Funktion einer unabhängigen Schlichtungsstelle für Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen im Güter- und Personenverkehr.

Ab dem 23. April 2010¹⁷ wurde die Schienen-Control 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-Control¹⁸.

Am 28. Mai 2015¹⁹ löste die apf die bisherige Schlichtungsstelle für den Bahnbereich ab. Die im Verkehrsministerium angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden die Fluggastrechte betreffend wurde eingegliedert. Dazu kamen noch die neu geschaffenen Schlichtungsstellen für die Bereiche Kraftfahrlinien (Busverkehr) und Schifffahrt. Die apf ist ein Service des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) und wurde als Abteilung bei der Schienen-Control eingerichtet. Die zentrale Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Bahn-, Bus-, Schiffs- und 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.

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

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

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

⁴ VO (EU) 181/2011 ABl L 2011/55, 1.

⁵ COM(2013)130.

⁶ COM(2017)548.

⁷ Rat der Europäischen Union: setzt sich aus den für das jeweilige Thema zuständigen Fachministerinnen und -ministern aus allen EU-Ländern zusammen, z. B. für den Verkehr (EU-Verkehrsministerrat).

⁸ Political Agreement on Regulation of the European Parliament and of the Council on rail passengers' rights and obligations (recast).

⁹ Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idgF.

¹⁰ Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61 idgF.

¹¹ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

¹² Kraftfahrlineingesetz – KfLG BGBl I 1999/203 idgF.

¹³ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

¹⁴ Schiffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.

¹⁵ Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idgF.

¹⁶ EisbG 1957 BGBl 1957/60 idF BGBl I 2006/125.

¹⁷ Bundesgesetz zur VO (EG) 1371/2007 BGBl I 2010/25 (Außerkräfttreten am 30.6.2013).

¹⁸ www.schienencontrol.gv.at.

¹⁹ Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz – PFAG BGBl I 2015/61.

Die apf ist eine von acht Stellen zur alternativen Streitbeilegung in Österreich.

2012 wurde die Schlichtungsstelle der Schienen-Control für den Bahnbereich bei der EU offiziell notifiziert und ist seither Teil der europaweiten außergerichtlichen Streitbeilegung.

Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte AS-Stelle gemäß AStG²⁰, der nationalen Umsetzung der ADR-Richtlinie²¹. 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 bei nicht komplexen Verfahren 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.

Bei der AS-Stelle führt eine für mindestens drei Jahre bestellte Schlichterin bzw. ein für mindestens drei Jahre 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 BMK²². Das BMK 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

²⁰ Gemäß § 4 Abs 1 iVm § 25 AStG.

²¹ RL 2013/11/EU ABl L 2013/165, 63.

²² Gemäß § 9 AStG bzw. gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

²³ PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

²⁴ Gemäß § 4 Abs 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

²⁵ Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idgF.

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Organisation der apf

Die apf ist als Abteilung ohne eigene Rechtspersönlichkeit bei der Schienen-Control eingerichtet. 2020 bearbeitete die Leiterin der apf mit bis zu elf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- oder Teilzeit (6,9 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Vollzeitäquivalenten) die Anliegen der Antragstellenden.

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 2015²³ bei 78 Euro pro Verfahren. Die Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken²⁴. Die verbleibenden 60 Prozent werden aus dem Bundesbudget durch das BMK bereitgestellt. Die apf schreibt die jährlichen Beiträge für die tatsächlich abgewickelten Schlichtungsverfahren im darauffolgenden Jahr mit 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 Schlichtungsanträge einbringen, sofern sie vorher versucht haben, das Problem gemeinsam mit dem betroffenen Unternehmen zu lösen. Die genauen Zuständigkeiten beschreibt das Kapitel „Schlichtungsverfahren“ auf Seite 31.

Über ungelöste Schlichtungsverfahren 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 idgF²⁵.

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

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

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).

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 benutzen. Die apf kann bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die in Verbindung mit einem Beförderungsvertrag 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 an Unternehmen (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.

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

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, Höherstufung und Herabstufung.

Entschädigungen, Erstattungen.

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

Beschwerden an Unternehmen über Hilfsleistungen in einem Flughafen und eines Luftfahrtunternehmens.

Zuständige Behörde für Verbraucherbehördenkooperation

Die apf wird durch eine Novelle des VBKG²⁶ als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit beim Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr benannt. 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,

Die apf ist nicht nur Schlichtungs-, sondern auch Durchsetzungsstelle.

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 eine ausländische Behörde, erhielt aber noch kein Ersuchen einer anderen Behörde.

Seit 17. Jänner 2020 kommt die neue Verbraucherbehördenkooperationsverordnung (VBKVO)²⁷ zur Anwendung. Die notwendige nationale Umsetzung durch die Änderung des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes²⁸ steht zu Redaktionsschluss noch aus. Damit werden die Befugnisse (z. B. Rückverfolgung von Daten- und Finanzströmen, Testeinkäufe oder Zusagen zur Einstellung des Verstoßes) und der Anwendungsbereich (PRM-Fluggastrechteverordnung und Bahn-Fahrgastrechteverordnung) erweitert.

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

Keine Zuständigkeit für innerstädtische Verkehrsunternehmen

Nicht zuständig – abgesehen von wenigen Ausnahmen im Busverkehr – ist die apf für Schlichtungsanträge von

Fahrgästen, die innerstädtische Verkehrsunternehmen wie die Wiener Linien, die Innsbrucker Verkehrsbetriebe, die Graz Linien oder die Linz Linien betreffen.

Strafbestimmungen in den vier Verkehrsbereichen

Grundsätzlich versucht die apf im Rahmen von Schlichtungsverfahren, zwischen Passagieren und 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 Verwaltungsstrafbehörde ein. Gleiches gilt, wenn das Unternehmen nicht am Schlichtungsverfahren mitwirkt, obwohl es dazu verpflichtet ist.



²⁶ Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2015/61.

²⁷ VO (EU) 2017/2394 ABl L 2017/345, 1.

²⁸ Bundesgesetz, mit dem das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz, das Telekommunikationsgesetz 2003 und das Wettbewerbsgesetz geändert werden, derzeit in parlamentarischer Behandlung, es fehlt noch die Zustimmung des Bundesrates (Stand: 19.1.2021).

Bei Verstößen ist eine Strafhöhe bis zu
22.000 Euro möglich.

Bei diesen Verstößen sind Strafen durch die Bezirksverwaltungsbehörden vorgesehen

- Im Bahnverkehr gemäß § 232 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 gegen die Bahn-Fahrgastrechteverordnung bzw. das EisbBFG verstoßen.
- Im Busverkehr gemäß § 47 KfzG, wenn Reisevermittler, Reiseveranstalter, Fahrscheinverkäufer oder Busbahnhofsbetreiber gegen Bestimmungen der Bus-Fahrgastrechteverordnung verstoßen oder entgegen den Verpflichtungen gemäß § 32b Abs 1 an einem Verfahren nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.
- Im Schiffsverkehr gemäß § 72 SchFG, wenn Hafen- oder Fahrgastanlagenbetreiber Verpflichtungen gemäß der Schiff-Fahrgastrechteverordnung nicht erfüllen oder entgegen den Verpflichtungen gemäß § 71a Abs 3 an einem Verfahren nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.
- Im Schiffsverkehr gemäß § 88 Abs 2 SchFG, wenn Konzessionsinhaber, Beförderer, Fahrscheinverkäufer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter Verpflichtungen gemäß der Schiff-Fahrgastrechteverordnung nicht erfüllen oder als Konzessionsinhaber entgegen den Verpflichtungen gemäß § 87a Abs 3 an einem Verfahren nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.
- Im Flugverkehr gemäß § 169 LFG, wenn Luftverkehrsunternehmen bzw. Zivilflugplatzhalter der Fluggastrechteverordnung bzw. der PRM-Fluggastrechteverordnung zuwiderhandeln oder zuwiderzuhandeln versuchen bzw. am Schlichtungsverfahren der apf gemäß § 139a Abs 1 und 2 nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.

Maximale Strafhöhe

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

Im Schiffsverkehr droht bei Verstößen darüber hinaus der Widerruf der Konzession, wenn der Konzessionsinhaber trotz zweier Mahnungen seitens der Behörde, zwischen und nach denen ein Zeitraum von wenigstens vier Wochen liegen muss, entgegen seinen Verpflichtungen an einem Verfahren nicht mitwirkt, Auskünfte nicht erteilt oder Unterlagen nicht vorlegt.²⁹

Kompetenzen der Regulierungsbehörde im Bereich Fahrgastrechte Bahn

FACTS: **Kompetenzen der Schienen-Control**

Vorlage der gesamten

Beförderungsbedingungen

Bahnunternehmen und Verkehrsverbände 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 die Fahrpreischädigungen betreffend 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.

der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen³⁰. 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 Fahrpreischädigung 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. zur 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 96).

Verbindlicherklärung von apf-Empfehlungen im Bahnverkehr

Im Bahnbereich kann die Schienen-Control Kommission bei Schlichtungsanträgen von Fahrgästen, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, den Lösungsvorschlag

²⁹ Gemäß § 85 Abs 2 und § 87a Abs 3 SchFG.

³⁰ 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- und Flugbereich die Einhaltung der in den EU-Verordnungen (EU, Europäische Union) verankerten Passagierrechte.

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

Zuständigkeiten bei den unterschiedlichen Verkehrsträgern

Bahn

- Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbände (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).
- Der Vollanwendungsbereich der Verordnung umfasst nur Linienverkehre mit einer Streckenlänge von mehr als 250 Kilometern (Streckenlänge der gesamten Linie, nicht der einzelnen Fahrt).

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 u. a. durch die Mindestgröße des Schiffs bzw. die faktische 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-Mitgliedstaat 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 einen Schlichtungsantrag stellen?

Bahn Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen/Verkehrsverbänden, Gebietskörperschaften oder Interessenvertretungen sowie Nutzerinnen und Nutzer von Bahnhöfen.

Bus Fahrgäste von Busunternehmen sowie Nutzerinnen und Nutzer von Busbahnhöfen.

Schiff Fahrgäste von Schifffahrtsunternehmen sowie Nutzerinnen und Nutzer von Häfen und Terminals.

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

Zu welchen Sachverhalten kann man einen Schlichtungsantrag stellen?

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.

Zusätzlich zu den oben aufgezählten Gründen 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 an / von Unternehmen.
- Probleme bei der Ticketbuchung.
- Strafen beim Fahren ohne oder ohne gültiges Ticket.
- ... und bei zahlreichen weiteren Bahn-Themen.

Flug

- Nichtbeförderung.
- Herabstufung in eine niedrigere Klasse.
- Höherstufung.

Ablehnungsgründe für Schlichtungsanträge

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

Bahn, Bus, Schiff, Flug

- Schlichtungsanträge, die der apf später als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung der Beschwerde beim Unternehmen vorgelegt werden.
- Schlichtungsanträge über Forderungen, behauptete Verstöße oder behauptete rechtswidrige Regelungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind.
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren.
- Schlichtungsanträge zu 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.
- Schlichtungsanträge über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind.
- Schlichtungsanträge, 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

- Schlichtungsanträge, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen.

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

Bus

- Schlichtungsanträge, 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.
- Schlichtungsanträge, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt.
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden oder wenn binnen drei Monaten nach Eingang der Beschwerde beim Unternehmen keine endgültige Beantwortung erfolgte.
- Schlichtungsanträge, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Bus-Fahrgastreueverordnung 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

Schiff

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

Flug

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

¹ Nutzerinnen und Nutzer von Zivilflugplätzen (z. B. Flughäfen): nur bei Schlichtungsanträgen 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.

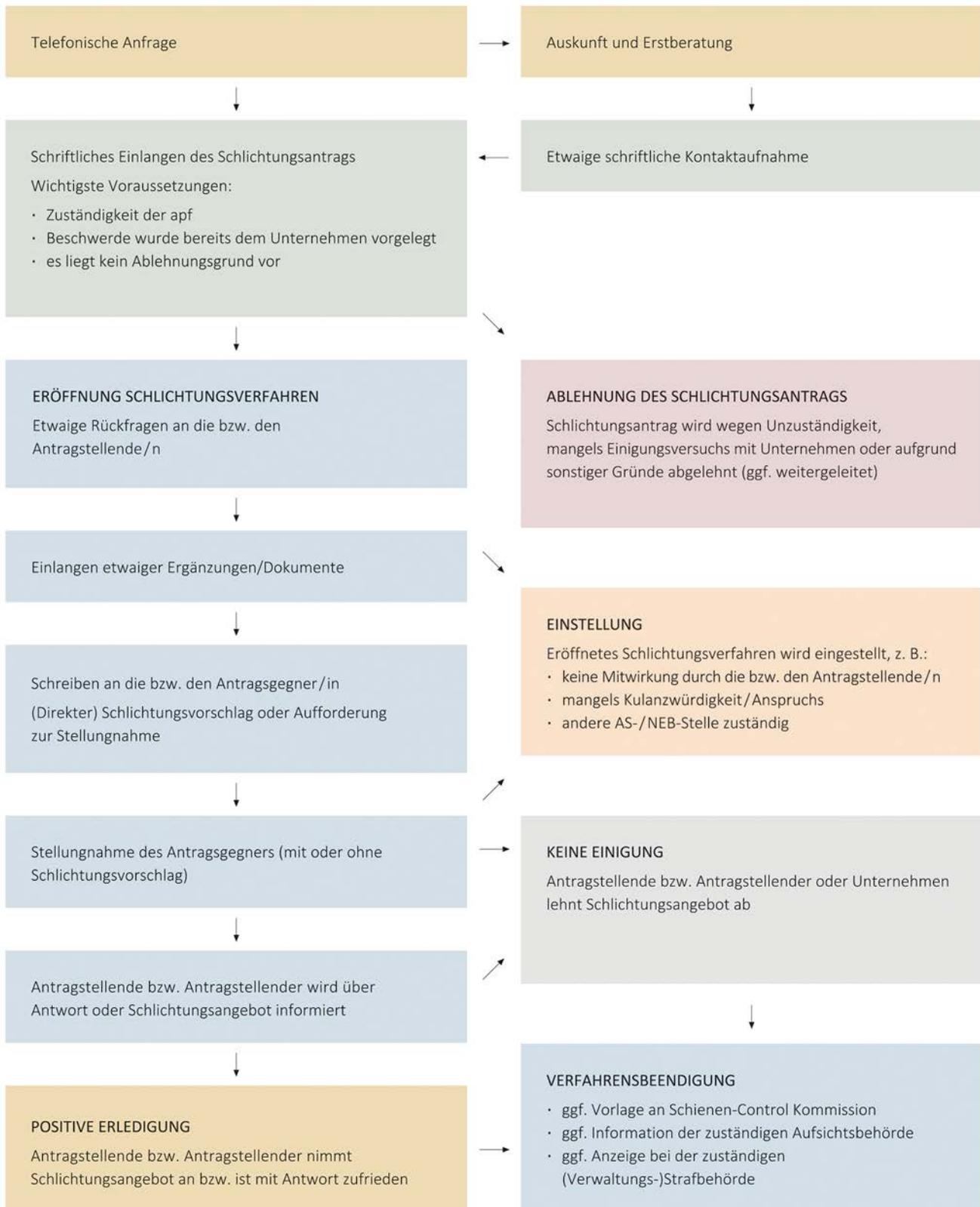
⁷ Im Bahnverkehr nur bei Beschwerden gemäß § 78a Abs 1 EisbG.

⁸ Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastreuegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40 idgF.

⁹ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

Überblick über die Vorgehensweise



Einbringen des Schlichtungsantrags

Die apf benötigt alle Informationen und Unterlagen schriftlich. Passagiere können diese per Online-Schlichtungsantrag auf der Website www.passagier.at übermitteln.

Sollte diese Vorgehensweise für Passagiere nicht möglich sein, kann die Zusendung per Post erfolgen. In diesem Fall hat der Schlichtungsantrag zumindest die nachstehenden Angaben zu enthalten.

- Persönliche Daten der Antragstellerin bzw. des Antragstellers und ggf. der bzw. des Betroffenen, also Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse.
- Betroffenes Unternehmen.
- Eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts bzw. Angabe der relevanten Reisedetails 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 und Information über bereits erhaltene Vergütungen.
- Die Zustimmung zur Verfahrensrichtlinie der apf.

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

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

Wird ein Schlichtungsverfahren eröffnet, fordert die Schlichtungsstelle das involvierte Unternehmen zu einer schriftlichen Stellungnahme auf.

INFO: Die apf bietet online Musterbriefe an

für Schlichtungsanträge zu Flugverspätung, Flugannullierung, Flugüberbuchung/Nichtbeförderung und Downgrade/Herabstufung auf Deutsch und Englisch: www.apf.gv.at/de/musterbriefe-entschaedigung-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 Fahrgästen 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 Antragstellerinnen bzw. Antragsteller trotz Nachfrage nicht, ist vereinbart, dass der Schlichtungsantrag als zurückgezogen gilt. Auf diese Rechtsfolge werden Antragstellende bei der Urgenz hingewiesen.

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

In vielen Fällen findet die apf bei den Schlichtungsverfahren sehr rasch eine Lösung. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller Verkehrsbereiche belief sich im Jahr 2020 auf rund 14 Wochen. Mehr Zeit für die Prüfung und Durchführung nehmen im Flugbereich vor allem Verfahren in Anspruch, in denen von Fluglinien außergewöhnliche Umstände geltend gemacht werden. Eine Auswirkung auf die Verfahrensdauer hatte im Flugbereich zudem die im Jahr 2020 vorherrschende COVID-19-Krise und die dadurch beeinflusste Bearbeitungsdauer der Flugunternehmen. Jedenfalls strebt die apf eine einvernehmliche Lösung innerhalb von sechs Wochen an, was in zahlreichen Fällen in der Regel gelingt. Laut AStG¹⁰ sollte den Parteien das Ergebnis des Verfahrens binnen 90 Tagen nach Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags mitgeteilt werden (Ausnahme: komplexe Fälle). Im Vergleich dazu betrug die durchschnittliche Dauer der „streitig“ erledigten Zivilverfahren bei den Bezirksgerichten sechs und bei den Landesgerichten 13 Monate (zuletzt veröffentlichte Zahlen aus dem Jahr 2016).¹¹ Unter www.passagier.at können die genauen Verfahrensabläufe (beim jeweiligen Verkehrsbereich im Menüpunkt „FAQ Schlichtungsverfahren“) und die Verfahrensrichtlinie (unter „die apf“ im Menüpunkt „Rechtliche Grundlagen“) abgerufen werden.

Eckpunkte des Schlichtungsverfahrens

Kosten und Vertretung

Eine gerichtliche Durchsetzung auch bei geringen Streitwerten ist oft mit unverhältnismäßigem Aufwand und finanziellem Risiko für die betroffenen Passagiere 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 Passagiere hingegen kostenlos und provisionsfrei. Die Höhe der zu leistenden Beiträge durch die von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen wird mit Verordnung des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)¹² festgesetzt und beträgt derzeit 78 Euro je Fall. Die Passagiere müssen nur allfällige Porto- und Kopierkosten, Honorare von selbst beauftragten Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälten oder Gutachterinnen bzw. Gutachtern tragen.

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 Fallbearbeitung und zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens. Die zweckentsprechenden Daten werden in den gesetzlich geregelten Fällen an die zuständigen Behörden (z. B. Schienen-Control Kommission, BMK) bzw. bei Anzeigen wegen (verwaltungs-) strafrechtlicher Sachverhalte an die zuständigen Einrichtungen (z. B. Bezirksverwaltungsbehörde) übermittelt. Daten ohne Personenbezug werden im Rahmen von Publikationen, wie etwa dem jährlichen Jahresbericht¹³, verarbeitet. Die apf verwendet keine Daten zu anderen Zwecken, es sei denn, sie ist im Einzelfall zur Datenverwendung berechtigt. Passagiere werden mittels Verfahrensrichtlinie bzw. Datenschutzerklärung auf der Website über die Nutzung ihrer Daten, ihre diesbezüglichen Rechte und die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten informiert.

Verjährungshemmung

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

Schlichterin der apf

Die gemäß § 10 Abs 2 AStG als Schlichterin bestellte Person ist auf der Website www.passagier.at namentlich angeführt.

¹⁰ Alternative-Streitbeilegung-Gesetz - AStG BGBl I 2015/105 idgF.

¹¹ Berechnet als Median. Quelle: Bundesministerium für Justiz, www.justiz.gv.at.

¹² PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

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

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.

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-Fahrgastreueverordnung, Fluggastreueverordnung, PRM-Fluggastreueverordnung, Bus-Fahrgastreueverordnung, Schiff-Fahrgastreueverordnung) 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. Flug- und 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 Schlichtungsanträgen von Fahrgästen im Bahnbereich, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigung 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 Schlichtungsanträgen im Busbereich muss die zuständige Aufsichtsbehörde informiert werden, wenn aufgrund des Antrags ein Verfahren eröffnet wird. Auch der Abschluss

des Verfahrens und der Verfahrensausgang sind der Aufsichtsbehörde zu melden.

Bei Schlichtungsanträgen im Schiffsbereich müssen das BMK und die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde in Kenntnis gesetzt werden, wenn das betroffene Unternehmen seiner Verpflichtung zur Mitwirkung am Verfahren nicht nachkommt.

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

INFO: **apf-Online-Schlichtungsantrag, Kontaktdaten der Unternehmen und Musterschreiben**

www.passagier.at

Postweg:

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



Die apf ist unter der Telefonnummer +43 1 5050707 700 erreichbar.

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

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

¹⁵ Kraftfahrniengesetz – KfIG 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.



Jahresbilanz der apf

Das Jahr 2020 war ab dem Frühjahr geprägt von der COVID-19-Pandemie. Menschen und Unternehmen erlebten unbekannte und beunruhigende Veränderungen mit einschränkenden Maßnahmen. Der gesamte Verkehrsbereich war pandemiebedingt mit turbulenten und schwierigen Entwicklungen konfrontiert, etwa mit dem starken Einbruch bei den Passagierzahlen. Die Verkehrsunternehmen mussten ihre Angebote einschränken, Fahr- und Fluggäste konnten viele Wege und Reisen nicht wie geplant zurücklegen. Daraus ergaben sich Annullierungen, Stornierungen und andere Abweichungen, die mit erhöhtem Informationsbedarf, massivem Arbeitsaufwand und finanziellen Konsequenzen einhergingen. Bei der apf blieben die Schlichtungsanträge 2020 auf sehr hohem Niveau. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf arbeiteten ohne Unterbrechung intensiv für die Erfüllung der Passagierrechte und erzielten für zahlreiche Kundinnen und Kunden von Verkehrsunternehmen gute Lösungen. Auch im Jahr 2021 dauert die Pandemie leider an.

Die Jahresbilanz im vorliegenden Bericht bildet die Zahlen des Jahres 2020 ab.

Kontakt zur Schlichtungsstelle

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 Schlichtungsanträge werden über das auf der Website www.passagier.at verfügbare Online-Formular eingebracht. So kann die apf Schlichtungsanträge am schnellsten bearbeiten. Sollte die Eingabe eines Antrags auf diesem Weg nicht möglich sein, übermittelt die apf gerne ein ausgedrucktes Formular, das per Post zurückgesendet werden kann.

INFO: Kontakt

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

Bahn: 710

Bus: 720

Schiff: 730

Flug: 740

Informationen für Passagiere

Die apf informiert Reisende der Verkehrsträger Bahn, Bus, Schiff und Flug 2020 erneut über ihre Rechte aus den Fahr- und Fluggastrechten. Verschiedene Kanäle dienen der Kommunikation mit den Passagieren, um Betroffenen kostenlose Beratungen und Schlichtungen zu ermöglichen.

Die apf überprüft auch in gewissen Abständen, 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.

Anzahl der Schlichtungsanträge weiter auf hohem Niveau.

Schlichtungsanträge und Anfragen

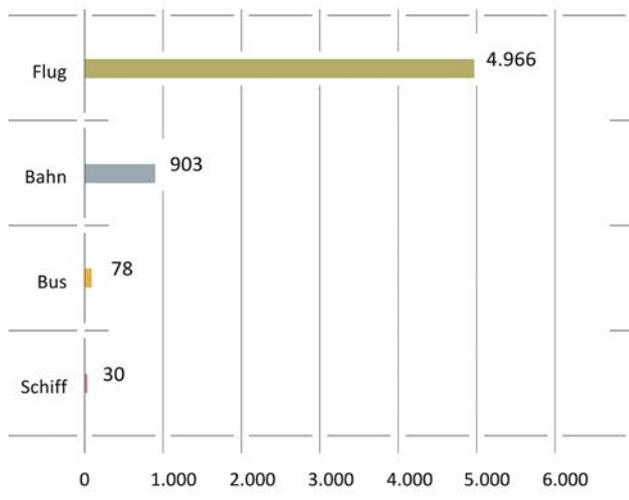
Im Jahr 2020 gingen insgesamt 5.977 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der apf ein (2019: 6.395). Dies bedeutet ein anhaltend hohes Niveau trotz stark verminderter Reisetätigkeit. Mehr als die Hälfte, 3.531, dieser knapp 6.000 Anträge und Anfragen betrafen die COVID-19-Pandemie.

Die Reaktionszeit zwischen Eintreffen des schriftlichen Schlichtungsantrags und erster Beantwortung durch die apf betrug durchschnittlich weniger als vier Tage (2019: rund viereinhalb Tage). Der apf gelang hier im Vergleich zum Vorjahr eine weitere Verbesserung.

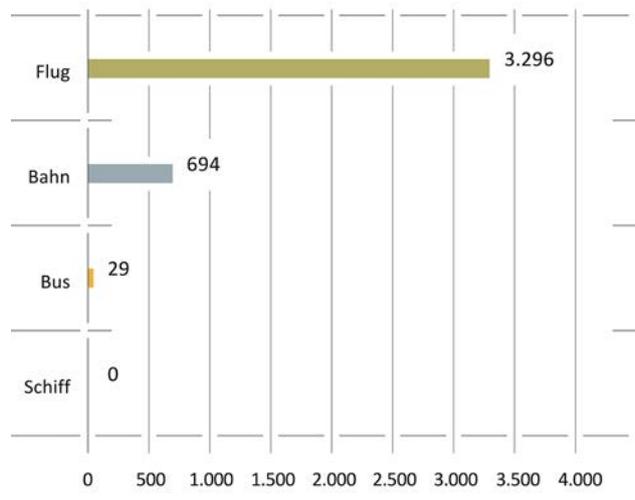
Schlichtungsverfahren

Eröffnete Verfahren

Die apf eröffnete 2020 insgesamt 4.019 formelle Schlichtungsverfahren (2019: 4.622). Die überwiegende Mehrheit betraf den Flugverkehr mit 3.296 Verfahren, gefolgt vom Verkehrsträger Bahn mit 694 Verfahren. 29 Verfahren wurden im Bussektor eröffnet, im Schiffsbereich gab es kein Verfahren.



Legend: Flug (green), Bahn (blue), Bus (orange), Schiff (red)



Legend: Flug (green), Bahn (blue), Bus (orange), Schiff (red)

Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2020. Quelle: apf.

Abb. 2: Anzahl der eröffneten Verfahren 2020. Basis: Eröffnungsjahr 2020. Quelle: apf.

Abgeschlossene Verfahren

Insgesamt 4.593 abgeschlossene Schlichtungsverfahren verzeichnete die apf im Jahr 2020, um rund elf Prozent mehr als im Jahr 2019 mit 4.139 Verfahren. Sie teilten sich wie folgt auf die Verkehrsträger auf: 3.869 im Flug-, 695 im Bahn-, 29 im Busbereich und kein Verfahren im Schiffsbereich. 1.867 der insgesamt abgeschlossenen Verfahren hatten COVID-19 zum Thema, davon 1.632 im Flugbereich, 227 im Bahnbereich und acht im Busbereich.

2020 schloss die apf drei Viertel der Schlichtungsverfahren (75 Prozent) mit einem positiven Ergebnis ab, eine leichte Steigerung verglichen mit 73 Prozent im Jahr davor.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf belief sich auf gut 101 Tage (2019: knapp 73 Tage). Die längere Dauer ist u. a. auf komplexe Fälle und Verzögerungen bei der Bearbeitung vonseiten der betroffenen Unternehmen durch deren pandemiebedingten massiven Arbeitsaufwand zurückzuführen.

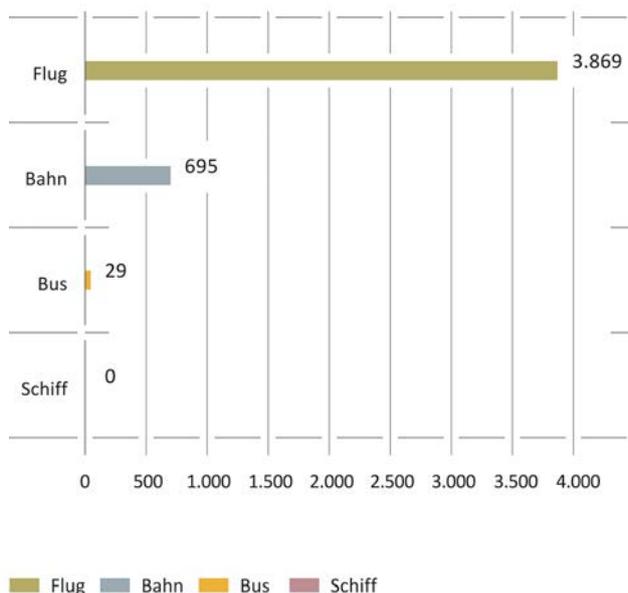


Abb. 3: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2020.
Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

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. 2020 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von rund 1.738.599 Euro (2019: 1.301.094 Euro). Verglichen mit 2019 war das Ergebnis um ein Drittel höher (rund 34 Prozent). Mehr als die Hälfte des erreichten Gesamtbetrages, 985.576 Euro, entfielen auf pandemiebedingte Verfahren.

Der überwiegende Anteil entfällt mit 1.647.594 Euro auf den Flugbereich, im Bahnsektor wurden 88.378 Euro erreicht und beim Verkehrsträger Bus 2.628 Euro.

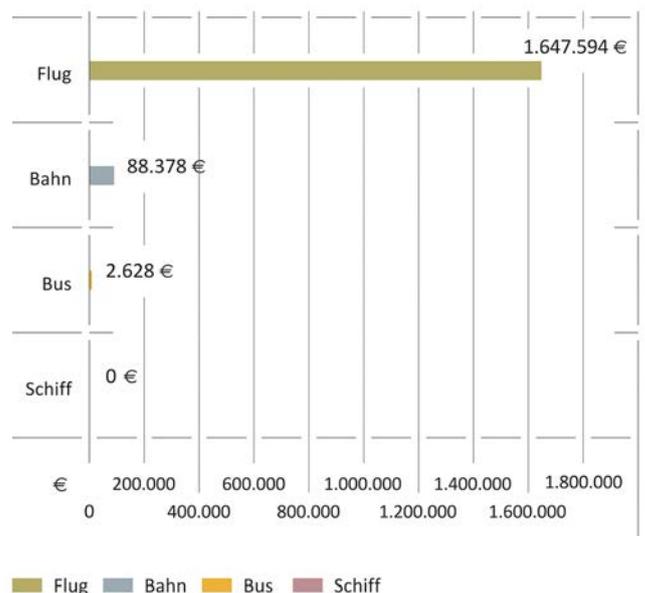


Abb. 4: Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2020. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.





Jahresbilanz: Bahn

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Experten für Bahn-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Abwicklung der Schlichtungsanträge informieren. 2020 wurden im Bahnbereich 161 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2019: 177).

Schlichtungsanträge und Anfragen

903 eingelangte Schlichtungsanträge

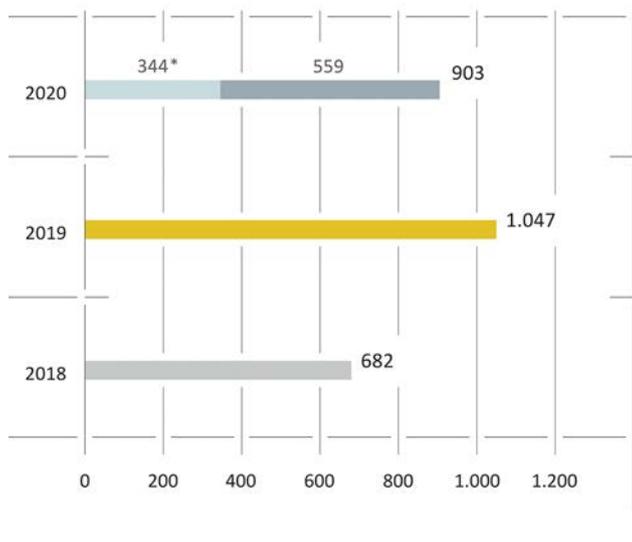


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2018–2020. Basis: Erstellungsjahre 2018–2020. Quelle: apf. * COVID-19.



Die apf verzeichnete 2020 im Bahnbereich 903 Schlichtungsanträge (2019: 1.047). Die Zahl der Anträge blieb im Jahresvergleich trotz bzw. auch wegen der COVID-19-Einschränkungen hoch. 344 der Bahn-Schlichtungsanträge beinhalteten COVID-19-Reiseprobleme.

In sechs Fällen der 903 Schlichtungsanträge wurden die Anliegen der Antragstellenden 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 Bahn-Fahrgastrechteverordnung², sondern nahezu in jeder Angelegenheit in Verbindung mit einer Beförderung.

Die durchschnittliche Reaktionszeit im Jahr 2020 betrug 19 Stunden (2019: 24 Stunden). Antragstellende erhielten also innerhalb eines Tages eine erste Rückmeldung vom Fachbereich Bahn zu ihrem Fall (meist per E-Mail).

Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

2020 wies die apf bei den abzulehnenden Schlichtungsanträgen 81 Prozent deshalb zurück, weil der Fahrgast die Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatte. 16 Prozent mussten wegen Unzuständigkeit abgelehnt werden, etwa wenn ein Fall 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 drei Prozent wurden aufgrund sonstiger Gründe abgewiesen. Dazu zählt beispielsweise, wenn ein Antrag sofort nach Einreichung zurückgezogen wurde, ohne dass die apf tätig werden konnte, oder der Fall



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. Die apf gibt den Antragstellenden jedoch gerne Auskunft über Kontaktdaten anderer NEB- /AS-Stellen.

Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Formulare der Schlichtungsanträge. Ein Drittel (rund 34 Prozent) der Antragstellenden erhielten beim Verkehrsträger Bahn von einem Unternehmen die Information über die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf (2019: rund 32 Prozent). Rund 31 Prozent wurden über das Internet auf die apf aufmerksam (2019: 35 Prozent). Über andere Institutionen und Behörden kamen etwas mehr als 16 Prozent der Antragstellenden zur apf (2019: 13 Prozent).

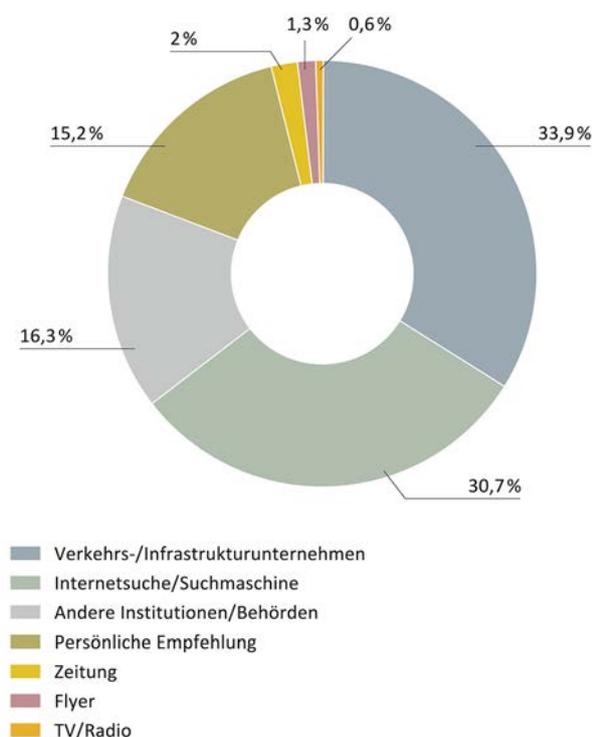


Abb. 2: Wie Antragstellende 2020 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Herkunft der Antragstellenden

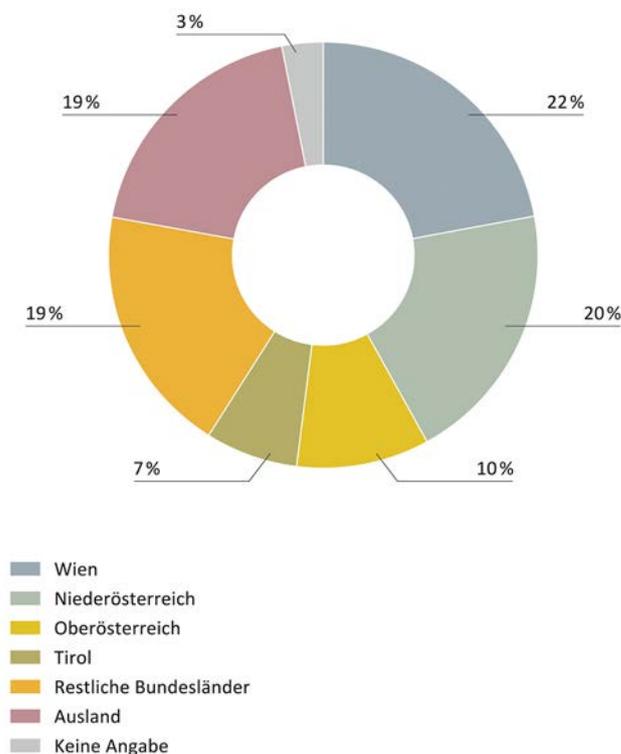


Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2020 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.

22 Prozent aller Antragstellenden aus dem Bahnsektor hatten im Jahr 2020 den Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien (2019: 23 Prozent). Der Anteil an Schlichtungsanträgen aus Niederösterreich war mit 20 Prozent nahezu gleich wie im Jahr 2019 mit 18 Prozent. Zehn Prozent der Fälle waren aus Oberösterreich (2019: sieben Prozent). 19 Prozent entfielen wiederum auf die restlichen Bundesländer. Die Zahl der Antragstellenden mit Wohnsitz im Ausland belief sich 2020 auf 19 Prozent (2019: 22 Prozent). Weitaus am stärksten vertreten waren Passagiere aus Deutschland (50 Prozent), gefolgt von der Schweiz (15 Prozent) und Italien (sieben Prozent). Ursache dafür war u. a. die Ausweitung des Nachtseizug-Angebots durch die ÖBB-Personenverkehr in die Nachbarländer Österreichs. In 3 Prozent der Fälle erfolgte keine Angabe über die Herkunft.

¹ Eisenbahngesetz 1957 – EiszG BGBl 1957/60 idgF.

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

Schlichtungsverfahren

695 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

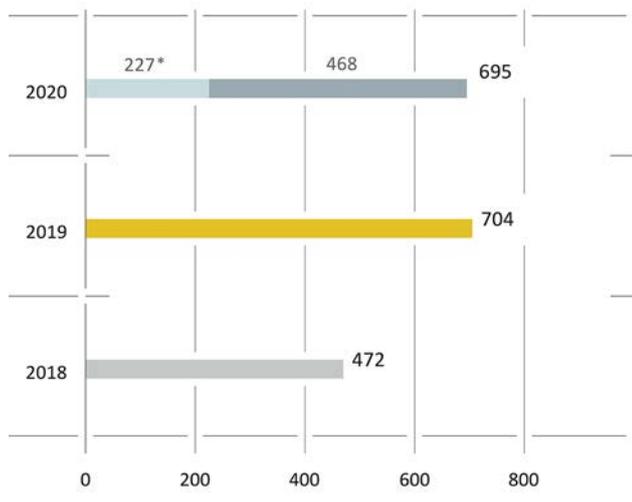


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2018–2020. Basis: Abschlussjahre 2018–2020. Quelle: apf. * COVID-19.

Im Jahr 2020 brachte die apf im Bereich Bahn 695 Schlichtungsverfahren zum Abschluss (2019: 704). Bei 227 davon ging es um pandemiebedingte Probleme.

Von den im Jahr 2020 abgeschlossenen Verfahren waren 545 für die jeweiligen Unternehmen im Bahnsektor kostenpflichtig (2019: 527).

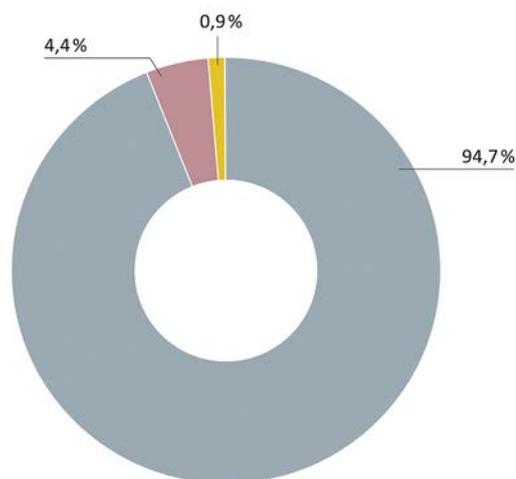
Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Ein tschechisches Unternehmen verweigerte 2019 im Bahnbereich teilweise die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren und wurde im Frühjahr 2020 angezeigt.



95 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

Rund 95 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2020 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien beendet werden (2019: 85 Prozent). Die apf erreichte damit, verglichen mit dem Vorjahr, eine Verbesserung um zehn Prozentpunkte.



- Positive Erledigung
- Keine Einigung
- Einstellung materiell

Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2020 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in 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 Antragstellenden den Schlichtungsantrag vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen des Antrags vonseiten der Antragstellenden nicht mehr mitgewirkt wird. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Antragsgegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

Vier Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

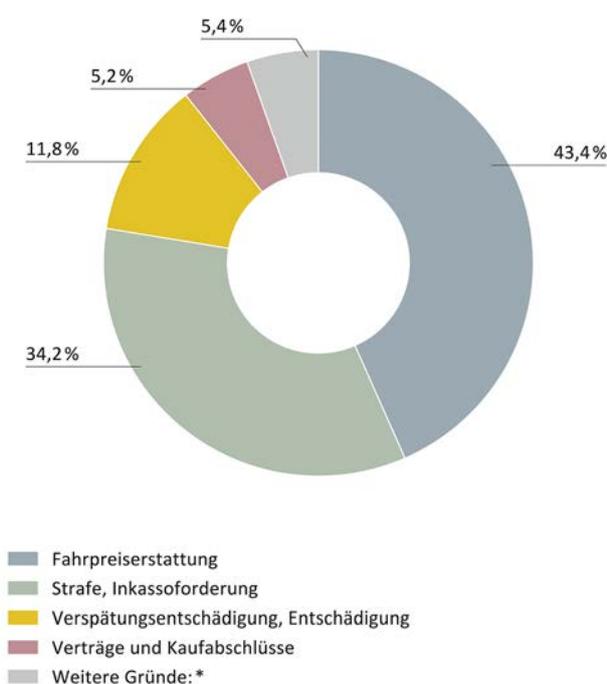
2020 nahmen Antragstellende oder Antragsgegner nur bei etwas mehr als vier Prozent der Verfahren den Schlichtungsvorschlag nicht an (2019: 11,5 Prozent). Diese Verfahren müssen mangels Einigung geschlossen werden.



Ein Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

Knapp ein Prozent der von der apf bei den Unternehmen eingebrachten Verfahren im Bahnbereich mussten 2020, beispielsweise wegen fehlender Grundlage, materiell eingestellt werden (2019: 3,4 Prozent). Die Grundlage fehlt, wenn das Unternehmen den Fall bereits selbst gelöst hat, dies jedoch erst nach der förmlichen Verfahrenseröffnung bekannt wird.

Verfahrensgründe im Bahnbereich



- *
- 0,9% Tarife/Preise/Produkte
 - 0,9% Lieferung von Waren/Erbringung von Dienstleistung (Verspätungen)
 - 0,6% Information
 - 0,6% Rechnungstellung und Einziehung von Forderungen
 - 0,5% Personal/Kundenkontakt
 - 0,4% Qualität von Waren und Dienstleistungen
 - 0,4% Vertriebskanäle
 - 0,3% Bahnhof/Infrastruktur
 - 0,3% Sonstige Aspekte
 - 0,3% Sicherheit von Waren und Dienstleistungen
 - 0,2% Garantie/Gewährleistung

Abb. 6: Verfahrensgründe 2020. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.

Platz 1: Fahrpreiserstattung

Platz 1 bei den Bahn-Schlichtungsverfahren belegte 2020 das Thema Fahrpreiserstattung. Der Anteil betrug 43,4 Prozent (2019: 33,5 Prozent). Die apf befasste sich insbesondere mit Schlichtungsanträgen angesichts der ausgeschlossenen Erstattung von Sparschiene-Tickets (Aktionsangebot eines Bahnunternehmens), angesichts des Erstattungs Ausschlusses von bereits als PDF bezogenen Online-Tickets und angesichts der Erstattung von COVID-19-bedingten Reiseabbrüchen (z. B. Ablehnung der Erstattung, nur Gutscheine).

Platz 2: Strafe, Inkassoforderung

Mit 34,2 Prozent fanden sich im Jahr 2020 Verfahren betreffend Strafzahlungen bzw. Inkassoforderungen an zweiter Stelle (2019: 36,5 Prozent). Dieser Anstieg ist vor allem auf die weiterhin strengere Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr zurückzuführen. Früher zeigte sich das Bahnunternehmen bei erstmaligen Strafen (z. B. aufgrund eines ungültigen oder fehlenden Tickets) häufig nachsichtig. Im vergangenen Jahr gab es nur bei einem dezidierten Rechtsanspruch – etwa bei einer vergessenen personalisierten Fahrkarte – Entgegenkommen. Kommt der Fahrgast der Zahlungsaufforderung nicht nach, beauftragen viele Unternehmen Inkassobüros mit der Eintreibung der Strafforderung. Die apf bearbeitete insbesondere Fälle zur Stornierung von Tickets in der ÖBB-App. Jedes Ticket kann bei Kauf über die App kostenfrei innerhalb von drei Minuten storniert werden, selbst nach Kontrolle durch die Zugbegleiterin bzw. den Zugbegleiter. Betroffene Fahrgäste behaupteten, nicht bewusst eine Stornierung vorgenommen zu haben. Außerdem schlichtete die apf viele Strafen, weil Fahrgäste im Glauben waren, auch in ÖBB-Regionalzügen ein Ticket kaufen zu können bzw. weil sie für das mitgenommene Fahrrad kein Ticket erworben hatten. COVID-19-bedingt kamen auch einige Fälle betreffend MNS-Maskenpflicht (MNS, Mund-Nasen-Schutz) hinzu.

Platz 3: Verspätungsentschädigung, Entschädigung

Platz 3 nahmen wieder Verfahren betreffend Verspätungsentschädigungen (für Ticketkosten) und Entschädigungen (für andere Folgekosten) ein. 2020 betrug sie 11,8 Prozent

(2019: 19,2 Prozent). Erneut führte die apf Verfahren zum Thema Jahreskartenentschädigung, weil Fahrgäste z. B. Probleme hatten, eine Verspätungsentschädigung zu bekommen. Bei den Entschädigungen ging es vorrangig um Kosten außerhalb des Ticketpreises, die nicht oder nicht ausreichend von den jeweiligen Unternehmen übernommen wurden (wie Ersatz von verpassten Flügen, Taxikosten und Nächtingungen). Da COVID-19-bedingt zahlreiche Fahrten nicht wie geplant stattfanden, gab es vermehrt Fälle hinsichtlich Entschädigungen.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

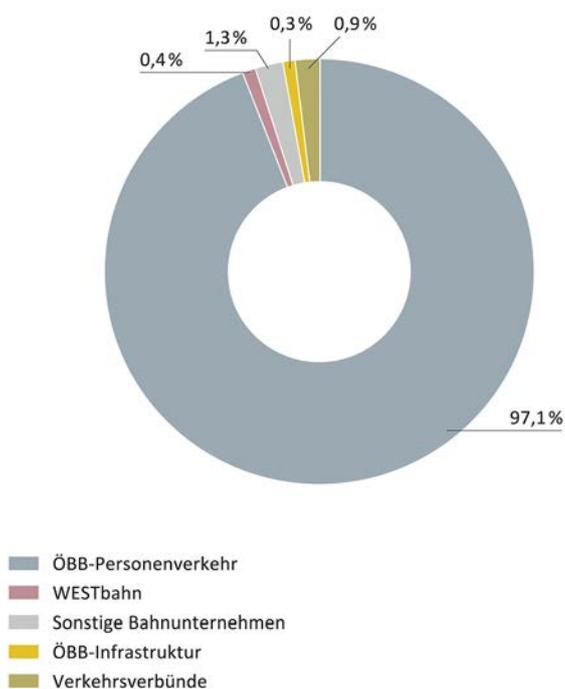


Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2020. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.

Die Mehrheit der Verfahren – 97,1 Prozent – bezogen sich im Jahr 2020 wie gewohnt auf das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr (2019: 97,6 Prozent). Die weitere Verteilung auf Unternehmen sieht wie folgt aus: sonstige Bahnunternehmen 1,3 Prozent (2019: ein Prozent), Verkehrsverbünde 0,9 Prozent (2019: 0,8 Prozent), WESTbahn 0,4 Prozent (2019: 0,3 Prozent) und ÖBB-Infrastruktur 0,3 Prozent (2019: ebenso).

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

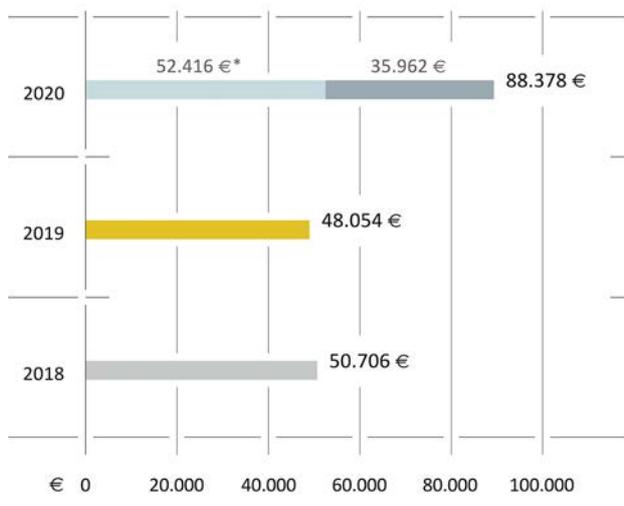


Abb. 8: Vergleich der Gesamtwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2018–2020. Basis: Abschlussjahre 2018–2020. Quelle: apf. * COVID-19.

In 505 Verfahren erzielte die apf 2020 monetäre Entschädigungen in der Höhe von insgesamt 88.378 Euro. Im Vergleich zum Jahr 2019 (48.054 Euro in 457 Verfahren) bedeutet dies eine markante Steigerung um rund 84 Prozent. 52.416 Euro dieser Entschädigungen betreffen COVID-19-Fälle, das sind rund 59 Prozent der Bahn-Gesamtsumme.

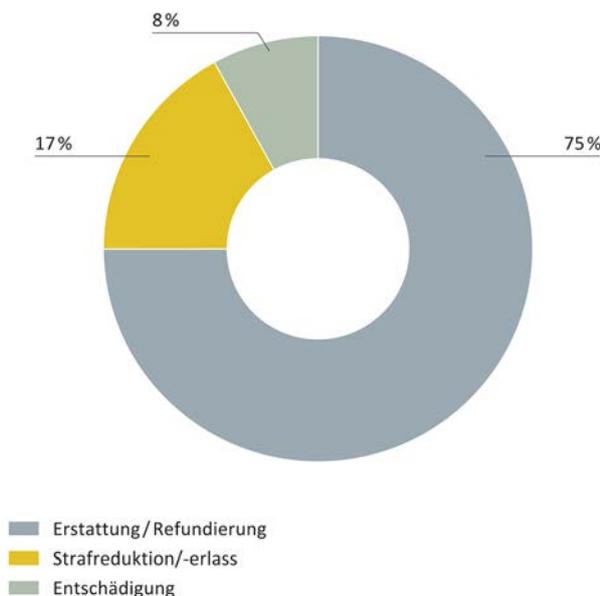


Abb. 8a: Aufschlüsselung der Gesamtwirtschaftung 2020. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.



Die apf erzielte eine hohe Gesamtsumme für Bahn-Reisende.

Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

Die Gesamterwirtschaftung im Bahnbereich schlüsselt sich wie folgt auf (vgl. Abbildung 8a in Prozenten):

- Betreffend Entschädigungen (z. B. für Verspätungen und für Folgekosten wie Hotel) erreichte die apf 6.666 Euro in 61 Verfahren (acht Prozent; 2019: 24 Prozent).
- Bei Erstattungen bzw. Refundierungen (z. B. Ticketkosten, wenn die Fahrt nicht angetreten wird) erzielte die apf 66.238 Euro in 266 Verfahren (75 Prozent; 2019: 45 Prozent).
- Bezüglich Strafreduktionen bzw. -erlassen erwirkte die apf 15.473 Euro in 177 Verfahren (17 Prozent; 2019: 30 Prozent).

2020 konnte die apf drei Viertel (75 Prozent) der Gesamterwirtschaftung im Rahmen von Erstattungen bzw. Refundierungen erzielen, die deutliche Steigerung war primär durch pandemiebedingte Annullierungen, Stornierungen und sonstige diesbezügliche Änderungen bedingt.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

Bei einem äußerst hohen Anteil aller im Jahr 2020 eingebrachten Verfahren zum Verkehrsträger Bahn, konkret 81 Prozent, konnte die apf in einem sehr kurzen Zeitraum – weniger als zwei Wochen – eine Lösung herbeiführen (2019: 65 Prozent).

Weitere 13 Prozent der Verfahren erledigte sie in weniger als einem Monat (2019: 28 Prozent) und fünf Prozent waren in weniger als zwei Monaten abgeschlossen (2019: sechs Prozent). Wiederum nur ein Prozent der Schlichtungsverfahren dauerte länger als zwei Monate (2019: ebenso). Diese Fälle waren in der Regel sehr komplex und behandelten meist unklare Rechtsfragen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller im Jahr 2020 abgeschlossenen Verfahren lag bei knapp zehn Tagen (2019: rund 14 Tage) und hat sich damit erneut verringert.

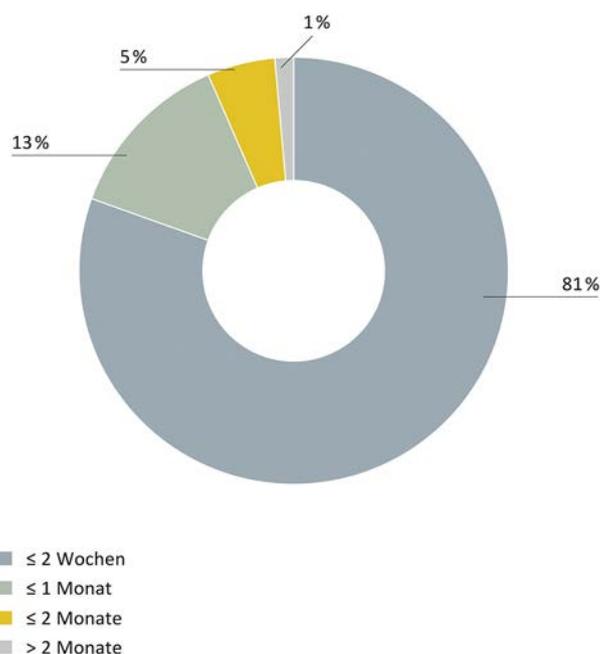


Abb. 9: Verfahrensdauer 2020. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.





Jahresbilanz: Bus

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Experten für Bus-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Abwicklung der Schlichtungsanträge informieren. 2020 wurden im Busbereich 24 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2019: 27).

Schlichtungsanträge und Anfragen

78 eingelangte Schlichtungsanträge

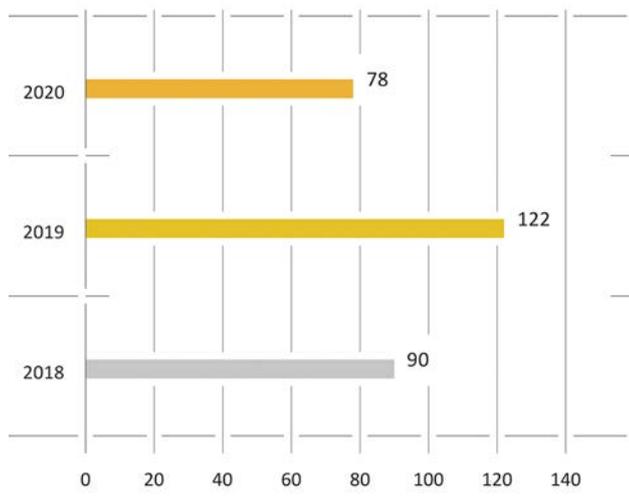


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2018–2020. Basis: Erstellungsjahre 2018–2020. Quelle: apf.



Im Busbereich verzeichnete die apf 78 Schlichtungsanträge im Jahr 2020 (2019: 122). Davon bezogen sich 22 auf COVID-19.

Wie im Vorjahr wurde in einem Fall der 78 Schlichtungsanträge das Anliegen des Antragstellers direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert.

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens eines Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Bus der apf betrug 2020 durchschnittlich knapp 21 Stunden (2019: 25 Stunden).

Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Bus-Fahrgastrechtsverordnung¹ noch in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fallen, können von der apf nicht behandelt werden.

21 Prozent der Ablehnungen im Busbereich gehen darauf zurück, dass Fahrgäste ihre Forderungen noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit gegeben hatten, die Beschwerde zu bearbeiten (2019: 13 Prozent).

79 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2020 aufgrund von Unzuständigkeit (2019: 87 Prozent). Davon betroffen sind z. B. Schlichtungsanträge bezüglich Fahrten, die auf Linien mit deutlich weniger als 250 Kilometer Streckenlänge stattfanden (etwa im Nah- und Regionalverkehr), wenn die Zuständigkeit bei einer anderen Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) oder Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) liegt sowie Schlichtungsanträge betreffend die allgemeine Fahrplan-



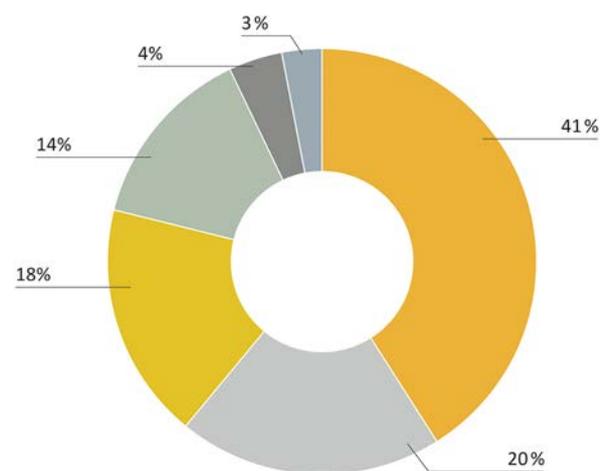
und Tarifgestaltung oder das (Fehl-)Verhalten des Personals eines Busunternehmens.

Liegt die Zuständigkeit bei einer anderen NEB-/AS-Stelle, ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf ebenfalls abzulehnen. Die apf gibt den Antragstellenden jedoch gerne Auskunft über Kontaktdaten anderer NEB-/AS-Stellen.

Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Formulare der Schlichtungsanträge. Von den Antragstellenden im Busbereich wurde der größte Teil über das Internet auf die apf aufmerksam (41 Prozent).

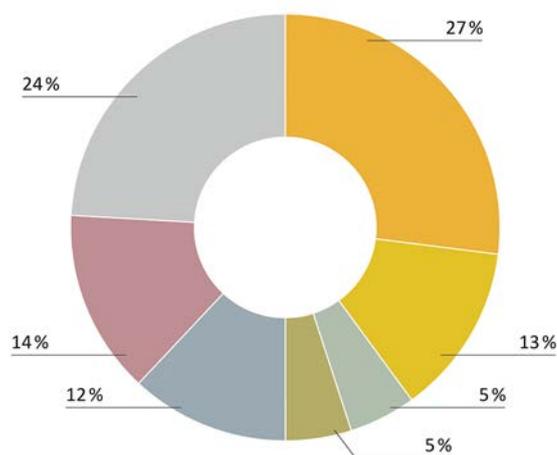
20 Prozent der Antragstellenden erhielten 2020 durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, Informationen über die apf.



- Internetsuche/Suchmaschine
- Andere Institutionen/Behörden
- Persönliche Empfehlung
- Verkehrs-/Infrastrukturunternehmen
- TV/Radio
- Flyer

Abb. 2: Wie Antragstellende 2020 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Herkunft der Antragstellenden



- Wien
- Steiermark
- Niederösterreich
- Tirol
- Restliche Bundesländer
- Ausland
- Keine Angabe

Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2020 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.

2020 waren mehr als ein Viertel (27 Prozent) der Antragstellenden aus dem Bussektor in Wien beheimatet (2019: 25 Prozent). 13 Prozent hatten im Jahr 2020 ihren Hauptwohnsitz in der Steiermark (2019: acht Prozent) und je fünf Prozent in Niederösterreich (2019: zehn Prozent) und Tirol (2019: neun Prozent). Zwölf Prozent entfielen auf die restlichen Bundesländer (2019: elf). Bei 14 Prozent der Antragstellenden lag 2020 der Wohnort nicht in Österreich (2019: zwölf Prozent). Ein Viertel (24 Prozent) machte im Vorjahr keine diesbezügliche Angabe (2019: 25 Prozent).



¹ VO (EU) 181/2011 ABl L 2011/55, 1.

Schlichtungsverfahren

29 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

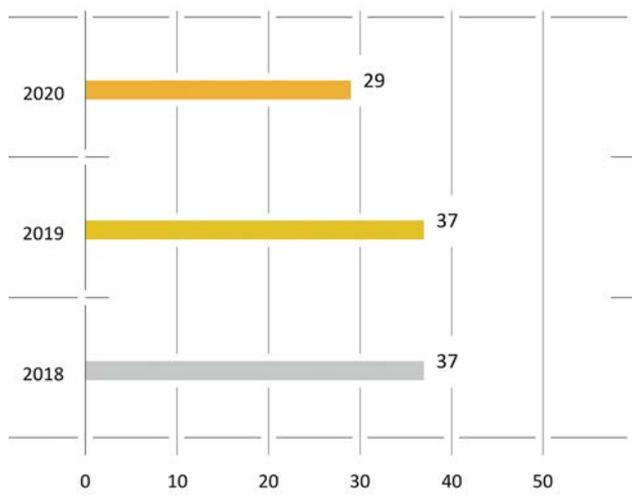


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2018–2020. Basis: Abschlussjahre 2018–2020. Quelle: apf.

2020 schloss die apf im Busbereich 29 Verfahren ab (2019: 37). Von diesen waren 23 für die jeweiligen Unternehmen im Bussektor kostenpflichtig (2019: 27). COVID-19 hatten acht Verfahren zum Thema.

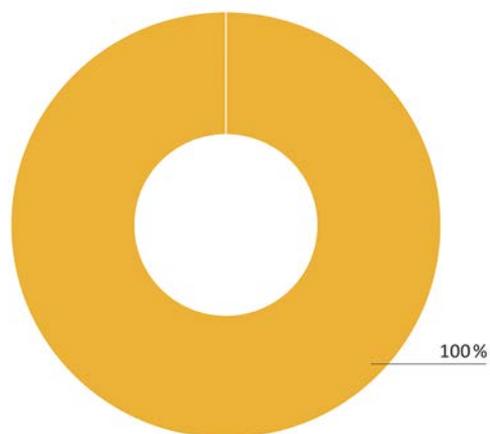
Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Ein deutsches Unternehmen verweigerte 2020 teilweise die Mitwirkung am Verfahren. In mehreren Schlichtungsfällen erkannte die apf:

Das deutsche Busunternehmen hatte, entgegen geltender Rechtslage, lediglich Gutscheine bei Annullierungen von Busfahrten im Zusammenhang mit COVID-19 angeboten und dieses rechtswidrige Vorgehen auch auf der Website veröffentlicht. Nachdem die apf mit einer Anzeige bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde gedroht hatte, lenkte das Unternehmen schließlich ein. Einerseits wurde die Website des Unternehmens entsprechend korrigiert und andererseits sagte das Unternehmen zu, Passagieren bei Ablehnung eines Gutscheinangebotes jedenfalls eine Erstattung auszus zahlen.

Alle Schlichtungsverfahren positiv erledigt

100 Prozent der Verfahren im Busverkehr verliefen 2020 mit positivem Abschluss (2019: rund 93 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 Vermittlungsangebot, wie beispielsweise ein entsprechender Gutschein, als Einigung.



Positive Erledigung

Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2020 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in 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 Fahrgäste den Schlichtungsantrag vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen des Schlichtungsantrags vonseiten der Antragstellenden nicht mehr mitgewirkt wird. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Antragsgegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.





100 Prozent der Bus-Verfahren konnten bei der apf positiv gelöst werden.

Verfahrensgründe im Busbereich

2020 lagen Annullierungen bei den Verfahrensgründen mit 77 Prozent, mehr als drei Viertel, weitaus an erster Stelle. Im Jahr davor machten sie nur ein Viertel (25 Prozent) aus. Die starke Steigerung ist wohl primär auf Reisebeschränkungen durch die COVID-19-Pandemie zurückzuführen.

Zehn Prozent der Verfahren betrafen im Jahr 2020 Verspätungen (2019: 42 Prozent).

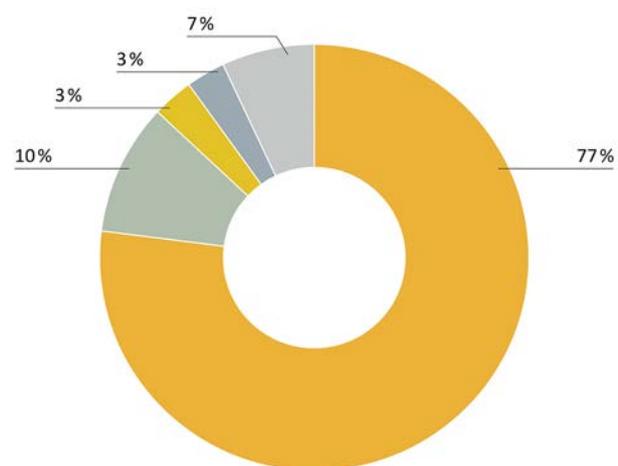


Abb. 6: Verfahrensgründe 2020. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

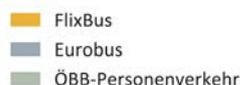
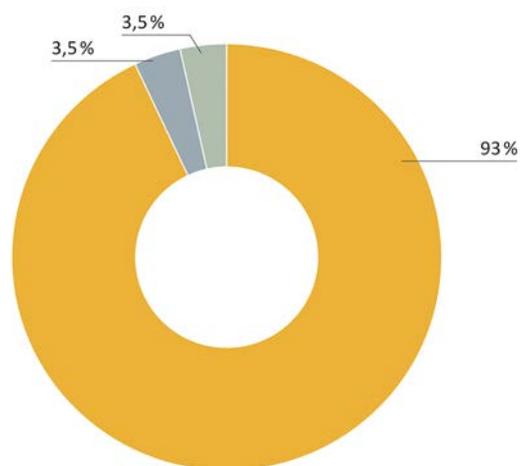


Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2020. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.

Die apf führte 2020 die meisten abgeschlossenen Verfahren mit FlixBus, es waren 93 Prozent (2019: 97 Prozent). Je 3,5 Prozent der Verfahren wickelte die apf gegenüber den Unternehmen Eurobus und ÖBB-Personenverkehr ab.





Die apf erledigte die Hälfte der Bus-Verfahren innerhalb von zwei Wochen.

Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2020 konnte die apf monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 2.628 Euro für Bus-Fahrgäste erwirken (2019: 1.508 Euro). Im Vergleich zum Jahr 2019 bedeutet dies eine Steigerung um rund 74 Prozent. 1.106 Euro der Gesamtsumme entfielen auf COVID-19-Verfahren.

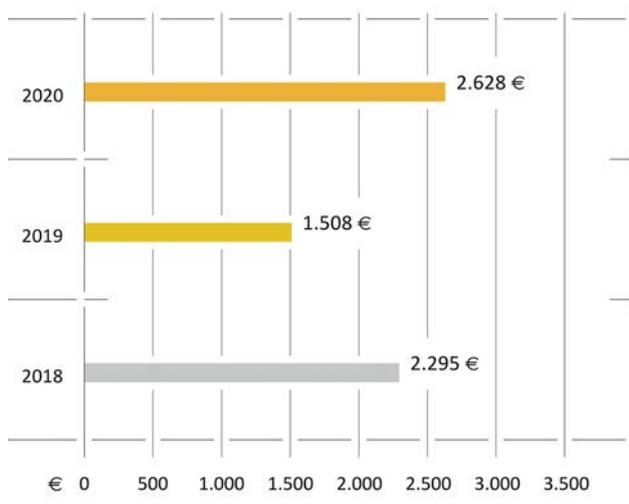


Abb. 8: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2018–2020. Basis: Abschlussjahre 2018–2020. Quelle: apf.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

Bei knapp der Hälfte der Verfahren (48 Prozent) war es 2020 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2019: 57 Prozent). 43 Prozent der Fälle wurden in weniger als einem Monat erledigt (2019: knapp 36 Prozent). Lediglich in neun Prozent der Fälle dauerte das Verfahren 2020 weniger als zwei Monate (2019: knapp vier Prozent). 2019 waren es jeweils knapp vier Prozent unter und über zwei Monate.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2020 abgeschlossenen Verfahren lag bei etwas über 15 Tagen (2019: 16 Tage), also bei rund zwei Wochen.

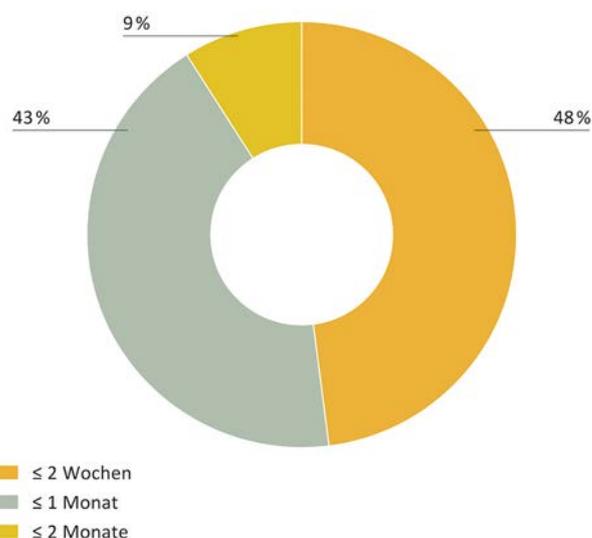


Abb. 9: Verfahrensdauer 2020. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.







Jahresbilanz: Schiff

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Experten für Schiff-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Abwicklung der Schlichtungsanträge informieren. 2020 wurden im Schiffsbereich neun Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2019: 16).

Schlichtungsanträge und Anfragen

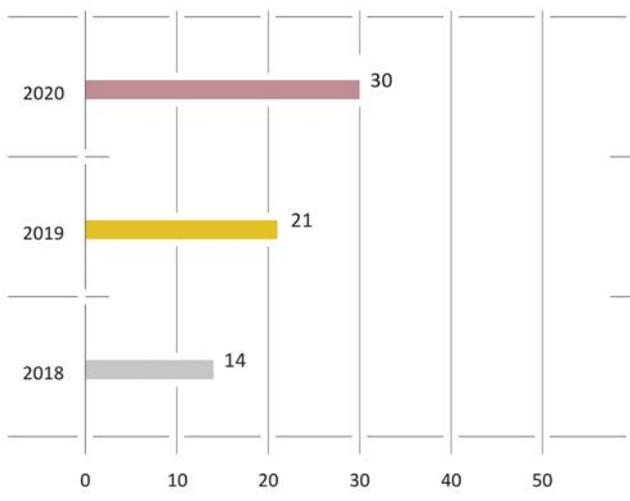


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2018–2020. Basis: Erstellungsjahr 2020. Quelle: apf.

2020 erhielt die apf im Schiffssektor mit 30 schriftlichen Schlichtungsanträgen und Anfragen um einige mehr als im Vorjahr mit 21. Zwei Drittel der Anträge und Anfragen (21) erhielt die apf aufgrund der COVID-19-Pandemie.

Die durchschnittliche Reaktionszeit betrug im Jahr 2020 gut 19 Stunden (2019: 25 Stunden). Somit bekamen die Antragstellenden in weniger als einem Tag eine erste Rückmeldung der Schiffsexperten zu ihrem Anliegen (meist per E-Mail).

Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

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

Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2020 wie im Jahr zuvor aufgrund von Unzuständigkeit. Davon betroffen sind z. B. Schlichtungsanträge 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. Die apf gibt den Antragstellenden jedoch gerne Auskunft über Kontaktdaten anderer NEB-/AS-Stellen.

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





Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Formulare der Schlichtungsanträge. Im Schiffsbereich gaben mehr als ein Drittel der Antragstellenden (38 Prozent) an, durch persönliche Empfehlung zur apf gekommen zu sein. Knapp ein Viertel (21 Prozent) wurde über das Internet auf die apf aufmerksam. Weitere 17 Prozent nannten, dass sie durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, über die apf informiert wurden.

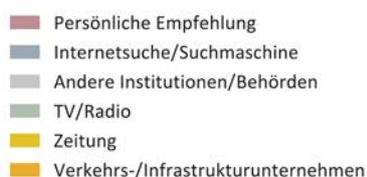
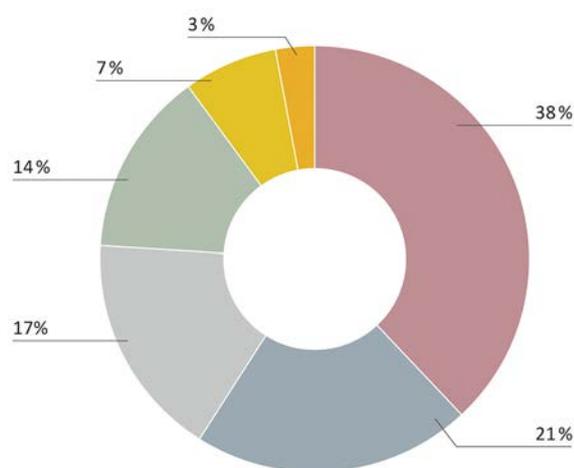


Abb. 2: Wie Antragstellende 2020 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Herkunft der Antragstellenden

Neun Schlichtungsanträge zu Schiffsthemen erreichten die apf 2020 aus Niederösterreich. Fünf Schlichtungsanträge kamen aus der Steiermark und je drei aus Wien und Tirol. Des Weiteren hatte eine Antragstellende bzw. ein Antragstellender im Jahr 2020 den Wohnsitz im Ausland und drei machten keine Angabe zum Wohnort.

Schlichtungsverfahren

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

Österreich ist ein Binnenland, sehr wenige Schiffsunternehmen fallen in den Geltungsbereich der Schiff-Fahrgastreueverordnung (nicht von der Verordnung erfasst: Ausflugs- und Besichtigungsfahrten bzw. wenn die Schiffsbesatzung eine zu geringe Personenanzahl aufweist).

Im Jahr 2020 eröffnete die apf im Fachbereich Schiff kein Schlichtungsverfahren (2019: ein Verfahren).





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 Abwicklung der Schlichtungsanträge informieren. 2020 wurden im Flugbereich 1.321 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2019: 1.090).

Schlichtungsanträge und Anfragen

4.966 eingelangte Schlichtungsanträge

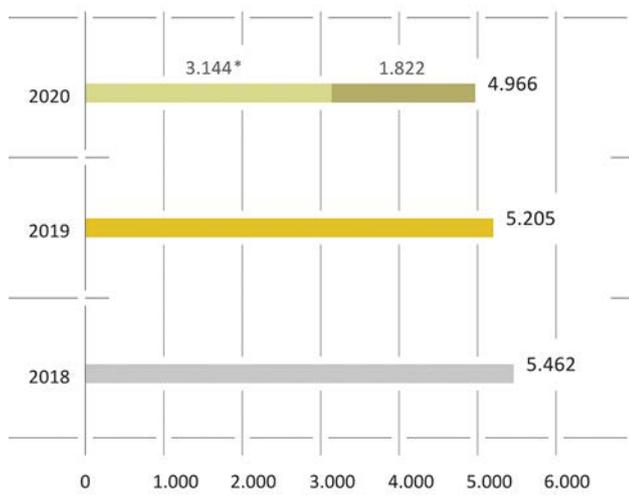


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2018–2020. Basis: Erstellungsjahre 2018–2020. Quelle: apf. * COVID-19.

Im Jahr 2020 verzeichnete die apf im Flugbereich 4.966 Schlichtungsanträge verglichen mit 5.205 Anträgen 2019. Das ergibt einen leichten Rückgang, die Zahl der Anträge

blieb jedoch trotz bzw. auch wegen der COVID-19-Pandemie auf einem hohen Niveau. 3.144 der Flug-Schlichtungsanträge betrafen COVID-19-Reiseprobleme, das sind rund zwei Drittel aller 2020 eingebrachten Anträge.

In 31 Fällen der 4.966 Schlichtungsanträge wurden die Anliegen der Antragstellenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert.

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens eines schriftlichen Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Flug der apf betrug im Jahr 2020 durchschnittlich viereinhalb Tage (2019: fünf Tage).

Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

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

2020 wies die apf bei den abzulehnenden Schlichtungsanträgen 42 Prozent aufgrund von Unzuständigkeit zurück. Darunter fallen z. B. Flüge, für welche die Fluggastrechteverordnung nicht anwendbar ist (wie bei einer Flugunregelmäßigkeit von einem Drittstaat mit einer Airline, die ihre Hauptniederlassung nicht in der Europäischen Union hat, in die Europäische Union), sowie Themen, die nicht von den genannten Verordnungen abgedeckt sind, etwa Gepäckangelegenheiten oder Stornierungen durch Antragstellende. 39 Prozent der Ablehnungen beruhten auf der Feststellung, dass die bzw. der Reisende ihre bzw. seine Forderung noch nicht beim betroffenen Luftfahrtunternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit gegeben hatte, die Beschwerde zu bearbeiten. 19 Prozent



mussten wegen sonstiger Gründe wie mangelnder formeller Einbringung oder Airline-Insolvenz abgelehnt werden.

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 Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Formulare der Schlichtungsanträge. 2020 erlangten beim Verkehrsträger Flug mit etwas mehr als 42 Prozent die meisten Passagiere durch Online-Suche Kenntnis über die apf (2019: 40 Prozent). Mehr als ein Viertel (knapp 29 Prozent) kamen im Jahr 2020 über persönliche Empfehlung zur apf (2019: fast 28 Prozent). Des Weiteren erfuhren Passagiere 2020 mit rund 17 Prozent durch andere Institutionen von der Möglichkeit der Schlichtung bei der apf (2019: rund 18 Prozent).

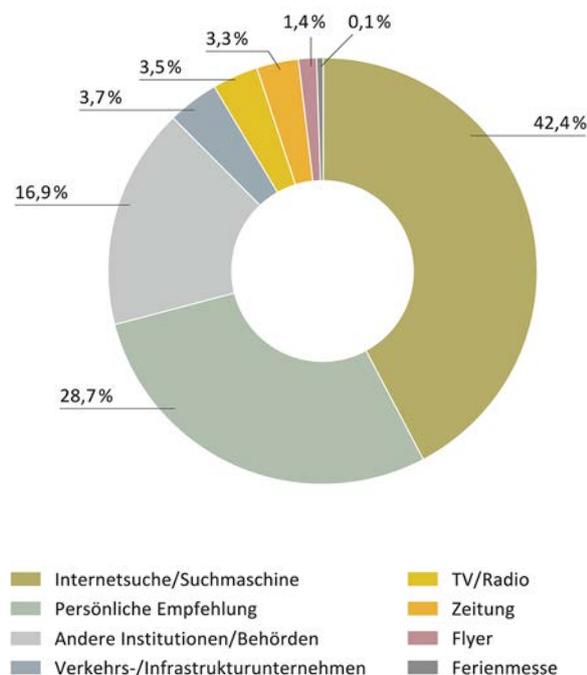


Abb. 2: Wie Antragstellende 2020 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Herkunft der Antragstellenden

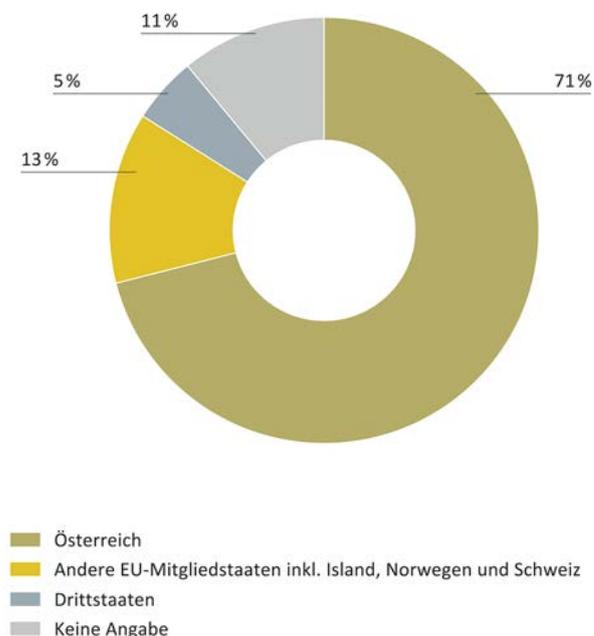


Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2020 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.

2020 hatten annähernd drei Viertel (71 Prozent) der Einreichenden ihren Wohnsitz innerhalb Österreichs, 2019 waren es 63 Prozent.

13 Prozent der Antragstellenden kamen aus anderen EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz (2019: 25 Prozent). Island, Norwegen und die Schweiz wurden zur Kategorie der EU-Mitgliedstaaten gezählt, da sich diese drei Länder dazu entschlossen haben, die Fluggastrechteverordnung auch für ihr Land anzuwenden. Fünf Prozent stammten aus Drittstaaten (2019: sieben Prozent). Elf Prozent machten keine Angabe (2019: fünf Prozent).



¹ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

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

Schlichtungsverfahren

3.869 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

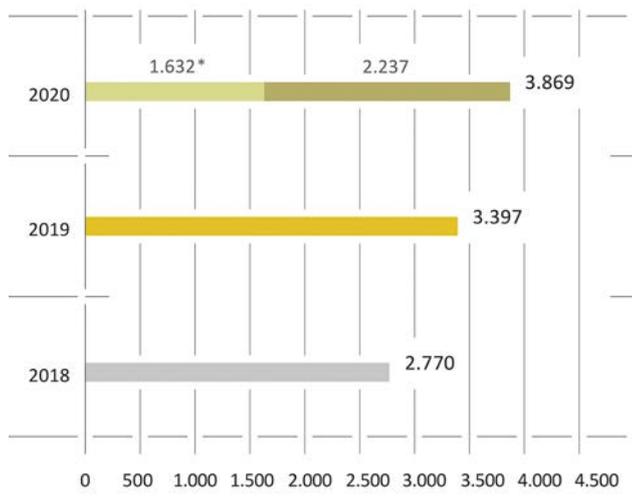


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2018–2020.
Basis: Abschlussjahre 2018–2020. Quelle: apf. * COVID-19.

Im Jahr 2020 konnte die apf im Flugbereich insgesamt 3.869 Verfahren zum Abschluss bringen (2019: 3.397). Die Verfahrensabschlüsse lagen damit rund 14 Prozent höher als im Jahr zuvor. Trotz des leichten Rückgangs an Schlichtungsanträgen führten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf 2020 also erneut mehr Schlichtungsverfahren. 1.632 der abgeschlossenen Verfahren enthielten COVID-19-Themen.

Von den 2020 abgeschlossenen Verfahren waren 3.162 für die jeweiligen Unternehmen im Flugsektor kostenpflichtig (2019: 2.753).



Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Die apf fungiert in Bezug auf die EU-Fahr- und Fluggastrechtereorderungen nicht nur als Schlichtungs-, sondern auch als Durchsetzungsstelle. Aus diesem Grund ist es notwendig, die Nichteinhaltung der Regelungen mit entsprechenden Konsequenzen zu sanktionieren. Das LFG³ sieht in § 169 bezüglich der Fluggastrechtereorderungen 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 die zur Vertretung nach außen berufene Person bzw. die zur Vertretung nach außen berufenen Personen der betroffenen Fluglinie (z.B. Geschäftsführer oder Vorstandsmitglieder) ein. Die Anzeige stützt sich dabei grundsätzlich auf das Prinzip der Culpa in inspicendo 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 die oder der Vertretungsbefugte selbst für deren Verhalten zur Rechenschaft gezogen werden.⁴

Im Laufe des Geschäftsjahrs 2020 kam es in 57 abgeschlossenen Schlichtungsverfahren zu insgesamt 75 derartigen Anzeigen. Da die örtliche Zuständigkeit der Bezirksverwaltungsbehörden je nach Verwaltungsübertretung unterschiedlich ist und im Falle mehrerer Übertretungen die vorgesehenen Strafen nebeneinander zu verhängen sind, übersteigt die Anzahl der abgefertigten Anzeigen jene der Verfahren. So sind beispielsweise Verstöße gegen die Mitwirkungspflicht stets beim Magistratischen Bezirksamt für den 3. Bezirk in Wien zur Anzeige zu bringen, Anzeigen aufgrund der Weigerung einer nach der Verordnung zustehenden Leistung sind an die Bezirksverwaltungsbehörde am Wohnsitz des Antragstellenden zu richten.

In 33 der 75 Anzeigen lag auch eine mangelnde Mitwirkung der Fluggesellschaft am Schlichtungsverfahren der apf vor. Dazu zählen Fälle, in denen entweder gar keine Reaktion erfolgte, eine inhaltliche Stellungnahme verweigert oder angeforderte Auskünfte bzw. Nachweise nicht übermittelt wurden.



71 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

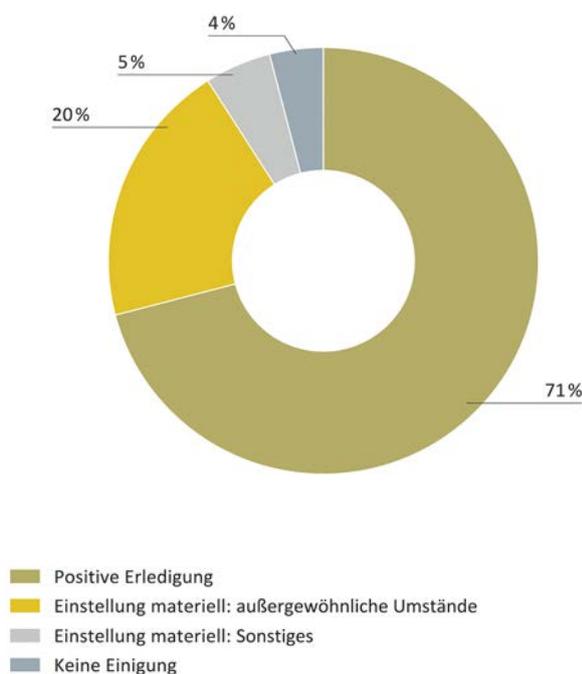


Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2020 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in 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 Antragstellenden den Schlichtungsantrag vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen des Schlichtungsantrags vonseiten der Antragstellenden 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 Antragsgegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

Ein Verfahren wird dann als positiv abgeschlossen gewertet, wenn eine Einigung zwischen Unternehmen und Passagier erzielt werden konnte. Neben der Erbringung der vorgesehenen Ausgleichszahlung, Ticketerstattungen oder der Erstattung anderer Kosten kann je nach Fallkonstellation auch ein Angebot im Rahmen der Kundenzufriedenheit, wie beispielsweise ein Fluggutschein oder eine Meilengutschrift, zu einer Einigung führen.

Im Jahr 2020 konnten 71 Prozent der Verfahren zu einem positiven Abschluss gebracht werden (2019: ebenso).

Ein Viertel der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

Ein Verfahren muss dann materiell eingestellt werden, wenn beispielsweise ein außergewöhnlicher Umstand vorliegt, die Fluglinie nachweisen kann, dass der Passagier zu spät zum Check-in oder Boarding erschienen ist, die Verspätung nicht groß genug war, um Ansprüche geltend machen zu können, oder die Kundin bzw. der Kunde rechtzeitig über die Annullierung unterrichtet wurde.

In 20 Prozent der 2020 abgeschlossenen Schlichtungsverfahren waren außergewöhnliche Umstände der materielle Einstellungsgrund. Außergewöhnliche Umstände liegen beispielsweise bei Beschränkungen auf Weisung der Flugsicherung bzw. aufgrund der vorherrschenden COVID-19-Pandemie oder bei schlechten Wetterverhältnissen vor. Kann die Fluglinie der apf außergewöhnliche Umstände glaubhaft nachweisen und sind keine weiteren Ansprüche wie z. B. Betreuungsleistungen zu befriedigen, wird das Verfahren eingestellt.

In fünf Prozent der Fälle hatte eine materielle Einstellung sonstige Gründe.

Vier Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

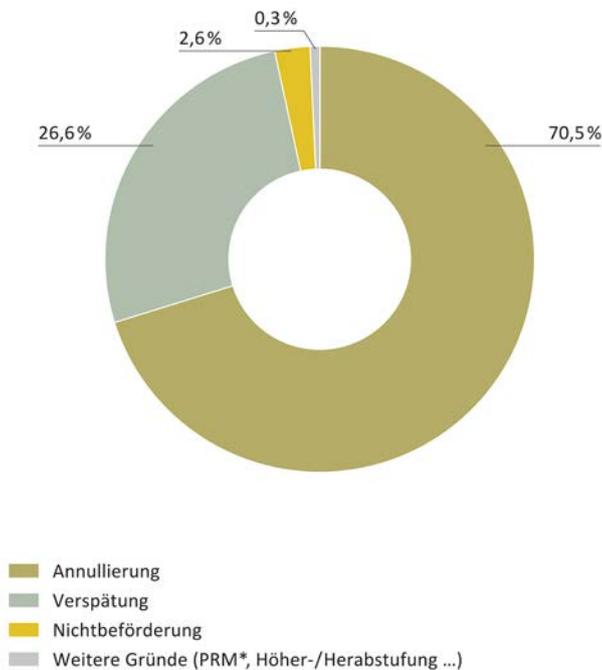
Trotz aller Bemühungen, einvernehmliche Lösungen für die Passagiere zu finden, ist dies nicht immer möglich. Eine Einigung kann sowohl aufgrund der Ablehnung eines Angebots durch die Antragstellende bzw. den Antragstellenden scheitern als auch aufgrund der Weigerung eines Unternehmens zur Herstellung eines rechtskonformen Zustandes.

2020 musste die apf vier Prozent der Verfahren ohne Einigung schließen (2019: fünf Prozent).

³ Luftfahrtgesetz 1957 – LFG BGBl 1957/253 idGF.

⁴ 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.

Verfahrensgründe im Flugbereich



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

Abb. 6: Verfahrensgründe 2020. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.

Rund 70 Prozent der Verfahren wurden 2020 aufgrund von Annullierungen geführt (2019: 43 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen forderten Passagiere im Jahr 2020 hauptsächlich die Erstattung von Ticketkosten aufgrund abgesagter Flüge. Fluglinien annullierten im Vorjahr durch die mit der COVID-19-Pandemie einhergehenden starken und lang andauernden Reisebeschränkungen eine Vielzahl an Flügen.

Etwa ein Viertel (knapp 27 Prozent) der Verfahren betrafen 2020 verspätete Flüge, im Jahr davor waren es mehr als die Hälfte (rund 52 Prozent).

2,7 Prozent der abgeschlossenen Verfahren betrafen Nichtbeförderungen (2019: 4,7 Prozent). Fluglinien sind bei ungerechtfertigt verweigerter Beförderung (beispielsweise wegen Überbuchung) jedenfalls zur Leistung einer Ausgleichszahlung verpflichtet.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

Ein Viertel (rund 26 Prozent) der im Jahr 2020 abgeschlossenen Verfahren wurde gegen Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2019: 37 Prozent). 2020 bezogen sich rund 13 Prozent der Verfahren auf Laudamotion (2019: sechs Prozent) und rund sieben Prozent auf TAP Portugal (2019: vier Prozent). Je knapp sechs Prozent der Verfahren waren Eurowings (2019: 14 Prozent), LEVEL (2019: drei Prozent) und Lufthansa (2019: vier Prozent) zuzurechnen.

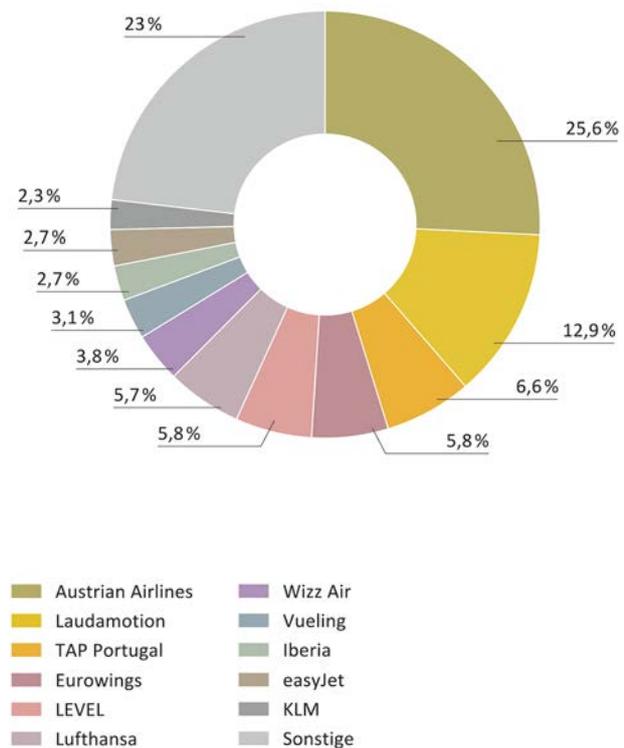


Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2020. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.

Entschädigungen und Erstattungen

Die apf konnte die Entschädigungen und Erstattungen im Flugsektor im Jahr 2020 nochmals spürbar steigern. Sie erzielte einen Gesamtbetrag in der Höhe von 1.647.594 Euro für Fluggäste. 2019 belief sich die Summe auf 1.251.532 Euro.



Höchstsumme für Passagiere bei Flug-Verfahren seit Gründung der apf.

Die Steigerung betrug rund 32 Prozent. 932.054 Euro dieser Entschädigungen betreffen COVID-19-Fälle, das sind rund 57 Prozent der Flug-Gesamtsumme.

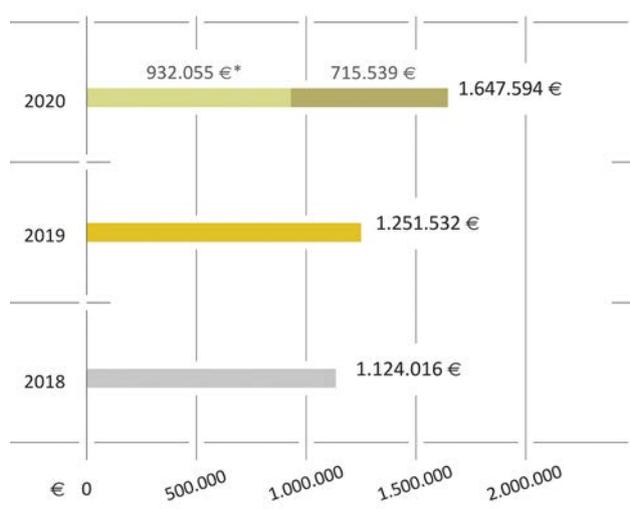


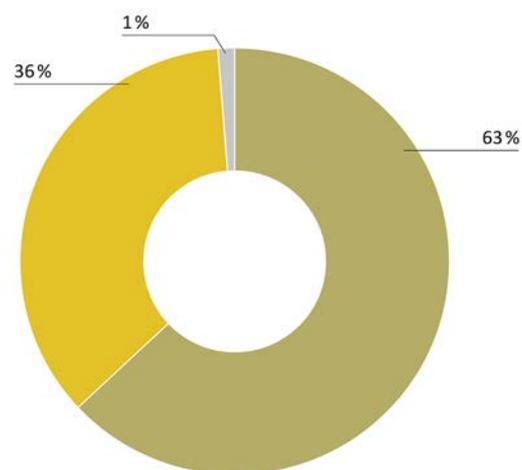
Abb. 8: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2018–2020. Basis: Abschlussjahre 2018–2020. Quelle: apf. * COVID-19.

Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

Etwa zwei Drittel (63 Prozent) der Erwirtschaftung ergaben sich 2020 aus Erstattungen bzw. Refundierungen (2019: sechs Prozent). Dazu zählen hauptsächlich Ticketkostenerstattungen, aber auch Aufwendungen bzw. Mehrkosten für Alternativbeförderungen. In der hohen Summe an Erstattungen spiegelt sich der pandemiebedingte Einbruch im Flugsektor durch den äußerst starken Rückgang an Reisen wider.

Gut ein Drittel (36 Prozent) der Erwirtschaftung setzte sich im Jahr 2020 aus diversen Entschädigungen für Reisende zusammen (2019: 91 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen fallen hierunter auch Fluggutscheine.

Ein Prozent wurde als Betreuungsvergütungen geleistet (2019: drei Prozent). Dies umfasst z. B. Kommunikationsaufwendungen, Verpflegungs- oder Nächtigungskosten.



- Erstattung/Refundierung
- Entschädigung
- Betreuungsleistungen

Abb. 8a: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2020. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.

Aufwendige Einzelfallprüfung der apf hinsichtlich außergewöhnlicher Umstände.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

2020 war es bei einem Viertel (25 Prozent) der Schlichtungsverfahren möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu kommen (2019: 24 Prozent). In 17 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats (2019: 24 Prozent) und in zwölf Prozent im Zeitraum von zwei Monaten (2019: elf Prozent) zwischen Passagieren und Unternehmen vermittelt werden. Mehr als zwei Monate mussten im Jahr 2020 für 46 Prozent der Fälle aufgewendet werden, 2019 waren es 41 Prozent. Die längere Verfahrensdauer ist vor allem auf Folgendes zurückzuführen: Die Zahl der Verfahren ist im Flugbereich seit Herbst 2018 stark gestiegen und die Prüfungen der zahlreichen Fälle, in denen die Flugunternehmen einen außergewöhnlichen Umstand geltend machen, gestalten sich aufwendig. Die apf prüft bei jedem von den Fluglinien geltend gemachten außergewöhnlichen Umstand im Detail, ob tatsächlich und nachweislich die Befreiungsvoraussetzungen von der Ausgleichszahlungspflicht nach der Fluggastrechtereverordnung erfüllt sind. Eine Auswirkung auf die Verfahrensdauer hatte im Flugbereich zudem die im Jahr 2020 vorherrschende COVID-19-Krise und die dadurch beeinflusste Bearbeitungsdauer bei den Flugunternehmen aufgrund zahlreicher Erstattungsforderungen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2020 abgeschlossenen Verfahren liegt bei rund 118 Tagen, das sind rund 17 Wochen (2019: 85 Tage).

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

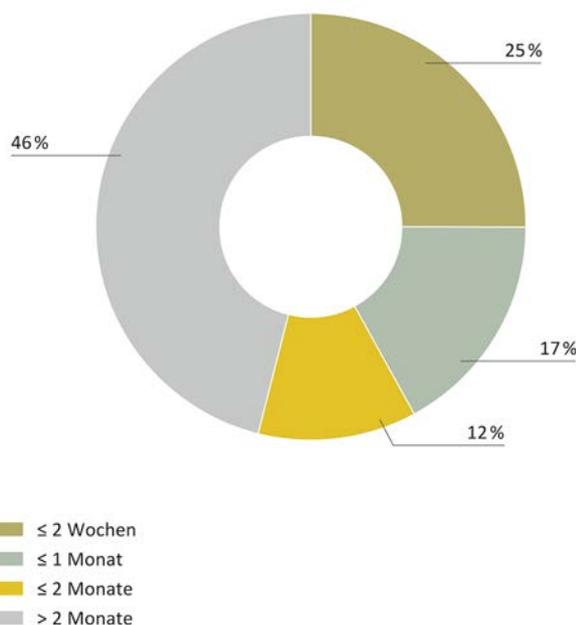


Abb. 9: Verfahrensdauer 2020. Basis: Abschlussjahr 2020. Quelle: apf.





Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Für Reisende im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugbereich gibt es die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) als Anlaufstelle, und zwar, wenn bei einer Fahrt oder einem Flug ein Problem auftritt. Zuständig ist die apf beispielsweise, falls Fluggäste mit einer Annullierung oder größeren Verspätung konfrontiert sind. Fahrgäste der Bahn können sich etwa im Fall einer Strafzahlung oder Ticketerstattung an die apf wenden.

Sollten Reisende mit dem betroffenen Verkehrs- oder Infrastrukturunternehmen keine Lösung finden, bringen sie ihr Anliegen am besten mittels Online-Schlichtungsantrag bei der apf ein. Die apf prüft den Antrag und vertritt die Ansprüche der Betroffenen gegenüber dem jeweiligen Unternehmen oder stellt den Passagieren weiterführende Informationen zur Verfügung. Vorteil für die Fahrgäste und Fluggäste: Die apf arbeitet unbürokratisch, kostenlos und provisionsfrei. Im Bahnbereich konnte die apf bei mehr als 80 Prozent der Fälle innerhalb von nur zwei Wochen ein Ergebnis erzielen. Im Flugbereich erhält sie wesentlich mehr und komplexere Anfragen, die durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren lag im Jahr 2020 bei knapp 17 Wochen. In mehr als der Hälfte der Flug-Fälle konnte ein Ergebnis jedoch innerhalb von zwei Monaten erzielt werden.

Werden Themen gehäuft an die apf herangetragen, befasst sich die Schlichtungsstelle detailliert damit und diskutiert mit den Unternehmen vielfach Verbesserungen, von denen die Passagiere profitieren. Hier geht es z. B. um verständliche Informationen, Strafen, unklare Tarifbestimmungen und verbesserte Abläufe bei Entschädigungen sowie Erstattungen. Im Bahn- und Flugsektor führt die apf auch Audits zur Überprüfung und Qualitätssicherung durch.

Dieses Kapitel zeigt die Themen der Schlichtungstätigkeit des Jahres 2020 aus den Bereichen Bahn-, Bus- und Flugverkehr. Bedingt durch die COVID-19-Pandemie hatten zahlreiche Verfahren überwiegend diesen Schwerpunkt. Der Bereich Schiffsverkehr wird aufgrund der geringen Zahl an Schlichtungsanträgen nicht extra ausgeführt.

Die COVID-19-Pandemie fordert von allen Menschen starke Änderungen in den Lebens- und Arbeitsweisen. Passagiere fanden 2020 völlig geänderte Reisebedingungen und damit zusammenhängende Problemstellungen vor. Für den gesamten Verkehrsbereich bedeutet die Pandemie massive Einschränkungen und Einschnitte. Auch in dieser Zeit war und ist die apf ohne Unterbrechung für Fahrgäste und Fluggäste, die Hilfe benötigten und benötigen, da.





Schwerpunkte Bahn

Unklarheiten bei Jahreskartenentschädigungen im Verspätungsfall

Das Thema Jahreskartenentschädigung ist bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) jedes Jahr aufs Neue relevant und die apf setzt sich hier regelmäßig für Verbesserungen ein. Ungeachtet dessen wäre mittlerweile auch eine gesetzliche Reform der diesbezüglichen Bestimmungen sinnvoll, weil einige Regelungen klargestellt werden müssten.

Die apf hat aus ihrer Arbeit den Eindruck, Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzer kennen ihre Entschädigungsansprüche nach wie vor zu wenig und nehmen daher oft nicht am Jahreskartenentschädigungsverfahren teil.

Verkauft werden die Jahreskarten von den österreichischen Verkehrsverbänden, bei einigen müssen die Fahrgäste der Teilnahme am Entschädigungsverfahren gesondert zustimmen. Wenige Verbände wie der Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) leiten die Daten automatisch an das auszahlungspflichtige Bahnunternehmen weiter. Diese serviceorientierte Vorgehensweise erhöht wohl auch die Teilnahme.

Beim VMOBIL, dem Vorarlberger Verkehrsverbund, erfolgt im Verspätungsfall die Auszahlung der Entschädigung vom Verkehrsverbund an die Kundin bzw. den Kunden. Der Verbund verrechnet die erstatteten Beträge anschließend dem Bahnunternehmen.

In Schlichtungsverfahren der apf geht es regelmäßig darum, wie die Entschädigung konkret berechnet wird. Die ÖBB-Personenverkehr schlüsselt die Berechnungsbasis und den Anspruch für Fahrgäste nur ansatzweise auf. Die apf setzt sich dafür ein, die Information und die Darstellung zu verbessern.

Erfreulicherweise konnte die apf mit der ÖBB-Personenverkehr ein Einvernehmen erzielen: In einer Übergangsphase nahm das Unternehmen auf Antrag von Fahrgästen manuelle Jahreskartenentschädigungen vor. Mittlerweile hat das Unternehmen ein automatisches Entschädigungssystem umgesetzt, sodass Fahrgäste nicht mehr gesondert Kontakt mit dem Bahnunternehmen aufnehmen müssen, um ihren Entschädigungsanspruch durchzusetzen. Die ÖBB-Personenverkehr hat die verbesserten Regelungen auch in die Tarifbestimmungen aufgenommen.

Die ÖBB-Personenverkehr gestand bisher nur bei ganzjährig genutzten Jahreskarten eine Entschädigung zu, nicht jedoch bei unterjährig stornierten.

Empfehlung der apf an das Unternehmen

- Abstimmung zwischen den Verbänden und den Bahnunternehmen weiter verbessern.
- Automatische Datenweitergabe von den Verbänden an die Bahnunternehmen für eine vereinfachte Antragsstellung durch die Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzer.
- Transparentere und verständlichere Darstellung und Aufschlüsselung der Ansprüche inklusive Berechnungsgrundlage für die Entschädigung.

Erschwerte Kontaktaufnahme mit den Unternehmen

Kundinnen und Kunden können seit vielen Jahren mit der ÖBB-Personenverkehr grundsätzlich nur noch über eines der Online-Kontaktformulare (wie Antrag auf Entschädigung, allgemeine Kontaktaufnahme, Antrag auf Erstattung, Einspruch zu einer Fahrgeldnachforderung) in Verbindung treten.

E-Mail-Adressen gibt das Unternehmen kaum bekannt und eine Kontaktaufnahme per Mail ist nicht gewünscht. Ein automatisches E-Mail verweist Fahrgäste auf die Online-Formulare bzw. darauf, dass keine Bearbeitung ohne Nennung einer Kundennummer (die im Rahmen der Formulare vergeben wird) erfolgt.



Eine Ausnahme stellen die sogenannten Kundencenterdirekt-Schalter dar, die es vereinzelt in Bundesländern bzw. an größeren Bahnhöfen gibt. Dort ist es möglich, ein Anliegen direkt und persönlich vorzubringen und ggf. sofort eine Lösung zu erzielen.

Bei einem klassischen Personenschalter werden Reisende in der Regel auf eine schriftliche Einreichung verwiesen. Ähnlich verhält es sich bei einer telefonischen Kontaktaufnahme, eine konkrete Problemlösung ist auf diesem Weg erfahrungsgemäß kaum möglich.

Im Jahr 2020 stellte die apf fest, dass an die im Impressum genannte E-Mail-Adresse übermittelte Anliegen ebenfalls nicht beantwortet wurden. Die apf ersuchte um Problemlösung und erreichte eine Bearbeitung auch dieser Anliegen.

Durch regelmäßige Umstellung der Internetadressen der Formulare funktionieren Verlinkungen nicht mehr. Außerdem werden E-Mail-Adressen teilweise deaktiviert. Beides erschwert den Kundinnen und Kunden den Kontakt zum Bahnunternehmen.

Empfehlung der apf an das Unternehmen

- Weitreichende Möglichkeiten für Kundinnen und Kunden zur Kontaktaufnahme schaffen, etwa persönlicher Kontakt mit Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern.
- Beantwortung aller berechtigten E-Mails, sofern diese an grundsätzlich gültige E-Mail-Adressen gehen.
- Wenn eine E-Mail-Adresse nicht mehr funktioniert, klare Information über alternative Kontaktmöglichkeiten.

Strafen/Fahrgeldnachforderungen

Besonders häufig beschäftigte sich die apf im Jahr 2020 mit dem Thema Fahrgeldnachforderungen. Dies sind Strafen aufgrund eines Fahrtantritts ohne oder ohne gültiges Ticket bei der ÖBB-Personenverkehr. Die Gründe für Strafen sind weitreichend, z. B. Ticket für eine falsche Strecke, falsch genutzte Ermäßigung, vergessene Ermäßigungskarte. Nach Erhalt einer Strafe kann ein Einspruch beim Unternehmen

erfolgen. Bei Rechtsansprüchen sollte die Strafe aufgehoben oder auf eine Bearbeitungsgebühr reduziert werden. Bei Kulanzfragen obliegt es dem Unternehmen, eine kundenfreundliche Lösung anzubieten, sofern im Einzelfall ein begründeter Sachverhalt vorliegt.

Wurde vor einigen Jahren noch häufig zumindest ein Entgegenkommen bei der ersten Strafe eines Reisenden gezeigt, so änderte die ÖBB-Personenverkehr offensichtlich dauerhaft ihre Vorgehensweise.

Nach Ansicht der apf ist die Information für Reisende vor dem Zustieg in den Zug mangelhaft. Im Nah- und Regionalverkehr der ÖBB-Personenverkehr müssen Tickets, von wenigen Ausnahmen abgesehen, vor dem Einsteigen in den Zug gekauft bzw. entwertet werden. Die Anzahl an Strafen zeigt, dass vor allem Gelegenheitsfahrerinnen und -fahrer dies nicht wissen. Adäquate Informationen am Bahnhof darüber sind selten. Im Gegensatz dazu können Fahrgäste Tickets mit oder ohne Zuschläge direkt in Fernverkehrszügen der ÖBB-Personenverkehr, in Zügen der WESTbahn und in den Zügen der anderen österreichischen Bahnunternehmen erwerben.

Vielen Reisenden ist des Weiteren nicht klar, was ein Nahverkehrszug und was ein Regionalverkehrszug ist. Die Einteilung wird anhand der Zuggattungen festgemacht. Zuggattungen sind aber selbst Stammkundinnen und -kunden vielfach kein Begriff. Die Länge der gefahrenen Strecke ist kein wirklicher Anhaltspunkt für die Unterscheidung. Viele Reisende dürften beispielsweise auch railjet (rj) und Regionalexpress (Rex) verwechseln. Die apf hat die ÖBB-Personenverkehr bereits mehrfach auf die gesamte Problematik aufmerksam gemacht und Verbesserungsvorschläge unterbreitet, die jedoch nicht umgesetzt wurden.

Zahlreiche Reisende steigen ohne Ticket in den Zug ein, in der Annahme, ein Kauf sei während der Fahrt möglich, erhalten dann jedoch im Zug eine Strafe. Auch im Vermittlungsweg zeigt das Bahnunternehmen nur äußerst selten ein Entgegenkommen gegenüber dem Fahrgast durch eine Strafreduzierung.

Bei sogenannten Mobil-Tickets (das sind in der ÖBB-App gekaufte Tickets) kommt ein neues Problem hinzu: Regelmäßig passiert es Reisenden, dass sie eine Ticketbuchung



nach der Kontrolle durch das Kontrollpersonal ungewollt rückgängig machen (eine Stornierung ist nur bis drei Minuten nach Ticketkauf möglich). Reisende erhalten zwar ein E-Mail über die Stornierung, in der ÖBB-App ist das Ticket aber nicht mehr ersichtlich. Sofern die /der Reisende sich während der Fahrt nicht in ihrem /seinem E-Mail-Account einloggt, ist die Stornierung für sie /ihn kaum erkennbar. Die ÖBB-Personenverkehr stellt in solchen Fällen per E-Mail eine Strafe zu (die Daten der Reisenden liegen dem Unternehmen durch den ursprünglichen Kauf vor).

Auch gegenüber der Schlichtungsstelle ist das Unternehmen nur äußerst selten bereit, eine Lösung für Kundinnen und Kunden anzubieten. Nach Ansicht der apf kann es leicht passieren, ein Ticket unbeabsichtigt zu stornieren. Auf Verbesserungsempfehlungen (wie Bestätigungsabfrage vor Durchführung der Stornierung) ist das Bahnunternehmen bislang nicht eingegangen.

Ein weiteres problematisches Thema bei der ÖBB-Personenverkehr betrifft die ausgehändigte Bestätigung der Zugbegleiterin bzw. des Zugbegleiters im Rahmen einer Strafe. Die apf bemängelte hier den Informationsgehalt der Bestätigung; bislang sind weder die Uhrzeit der Strafausstellung noch der genaue Grund bzw. die bei der Kontrolle vorgewiesenen (gültigen oder ungültigen) Tickets oder Ermäßigungskarten für die Strafe angegeben. Bisher konnte leider kein Übereinkommen dazu mit der ÖBB-Personenverkehr gefunden werden.

Empfehlung der apf an das Unternehmen

- Stärkere Berücksichtigung des Einzelfalls bei Strafzahlungen bzw. Erlass von Strafen in begründeten Fällen.
- Verbesserung der Information vor Zustieg in den Zug über die Notwendigkeit des Ticketkaufs vor Fahrtantritt.
- Änderung bei Mobil-Tickets, sodass eine Stornierung binnen drei Minuten ab Kauf am Smartphone explizit bestätigt werden muss. Eine Alternative wäre, dass stornierte Tickets (genauso wie aufrechte Tickets) am Startbildschirm der ÖBB-App für die Dauer der Fahrt ersichtlich bleiben (etwa mittels Durchstreichen des stornierten Tickets oder mit Storno-Vermerk).

- Verbesserung der Bestätigungen für Strafen, damit Betroffene ihre Einspruchsmöglichkeiten erfolgreicher wahrnehmen können.

Auswirkungen der COVID-19-Pandemie

Im Jahr 2020 war die COVID-19-Pandemie eines der Schwerpunktthemen. Viele Reisende hatten für ihre gebuchten Bahn-Tickets durch pandemiebedingte Einschränkungen keine Verwendung mehr. Aufgrund von Flugannullierungen, Hotelschließungen und Veranstaltungsabsagen wollten sie auch die damit zusammenhängenden Zugfahrten stornieren.

Bei Einzelfahrkarten zeigte die ÖBB-Personenverkehr vor allem bis Anfang Juni 2020 sehr häufig ein Entgegenkommen und bot in der Regel eine Gutscheinelösung an. Für Reisen nach Juni berief sich das Bahnunternehmen oft darauf, dass die Züge fahren und daher keine Stornierung angeboten werden kann. In diesen Fällen setzte sich die apf für eine Lösung ein und erzielte eine sehr hohe Einigungsrate.

Schwieriger stellte sich die Situation für Besitzerinnen und Besitzer einer Österreichcard, der ÖBB-eigenen Jahreskarte, dar. Die apf erhielt einige Schlichtungsanträge bezüglich einer Erstattung für nicht genutzte Monate wegen des Lockdowns bzw. der COVID-19-Ausgangsbeschränkungen. In diesen Schlichtungsverfahren stieß die apf auf eine äußerst ablehnende Haltung seitens des Bahnunternehmens und musste mehrere Verfahren mangels Einigung einstellen. Der apf war bis zuletzt nicht verständlich, warum das Unternehmen gerade den bahneigenen Stammkundinnen und -kunden keine adäquate Lösung angeboten hatte. Einziges Angebot der ÖBB-Personenverkehr nach Intervention durch die apf war ein lediglich im Jahr 2021 gültiger Gutschein für eine Fahrt im Nightjet. Der nur für einen kurzen und reisebeschränkten Zeitraum gültige Gutschein stellte die Österreichcard-Inhaberinnen und -Inhaber laut Rückmeldungen an die Schlichtungsstelle nicht zufrieden.

Zum Thema Strafen aufgrund von Verletzung der Maskenpflicht in Zügen und an Bahnhöfen erhielt die apf nur wenige Schlichtungsanträge. Auch das Thema „Befreiung von der Maskenpflicht durch ärztliche Atteste“ war dabei

ein Randthema. In den diesbezüglich geführten Verfahren konnte die apf in der Regel schlichtend eingreifen und eine einvernehmliche Lösung bewirken.

Empfehlung der apf an das Unternehmen

- Akzeptieren von Ansprüchen auf teilweise Erstattung bei der Österreichcard, sofern diese nur eingeschränkt verwendet werden konnte.
- Aufgrund der aktuellen COVID-19-Situation genauere Einzelfallprüfung von Erstattungsanträgen.

Information über Störungen

Das Thema der Information im Störfall, etwa bei Zugverspätungen, Zugausfällen oder wenn Leistungsbestandteile sich ändern oder ausfallen, begleitet die apf seit Längerem in der Schlichtungsarbeit.

Positiv ist, dass die ÖBB-Personenverkehr Reisende seit mehreren Jahren zumindest bei im Internet oder am Smartphone gebuchten zuggebundenen Einzelfahrkarten automatisch informiert, sobald es zu Einschränkungen wie Verspätungen oder Zugausfällen kommt. Betroffene erhalten dann in der Regel ein E-Mail zur Sachlage und können besser allfällige Maßnahmen (z. B. Änderung oder Stornierung der Fahrt) ergreifen.

Problematisch sind nach wie vor Informationen über den Wegfall bestimmter Leistungen: Wenn ein gebuchter Liege- oder Schlafwagen ausfällt, benachrichtigt das Bahnunternehmen die Reisenden darüber häufig erst zum Zeitpunkt des Zustiegs in den Zug. Sie müssen dann kurzfristig entscheiden, ob sie die Reise in einer anderen – meist niedrigeren – Leistungskategorie (z. B. Sitzwagen) überhaupt antreten wollen. Bei Nachtreisezügen ist der Komfort einer Fahrt im Liegen oder Sitzen doch sehr unterschiedlich.

Des Weiteren kontaktierten Bahnkundinnen und -kunden die apf schon öfter aufgrund von Problemen bei Reisen mit Autozügen: In diesem Zusammenhang informierte das Bahnunternehmen Reisende nicht über den Ausfall des Autoreisewaggons und Betroffene fuhren umsonst zum Bahnhof.

Empfehlung der apf an das Unternehmen

- Verbesserung der Information, auch bei Wegfall von Leistungsbestandteilen wie Autoreisezug, Schlaf- oder Liegewagen, Ausfall von Rollstuhlplätzen usw.
- Möglichkeit schaffen, Fahrgäste auch bei nicht im Internet gekauften Tickets über Störungen zu informieren (ggf. Registrierung per SMS/E-Mail für bestimmte Züge).

Unklare Tarifbestimmungen

Die Basis jeder Beförderung sind die Tarif- und Beförderungsbestimmungen der jeweiligen Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbünde. In den apf-Schlichtungsverfahren steht regelmäßig die Frage im Raum, ob die Tarifbestimmungen korrekt angewandt wurden bzw. ob diese so überhaupt zulässig sind.

Im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens mit den Wiener Lokalbahnen (Badner Bahn) stellte die apf fest, dass bei Strafzahlungen die zugrunde liegenden Ausführungen in den Tarifbestimmungen als mangelhaft zu bewerten waren. Die apf setzte sich daher beim Unternehmen für eine Adaptierung ein, die abgestimmt mit der apf vorgenommen wurde. Das Unternehmen stellte beispielsweise klar: Der Zustieg in den Zug ohne Ticket ist zulässig, jedoch ist das Ticket anschließend sofort beim Automaten im Zuginneren zu lösen. Im Zuge dieser Umsetzungen erkannte die apf weitere Mängel, etwa das Fehlen eines Tarif-Archivs und eines Vorversionen-Änderungsverzeichnisses. Auch diese Punkte adaptierte das Bahnunternehmen in Absprache mit der apf rasch. Zudem bemängelte die apf die Bestätigung des Kontrollpersonals, die Reisende bei Ausstellung einer Strafe erhalten, und setzte sich hier für Verbesserungen (z. B. genauere Informationen) ein.

Bei der ÖBB-Personenverkehr ergab sich ein ähnliches Thema: Anhand der Informationen auf der Website und in den Tarifbestimmungen war für Fahrgäste nicht ausreichend klar, wann sie im Nah- bzw. Regionalverkehr ein Ticket kaufen müssen. Mithilfe der apf konnte eine Klarstellung im Sinne der Bahnkundinnen und -kunden erzielt werden. Der Ticketkauf muss bereits vor dem Einsteigen in den Zug abgeschlossen sein, es reicht nicht, den Kauf bis zur Abfahrt des Zuges zu erledigen.



Empfehlung der apf an das Unternehmen

- Möglichst einfache und klar verständliche Formulierung der Tarifbestimmungen, sodass Fahrgäste sich ausreichend auskennen.
- Regelmäßige Überprüfung der eigenen Tarifbestimmungen, ob diese gesetzeskonform sind.

Online-Ticketkauf

Der ÖBB-Ticketshop hat sich mittlerweile zu einer der wichtigsten Verkaufsmöglichkeiten für Bahntickets der ÖBB-Personenverkehr entwickelt. Der Kauf am Personenschalter und am Automaten rückt zugunsten des Kaufs im Internet und über digitale Kanäle langsam in den Hintergrund.

Aus den Schlichtungsanträgen ist für die apf ersichtlich, dass Reisende bei der Buchung von ÖBB-Tickets häufig Schwierigkeiten haben. Leider kommt es regelmäßig vor, dass Tickets für falsche Strecken, auf einen falschen Namen lautend, für das falsche Datum usw. gebucht werden. Die apf macht sich seit Längerem für Verbesserungen bei den Buchungsabläufen stark und hat der ÖBB-Personenverkehr diverse Umsetzungsmöglichkeiten empfohlen.

Verbesserte Detailinformationen sollte es für Kundinnen und Kunden bei der Buchung von Nachtreisezug-Tickets geben. Nicht alle bei der ÖBB-Personenverkehr im Ticketshop buchbaren Züge werden von der ÖBB-Personenverkehr selbst betrieben bzw. kann das Wagenmaterial von Partnerbahnen stammen. Nur Zugverbindungen unter der Marke „Nightjet“ werden selbst bzw. mit eigenem Wagenmaterial gefahren. Für Nachtreisezüge anderer Bahnunternehmen hat sich mittlerweile die Marke „EuroNight“ durchgesetzt; Partnerbahnen sind beispielsweise das kroatische Eisenbahnunternehmen HŽPP, das tschechische Eisenbahnunternehmen ČD, das ungarische Eisenbahnunternehmen MÁV und das polnische Eisenbahnunternehmen PKP.

In verschiedenen Verfahren ist der apf aufgefallen, dass die Ausstattungsmerkmale der Züge von Partnerbahnen stark von jenen der ÖBB-Personenverkehr abweichen können, etwa hinsichtlich der Größe des Abteils, Sauberkeit und

Modernität. Bevor sich die apf für Verbesserungen einsetzte, wurden solche Unterschiede im Buchungsprozess so gut wie nicht abgebildet. Hier konnte die apf einige Erfolge für Fahrgäste verzeichnen: Im Buchungsprozess wird besser auf Züge von Partnerbahnen und mögliche Abweichungen in der Ausstattung hingewiesen. Zudem ist eine Verlinkung zu den Internetseiten der Partnerbahnen vorgesehen, auf denen weiterführende Informationen ersichtlich sein sollten. Auch die klarere Unterscheidung bei den Namen (Nightjet bzw. EuroNight) hilft den Reisenden zu erkennen, dass es unterschiedliche Angebote sind. Die apf bemüht sich, eine kundenfreundliche Weiterentwicklung zu erreichen.

Einen fehleranfälligen Detailaspekt konnte die apf mit dem Bahnunternehmen klären: Es kam regelmäßig vor, dass Reisende bei der Online-Buchung einer Rückreise das Rückreisedatum nicht extra kontrollierten und dadurch Tickets mit falschem Datum kauften. Inzwischen öffnet sich ein Pop-up-Fenster, bei dem das korrekte Datum aktiv eingegeben werden muss.

Ein weiterer wichtiger Punkt betrifft den sogenannten Bezug von Online-Tickets. Das bedeutet, dass online bei der ÖBB-Personenverkehr gekaufte Tickets erst per Mobil-App, am Fahrkartenselbstbedienungsautomaten oder Personenschalter bzw. als PDF bezogen werden müssen, um Gültigkeit zu erlangen. Wird ein Ticket als PDF bezogen, kann es nicht mehr storniert werden; das gilt auch bei Tickets, die grundsätzlich bis zu einem gewissen Zeitpunkt stornierbar wären. Das Bahnunternehmen argumentiert, ein PDF-Ticket sei mehrfach ausdrückbar und bei einer Stornierung könnte nicht nachvollzogen werden, ob es bereits verwendet wurde. Die apf konnte folgende Verbesserungen bewirken: Statt „kein Storno möglich“ steht nunmehr „Wenn Sie die Buchung als PDF beziehen, ist kein Storno mehr möglich – bitte beziehen Sie das Ticket so spät wie möglich vor der Reise“.

Im Rahmen einer Ticketbuchung erhalten Reisende nach Abschluss ihrer Buchung eine Bestätigung vom Unternehmen. In dieser Buchungsbestätigung können sie das Ticket auf der Website der ÖBB-Personenverkehr nochmals auf Richtigkeit überprüfen und (auch später) beziehen. In der Bestätigung findet sich des Weiteren eine Verlinkung zu den Fahrplandaten der gebuchten Verbindung auf der ÖBB-Website. Dort kann ein Fahrgast die Verbindung bei Bedarf einsehen, allerdings bis vor Kurzem leider nur mit Plandaten, nicht mit

Echtzeitdaten. Dies stellte die apf im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens fest. Reisende könnten sich bei Abweichungen bzw. Störungen ggf. falsch über diesen Link informieren, insbesondere weil sie im Wege dieser Abfrage von Echtzeitdaten ausgehen werden. Die apf konnte für Fahrgäste die Verwendung von Echtzeitdaten erzielen: Das Unternehmen hat die zugesagte Änderung mittlerweile umgesetzt, zuerst im bedienten Verkauf (Personenschalter oder per Telefon) und anschließend im unbedienten Verkauf (z. B. Ticketshop).

Empfehlung der apf an das Unternehmen

- Verbesserung des Ticketshops, bessere Auflistung im Warenkorb, klarer Hinweis auf die Tarif- und Preisdetails.
- Weitere Verbesserungen bezüglich Hinweise auf eigenes und fremdes Zugmaterial, vor allem im Nachtreiseverkehr (z. B. bessere Fotos und Größenangaben der Abteile).

Sonstige Themen

Fehlender Hinweis auf apf

In einem Verfahren gegenüber den Wiener Lokalbahnen stellte die apf Folgendes fest: Das Unternehmen bzw. das für die Ausstellung von Strafen verwendete Subunternehmen Securitas wies entgegen der gesetzlichen Verpflichtung bei Beschwerden nicht auf die apf hin. Als die apf diesbezüglich urgierte, kam das Unternehmen dieser Verpflichtung nach.

Empfehlung der apf an das Unternehmen

- Gesetzeskonformer Hinweis auf die apf als Schlichtungs- bzw. Durchsetzungsstelle in allen Beschwerden, die unter die Zuständigkeit der apf fallen.



Erstattung von (teilweise) mit Gutscheinen bezahlten Leistungen

Die ÖBB-Personenverkehr bietet bei mit Gutschein gekauften Tickets im Erstattungs- bzw. Entschädigungsfall keine Rücküberweisung, sondern nur Gutscheine an, auch wenn nur ein Teil des Tickets per Gutschein bezahlt wurde. Die apf verwies auf Baransprüche laut den gesetzlichen Bestimmungen. Daraufhin sagte das Bahnunternehmen eine geänderte Vorgehensweise zu, bis zur Umsetzung will das Unternehmen im Einzelfall eine Teilüberweisung manuell vornehmen. Aufgrund von COVID-19 kam es zu Verzögerungen.

Empfehlung der apf an das Unternehmen

- Bar bezahlte (Teil-)Tickets sind auch in bar zu erstatten.

Verkauf von Leistungen über externe Anbieter

Seit einiger Zeit verkauft die ÖBB-Personenverkehr ihre Leistungen nicht nur über ihre eigenen Vertriebskanäle, sondern auch über fremde Anbieter. Ein namhafter Anbieter ist das Unternehmen Trainline. Durch die COVID-19-Pandemie mussten zahlreiche Tickets erstattet werden. Externe Anbieter wie Trainline haben Fahrgäste nach Kenntnisstand der apf gerade anfänglich häufig an das Bahnunternehmen weitergeleitet, das wiederum auf den externen Verkäufer rückverwies. Schlussendlich konnte die apf zugunsten der Reisenden erreichen, dass die ÖBB-Personenverkehr Anliegen inhaltlich beantwortete, wenn mit dem externen Anbieter keine Lösung möglich war.

Des Weiteren war für die apf in Verfahren ersichtlich, dass Aktions-Tickets wie Sparschiene-Tickets beim Kauf über externe Anbieter sofort als PDF bereitgestellt werden und nicht mehr bezogen werden mussten. Daher ist kein Storno möglich. Die apf ersuchte das Unternehmen um kundenfreundliche Änderung.

Problematisch sah die apf außerdem, dass Reisende, die ihre Tickets extern gekauft hatten, nicht vom Vermittler über Verspätungen bzw. Zugausfälle informiert wurden. Die ÖBB-Personenverkehr teilte mit, zwischen ihr und externen



Die apf setzt sich für eine Vereinfachung bei Erstattungsprozessen ein.

Anbietern gäbe es keinen Informationsaustausch, weshalb auch Reisende nicht direkt benachrichtigt werden können. Eine Lösung dieses Problems war der apf wichtig und weil das Gesetz eindeutige Regelungen enthält, forderte die apf hier bessere Maßnahmen ein.

Nach Angaben des Bahnunternehmens wurde vertraglich geregelt, dass das Unternehmen externe Anbieter über Probleme im Bahnverkehr in Kenntnis setzt und diese dann ihren Kundinnen und Kunden die Informationen weiterleiten.

Empfehlung der apf an das Unternehmen

- Auch Aktions-Tickets dürfen bei externen Anbietern nicht sofort als PDF bereitgestellt werden, sie müssen extra bezogen werden können, weil sonst keine gesetzeskonforme Erstattung möglich ist.
- Es muss gewährleistet werden, dass Reisende adäquat informiert sind, entweder direkt durch die externen Anbieter oder durch das jeweilige Bahnunternehmen. Sollten die Unternehmen Informationen nicht an Kundinnen bzw. Kunden weitergeben, machen sie sich für gewisse Folgen ggf. haft- bzw. strafbar.

Empfehlung der apf an den Fahrgast

- Kurz vor Fahrtantritt erneute Überprüfung der gebuchten Verbindungen, ob diese planmäßig verkehren.

Antrag Online-Refundierung

Die apf setzt sich seit jeher für weniger Bürokratie und einfachere Prozesse ein. Gerade beim Antragsformular auf Entschädigung bzw. Erstattung der ÖBB-Personenverkehr ist für die apf unverständlich, warum es ausgedruckt, unterschrieben und am Postweg oder durch Abgabe am Personenschalter beim Unternehmen eingebracht werden muss. Die apf engagierte sich für einen rein digitalen Antrag auf Erstattung bzw. Entschädigung.

Die ÖBB-Personenverkehr berichtete der apf über ein diesbezügliches Projekt, das bald für Kundinnen und Kunden nutzbar sein soll. Nach aktuellem Kenntnisstand der apf ist ein Antrag nun bereits online über das Kontaktformular möglich (siehe <https://www.oebb.at/de/reiseplanung-services/kundenservice/refundierung>). Die Tarifbestimmungen sind entsprechend anzupassen.

Empfehlung der apf an das Unternehmen

- Weitere Vereinfachungen bei der Beantragung von Erstattungen bzw. Entschädigungen. Wenn möglich, direkte Erledigung am Personenschalter oder gänzlich online.

Schwerpunkte Bus

Gutscheine bei Annullierungen im Zusammenhang mit COVID-19

Mehrere Schlichtungsfälle im Busbereich zeigten der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), dass das Busunternehmen FlixBus, entgegen geltender Rechtslage, bei Annullierungen von Busfahrten im Zusammenhang mit COVID-19 lediglich Gutscheine angeboten hatte. Dieses rechtswidrige Vorgehen hat das Unternehmen auch auf seiner Website veröffentlicht. Die Bus-Fahrgastrechteverordnung sieht grundsätzlich keine Gutscheinelösung vor. Nachdem die apf rechtliche Schritte angekündigt hatte, lenkte FlixBus zugunsten der Fahrgäste ein. Einerseits korrigierte das Busunternehmen seine Website entsprechend, andererseits sagte es zu, Passagieren jedenfalls eine Barerstattung anzubieten, wenn sie eine Gutscheinelösung ablehnen. FlixBus hat diese Vorgehensweise gemäß den Erfahrungen der apf weitgehend eingehalten.

Problematisch war bei den FlixBus-Schlichtungsfällen auch, dass die Gutscheine nur eine Geltungsdauer von einem Jahr aufwiesen. Die apf thematisierte das Problem gegenüber dem Unternehmen – es hat daraufhin bereits konkrete Änderungsvorschläge unterbreitet. Die apf wird die Umsetzung prüfen.

Empfehlung der apf an das Unternehmen

- Gesetzeskonforme Vorgehensweise bei Annullierung eines Busses. Angebot der Barerstattung, falls der Fahrgast keine Gutscheine möchte.
- Verlängerung der Geltungsdauer von Gutscheinen zumindest auf fünf Jahre.



Bessere Informationen über Busbahnsteige bzw. Haltebuchten

Regelmäßig wenden sich Reisende hilfeschend an die apf, wenn sie umsonst auf einen FlixBus warteten, der dann nicht kam. In den von der apf durchgeführten Verfahren erhielt die Schlichtungsstelle wiederholt vom Unternehmen die Information, der relevante Bus sei gefahren. Als Erklärung gab das Busunternehmen an, dass sich die betroffenen Fahrgäste wohl an der falschen Einstiegsstelle befanden oder der Bus von einer geänderten Stelle abgefahren ist.

Die apf konnte in den Verfahren kaum feststellen, an welcher Stelle der Bus tatsächlich losgefahren bzw. wie die Information am Busbahnhof bzw. an der Haltestelle war. FlixBus-Tickets enthalten grundsätzlich keine Information über die genaue Haltebucht bzw. den konkreten Busbahnsteig. Das wäre jedoch für Reisende wichtig, weil viele Haltestellen sehr abgelegen und unscheinbar sind und auch größere Busbahnhöfe oft über wenig Infrastruktur und Personal verfügen.

Das Busunternehmen verweist auf die Busbahnhofsbetreiber und deren Verpflichtung, adäquat auf den Abfahrtsort hinzuweisen. Diese Verpflichtung trifft jedoch sowohl die Busunternehmen als auch die Busbahnhofsbetreiber. Die apf erkennt hier eine Schnittstellenproblematik zwischen ausführenden Busunternehmen und Infrastrukturbetreibern.

Empfehlung der apf an das Unternehmen

- Bessere Information der Kundinnen und Kunden über die genauen Busbahnsteige bzw. Haltebuchten sowohl auf der Website von Busbahnhofsbetreibern als auch auf jener der Busunternehmen, am Busbahnhof und, wenn möglich, direkt auf dem Ticket oder mittels SMS an den Fahrgast.
- Bessere nachträgliche Nachweise über genaue Abfahrtszeiten und -orte vonseiten der Busunternehmen.



Schwerpunkte Flug

Annullierungen aufgrund der COVID-19-Pandemie

Das Jahr 2020 war im Fachbereich Flug geprägt durch die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf den Flugverkehr. So kam es zu zahlreichen Flugannullierungen durch die Fluglinien, zu generellen Ausdünnungen der Flugpläne und bei manchen Fluglinien auch zu temporären Einstellungen des Flugbetriebs. Zahlreiche bereits gebuchte und von Passagieren bezahlte Flüge konnten nicht durchgeführt werden. Die Pandemie beeinflusste den Luftfahrtbereich nachhaltig, z. B. gingen Flugunternehmen in Konkurs. Bei der Level Europe mit Sitz in Österreich wurde etwa am 20. Juni 2020 das Insolvenzverfahren eröffnet. Des Weiteren wurde der Flugbetrieb der österreichische Ryanair-Tochter Laudamotion mit Oktober 2020 eingestellt, auf Malta wurde hingegen die neue Lauda Europe Limited gegründet.

Im Rahmen der Annullierungen bzw. Stornierungen von Flügen ist rechtlich jedenfalls zu unterscheiden, ob ein Flugunternehmen einen Flug annulliert oder ob ein Passagier seinen Flug storniert hat. Eine Zuständigkeit der apf besteht innerhalb des Anwendungsbereichs der Fluggastrechteverordnung¹; sie ist bei einer Flugannullierung durch das Luftfahrtunternehmen gegeben. Sofern Passagiere einen stattfindenden Flug stornieren oder nicht antreten, bestehen etwaige Ansprüche entsprechend den vereinbarten (Beförderungs-)Bedingungen und einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften.



Anspruch auf Erstattung von Flugtickets

Fluglinien müssen Fluggäste nach Artikel 5 Abs 1a in Verbindung mit Artikel 8 Abs 1 der Fluggastrechteverordnung bei einer unternehmensseitigen Annullierung zwischen einer Erstattung der Ticketkosten und einer alternativen Beförderung wählen lassen. Sofern sich Fluggäste in so einem Fall für eine Erstattung entscheiden, hat die Auszahlung gemäß Artikel 8 Abs 1a in Verbindung mit Artikel 7 Abs 3 der Fluggastrechteverordnung **„durch Barzahlung, durch elektronische oder gewöhnliche Überweisung, durch Scheck oder, mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts, in Form von Reisegutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen“** zu erfolgen. Dem Wortlaut der Verordnung ist eindeutig zu entnehmen, dass Passagiere der Erstattung in Form eines Gutscheins nicht zustimmen müssen und eine Erstattung durch Barzahlung fordern können. Darüber hinaus legt Artikel 8 Abs 1a der Fluggastrechteverordnung fest, dass die Ticketkosten **„binnen sieben Tagen“** zu leisten sind.

In der ersten Phase zahlreicher Flugannullierungen aufgrund von COVID-19 enthielten Aussendungen an Passagiere und Annullierungsmitteilungen von Flugunternehmen oftmals nur ein Angebot hinsichtlich eines Gutscheins bzw. einer Umbuchung. Zeitgleich entstanden politische Forderungen einiger Mitgliedstaaten (Österreich war nicht dabei), das Wahlrecht der Passagiere auf Erstattung in bar (vorübergehend) aufgrund der Pandemie auszusetzen und auf Gutscheine zu beschränken.

Im Zusammenhang mit den Ticketerstattungen aufgrund von COVID-19-Annullierungen wandten sich Passagiere hauptsächlich wegen offener Auszahlungen an die apf. Aus den übermittelten Schlichtungsanträgen im Jahr 2020 war ersichtlich, dass die Erstattungen oftmals nicht innerhalb der vorgesehenen Sieben-Tage-Frist vorgenommen wurden. Die Luftfahrtunternehmen wiesen auf Verzögerungen bei den Auszahlungen hin, u. a. durch den extremen Anstieg an Annullierungen und Erstattungsanträgen, aber teilweise auch aus Liquiditätsgründen.

¹ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

Leitlinien der Europäischen Kommission bekräftigen das Recht der Passagiere bei einer Erstattung zwischen Geld und Gutschein zu wählen.

Auslegungsleitlinien der Europäischen Kommission

Die Europäische Kommission veröffentlichte am 18. März 2020 Auslegungsleitlinien zu den Verordnungen der Europäischen Union (EU) über Passagierrechte vor dem Hintergrund der sich entwickelnden Situation im Zusammenhang mit COVID-19². Diese Auslegungsempfehlungen sollen sicherstellen, dass die Rechte der Reisenden in der gesamten EU einheitlich angewendet werden.

Mit den veröffentlichten Leitlinien der Europäischen Kommission wurde das Recht der Passagiere, zwischen einer Erstattung in Form von Geld und einer Erstattung in Form von Gutscheinen zu wählen, bekräftigt. Gutscheine sind nur mit dem Einverständnis des Passagiers als Erstattungsform zulässig. Die in Artikel 7 Abs 3 der Fluggastrechte-Verordnung genannten Auszahlungsmodalitäten gelten daher unverändert auch in Krisenzeiten.

Nach Ansicht der apf könnten Luftfahrtunternehmen einen Anreiz zur Gutscheinlösung schaffen, indem sie einen längeren Gültigkeitszeitraum und ggf. eine höhere Erstattungssumme (z. B. 120 Prozent der ursprünglichen Ticketkosten) anbieten. Passagiere stehen der Gutscheinlösung jedoch vielfach kritisch gegenüber, weil im Fall einer Insolvenz der Fluggesellschaft keine Insolvenzabsicherung besteht.

Die apf hat, ungeachtet der von manchen Mitgliedstaaten im Frühjahr 2020 geforderten eingeschränkten Erstattung in Form von Gutscheinen, die Fluggastrechteverordnung zu jeder Zeit in der bisherigen und gültigen Fassung angewandt. Sie führte Schlichtungsverfahren wie gewohnt durch und verwies auf das Recht der Passagiere, auf eine Erstattung in Geld zu bestehen und der Annahme eines Gutscheins nicht zustimmen zu müssen.

COVID-19 als außergewöhnlicher Umstand

Die Kommission griff in den Auslegungsleitlinien zu COVID-19 eine weitere wichtige Frage auf: Besteht bei kurzfristigen Annullierungen ein Anspruch der Passagiere auf Ausgleichszahlung nach Artikel 7 der Fluggastrechteverordnung oder kann das Unternehmen einen außergewöhnlichen Umstand geltend machen?

Nach Artikel 5 Abs 3 der Fluggastrechteverordnung besteht kein Anspruch auf Ausgleichsleistungen, wenn eine Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die sich auch mit allen zumutbaren Maßnahmen nicht vermeiden hätte lassen. Gemäß den erwähnten Auslegungsleitlinien soll ein außergewöhnlicher Umstand unter folgenden Gegebenheiten vorliegen:

„Nach Auffassung der Kommission sind die Maßnahmen, die Behörden zur Eindämmung der Covid-19-Pandemie ergreifen, ihrer Art und Ursache nach nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit von Beförderern und von diesen tatsächlich nicht zu beherrschen.“

² C(2020) 1830 final.



Die apf prüft in ihrer Funktion als Durchsetzungsbehörde in Verfahren, ob ein außergewöhnlicher Umstand vorliegt und dieser unternehmensseitig nachgewiesen werden kann.

Genauer wird in den Leitlinien hierzu ausgeführt:

„Diese Bedingung sollte als erfüllt gelten, wenn Behörden bestimmte Flüge entweder von Rechts wegen verbieten oder den Personenverkehr in einer Weise untersagen, die de facto die Durchführung des betreffenden Flugs ausschließt.

Diese Bedingung kann auch erfüllt sein, wenn die Annullierung des Flugs unter Umständen erfolgt, unter denen der entsprechende Personenverkehr nicht vollständig verboten ist, sondern auf Personen beschränkt ist, für die Ausnahmeregelungen gelten (z. B. Staatsangehörige oder Einwohner des betreffenden Staates).

Tritt keine dieser Personen einen bestimmten Flug an, bliebe dieser leer oder würde sogar annulliert. In solchen Situationen kann es für ein Luftfahrtunternehmen legitim sein, nicht bis zum letzten Augenblick zu warten, sondern den Flug rechtzeitig zu annullieren (auch ohne Gewissheit über die Reiserechte der einzelnen Fluggäste), damit entsprechende organisatorische Maßnahmen, auch zur pflichtgemäßen Betreuung der Fluggäste, getroffen werden können. In Fällen dieser Art und abhängig von den jeweiligen Umständen kann immer noch davon ausgegangen werden, dass eine Annullierung auf die behördliche Maßnahme ‚zurückgeht‘. Dies kann auch, je nach den Umständen, für Flüge in Gegenrichtung zu den Flügen gelten, die unmittelbar von dem Verbot für den Personenverkehr betroffen sind.

Beschließt ein Luftfahrtunternehmen, einen Flug zu annullieren, und weist es nach, dass diese Entscheidung

aus Gründen des Gesundheitsschutzes der Besatzung gerechtfertigt ist, sollte diese Annullierung ebenfalls als auf außergewöhnliche Umstände ‚zurückgehend‘ betrachtet werden.

Die vorstehenden Erwägungen sind und können nicht erschöpfend sein, da auch andere besondere Umstände im Zusammenhang mit Covid-19 in den Anwendungsbereich von Artikel 5 Absatz 3 fallen können.“

Die apf hat sich in ihrer Funktion als österreichische Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle dazu entschieden, den Auslegungen der Europäischen Kommission zu folgen und diese wie vorgeschlagen anzuwenden. Demzufolge kann auch eine Flugplanreduzierung aufgrund der fehlenden Auslastung durch den COVID-19-bedingten behördlich eingeschränkten Personenverkehr als außergewöhnlicher Umstand eingeordnet werden. In ihrer Funktion als Durchsetzungsbehörde prüft die apf in den Verfahren das Vorliegen und die Nachweisbarkeit eines außergewöhnlichen Umstandes. Trotz der Auslegungsempfehlung der Europäischen Kommission sind daher noch zu klärende Auslegungen und rechtliche Beurteilungsfragen in Einzelfällen zu erwarten.





Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

Bahnverkehr

Ausfall eines Behindertenabteils ohne Information des Reisenden

Der Antragsteller fährt mit seiner Familie, vor allem mit seinem im Rollstuhl sitzenden 6-jährigen Sohn, häufig mit dem Zug durch Österreich und andere Länder. Des Öfteren erlebte er, dass ihn das hauptsächlich genutzte Bahnunternehmen erst bei Fahrtantritt über ein außerplanmäßig entfallendes Rollstuhlteil informierte, obwohl die Familie dort einen Platz für ihren Sohn gebucht hatte. Der Antragsteller wandte sich mehrmals an das Bahnunternehmen, konnte jedoch keine Verbesserungen erzielen.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) setzt sich bereits seit Längerem für Verbesserungen bei solchen Themen ein. Das Bahnunternehmen informiert in der Regel zwar vorab bei Zugverspätungen und Zugannullierungen, jedoch nicht bei Ausfällen von Teilleistungen wie (reservierten) Schlaf- oder Liegewagen und Rollstuhlteilen.

Die apf wandte sich in dieser Angelegenheit an das Bahnunternehmen, um erneut auf die Problematik hinzuweisen und verbesserte Informationen für Kundinnen und Kunden einzufordern. Das Bahnunternehmen berichtete der apf daraufhin von vorhandenen Benachrichtigungsprozessen. Am Reisetag des Betroffenen dürfte ein Fehler aufgetreten und keine Ausfallmeldung eingegangen sein, weshalb der Familienvater keine Nachricht erhielt. Das Bahnunternehmen nahm den konkreten Fall dieser Familie zum Anlass für eine erneute Überprüfung diesbezüglicher Prozesse.

Informationen über angebotene und dann ausgefallene Leistungen wie bestimmte Sitzplätze und Waggons sind für Fahrgäste, insbesondere für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität, sehr wichtig. Daher setzt sich die apf hier nachdrücklich für entsprechende Benachrichtigungen und weitere Verbesserungen zugunsten der Bahn-Reisenden ein.

Flugverkehr

Sitzplätze mit Beinfreiheit

Zwei Passagiere buchten für ihre Flugreise von Wien nach Newark (USA) und retour einen Rollstuhlservice sowie je Richtung zwei kostenpflichtige Sitzplätze mit mehr Beinfreiheit.

Beim Flug wurden den Reisenden jedoch ihre gebuchten und bezahlten Sitzplätze mit der Begründung verwehrt, dass die Passagiere nicht die erforderliche Mobilität besitzen würden. Die Fluglinie teilte den Passagieren für den Hinflug nicht kostenpflichtige Sitzplätze zu bzw. mussten die Reisenden für den Rückflug für andere Sitzplätze mit mehr Beinfreiheit erneut bezahlen. Die ursprünglich gebuchten und nicht genutzten Sitzplätze erstattete die Fluglinie nicht.

Grundsätzlich gilt: Gemäß Art 10 iVm Anhang II der VO (EG) 1107/2006 muss ein Luftfahrtunternehmen einer Person mit eingeschränkter Mobilität Hilfe leisten. Hierunter fällt u. a. auf Wunsch das Bemühen, im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften eine Sitzvergabe vorzunehmen.

Die apf engagiert sich auch für Fahr- und Fluggäste mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität, deren Rechte missachtet werden.

Diese hat entsprechend den Bedürfnissen des jeweiligen behinderten Menschen oder der jeweiligen Person mit eingeschränkter Mobilität, vorbehaltlich der Sicherheitsanforderungen und Verfügbarkeit, zu erfolgen.

Aus Sicht der apf ließ sich beim vorliegenden Sachverhalt nicht erkennen, dass bezüglich der Sitzplatzvergabe auf die Bedürfnisse der Passagiere eingegangen wurde. Durch die Beantragung eines Rollstuhlservices hätte die Fluggesellschaft bereits im Vorfeld des Fluges die eingeschränkte Mobilität der Fluggäste erkennen müssen. Sie hätte die Passagiere auf andere Sitzplätze mit Beinfreiheit umbuchen bzw. ihnen spätestens vor Antritt des Fluges geeignete Sitzplätze mit Beinfreiheit anbieten können.

Das Unternehmen sagte nach Verfahrenseröffnung die Erstattung der Sitzplatzkosten zu und die apf konnte den Fall positiv abschließen.

Beförderung von Assistenzhunden – Fortsetzung

Im Jahresbericht 2019 informierte die apf über den Fall einer Reisenden, bei dem es im Vorfeld des Fluges zu Fehlinformationen bezüglich der Beförderungsbedingungen für ihren Assistenzhund gekommen war. Die apf schloss den Fall anschließend, da die Reisende samt Assistenzhund letztlich ordnungsgemäß befördert wurde und die Fluggesellschaft interne Maßnahmen zur Vermeidung von Fehlauskünften angekündigt hatte. Als die Airline dieser Frau bei einer weiteren Reise vor dem Abflug erneut dieselbe Fehlauskunft gab, wandte sie sich nochmals an die apf. Den Flug konnte

sie wiederum ordnungsgemäß absolvieren. Beim zweiten von der apf eröffneten Verfahren war das Ergebnis zu Redaktionsschluss des Jahresberichts 2019 noch ausständig.

Grundsätzlich gilt: Gemäß Art 7 Abs 2 iVm Anhang II der VO 1107/2006 sind anerkannte Begleithunde kostenlos in der Kabine zu transportieren, wenn diese vom Fluggast benötigt werden. Bezüglich der Details verweist die Verordnung auf das jeweilige nationale Recht. In Österreich legt § 39a Bundesbehindertengesetz die Details fest.

Das Unternehmen informierte die apf in einer Stellungnahme darüber, Maßnahmen zur Verbesserung umgesetzt zu haben. Angeführt wurde u. a., dass ein eigenes Kompetenzzentrum für PRM-Reisende eingerichtet wurde:

„12 Agents sind ausschließlich für die Beantwortung von Anfragen im Zusammenhang mit dem Reisen mit eingeschränkter Mobilität zuständig. Diese Mitarbeiter sind unter anderem geschult auf die Mitnahme von gefährlichen Gütern, verschiedene Beförderungshilfen (Rollstühle, Rückhaltesysteme etc.) für Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie von Assistenzhunden.“

Das Unternehmen räumte zum vorliegenden Fall wie folgt ein: „Die Kontaktaufnahme mit unserem ‚Standard‘ Callcenter Agent [sic!] hat offenbar zu einer Fehlauskunft geführt. Der Agent sollte eigentlich auf unser Special Assistance Team verweisen, dies ist die generelle Vorgehensweise, über welche unsere Agents des Callcenters auch informiert sind. Offenbar wollte der zuständige Agent der Anruferin unbedingt weiterhelfen und hat dabei leider eine teilweise falsche Auskunft erteilt.“¹

Der Service der apf ist auch bei PRM-Themen immer kostenlos und provisionsfrei.

Die apf wies auf die Problematik hin, dass Reisende das sogenannte Kompetenzzentrum für PRM-Reisende nicht direkt kontaktieren können. Wenn ein Chat (Online-Kommunikation) mit einem Agent (Service-Mitarbeiterin bzw. -Mitarbeiter) eröffnet wird, kann diese spezielle Stelle nicht direkt ausgewählt werden.

Das Unternehmen kam dem Vorschlag der apf zur außergerichtlichen Streitbeilegung nach und bot der Reisenden für die entstandenen Unannehmlichkeiten einen Betrag in Höhe von 250 Euro an, welchen die Reisende annahm.

INFO:

PRM-Service am Vienna International Airport

Am größten österreichischen Flughafen, dem Vienna International Airport (VIE), kam es COVID-19-bedingt im Jahr 2020 zu einem starken Rückgang an durchgeführten Flügen – demgemäß war auch die Zahl an Passagieren, die einen PRM-Service in Anspruch nahm, 2020 rückläufig.

Jahr	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	139.536	151.240	165.483	178.745	198.607	52.443
Entwicklung in Prozent		+ 8,4	+ 9,4	+ 8,0	+ 11,1	- 73,6

Tabelle 1: Entwicklung der Nutzung des PRM-Services durch Flugreisende (An-, Abflüge und Transit) am Flughafen Wien 2015–2020.

Quelle: Flughafen Wien AG².

¹ Stellungnahme des Luftfahrtunternehmens im Rahmen des Verfahrens bei der apf vom 4.12.2019.

² Information der Flughafen Wien AG, Februar 2021.

Internationale Zusammenarbeit

Die Nationalen Durchsetzungsstellen (National Enforcement Bodies, NEB) tauschen sich im Sinne der gemeinschaftlichen Regelungen der europäischen Mitgliedstaaten 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 bei Bedarf auch schriftlich 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 NEB

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 NEB aus dem Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr vernetzen können. Bedingt durch die COVID-19-Pandemie fanden im Jahr 2020 alle Treffen virtuell statt.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer berichten über Entwicklungen in ihren Ländern, besprechen beispielsweise Auslegungsschwierigkeiten bei Verordnungen und überlegen Verbesserungen für die Zusammenarbeit.

Ein Austausch zwischen den nationalen Stellen erfolgt einerseits in den NEB-Passenger-Rights-Meetings bei allen vier Verkehrsträgern, andererseits laufend über die NEB-WIKI-Plattform und im direkten Kontakt (per E-Mail sowie telefonisch).

Bahn

Beim virtuellen Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen zu Bahnthemen im Mai 2020 diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer insbesondere über die am 13. Mai 2020 von der Europäischen Kommission veröffentlichte Empfehlung¹. Sie betrifft Gutscheine für Passagiere und Reisende als Alternative zur Rückerstattung von Zahlungen für annullierte Pauschalreisen und Beförderungsdienstleistungen im Kontext der COVID-19-Pandemie. Mit dieser Empfehlung bleiben geltende Passagierrechte unangetastet. Vielmehr ist die Empfehlung als Vorschlag zu sehen, Anreize zu schaffen, damit Reisende angebotene Gutscheine freiwillig akzeptieren.

Im Dezember 2020, beim zweiten virtuellen Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen, sprachen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer insbesondere über Probleme bei der Auslegung der aktuell gültigen Bahn-Fahrgastrechteverordnung² und über die künftige Bahn-Fahrgastrechteverordnung³. Des Weiteren gab es Präsentationen über das „Europäische Jahr der Schiene 2021“, über die laufende externe Studie zur Evaluierung der Fahrgastrechte und über bewährte Verfahren im Eisenbahnsektor.

Bus

Beim virtuellen Bus-Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen im Mai 2020 thematisierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer auch in diesem Verkehrsbereich insbesondere die am 13. Mai 2020 von der Europäischen Kommission veröffentlichte Empfehlung. Sie betrifft Gutscheine



für Passagiere und Reisende als Alternative zur Rückerstattung von Zahlungen für annullierte Pauschalreisen und Beförderungsdienstleistungen im Kontext der COVID-19-Pandemie.

Schiff

Beim virtuellen Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen im Bereich Schiff im Mai 2020 diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wiederum insbesondere über die am 13. Mai 2020 von der Europäischen Kommission veröffentlichte Empfehlung. Sie betrifft Gutscheine für Passagiere und Reisende als Alternative zur Rückerstattung von Zahlungen für annullierte Pauschalreisen und Beförderungsdienstleistungen im Kontext der COVID-19-Pandemie. Eine Präsentation zur Evaluierung der Schiff-Fahrgastreueverordnung gab es ebenfalls.

Flug

Beim virtuellen Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen im April 2020 tauschten sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus dem Flugsektor insbesondere über die sich aktuell entwickelnde Situation im Zusammenhang mit COVID-19 im Flugverkehr aus.

In einem weiteren virtuellen Meeting im Mai 2020 diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wie bei den anderen drei Verkehrsträgern insbesondere über die am 13. Mai 2020 von der Europäischen Kommission veröffentlichte Empfehlung. Sie betrifft Gutscheine für Passagiere und Reisende als Alternative zur Rückerstattung von Zahlungen für annullierte Pauschalreisen und Beförderungsdienstleistungen im Kontext der COVID-19-Pandemie.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des dritten virtuellen Treffens der Nationalen Durchsetzungsstellen im Dezember 2020 diskutierten insbesondere über Flugannullierungen im Kontext der COVID-19-Pandemie. Themen waren die damit einhergehenden Probleme bei Ticketkostenerstattungen und bei der Beurteilung von außergewöhnlichen Umständen. Die Europäische Kommission informierte außerdem über die neue Verordnung (EU) 2018/1724 zum „Single Digital Gateway“ und die Weiterführung der Revision zur Fluggastreue-Verordnung⁴ sowie zur PRM-Fluggastreueverordnung⁵.

Weitere Aktivitäten

TRAVEL_NET

Auf Initiative der deutschen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) und mit Unterstützung der Europäischen Kommission wurde TRAVEL_NET im November 2017 in Berlin gegründet. TRAVEL_NET soll gemäß Art 16 Abs 2 ADR-Richtlinie⁶ (ADR = Alternative Dispute Resolution) die Vernetzung nationaler AS-Stellen (Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung) sowie den Austausch und die Verbreitung von bewährten Verfahren und Erfahrungen unterstützen.

Nach den beiden Treffen 2018 in Wien und Thessaloniki fanden im Jahr 2019 zwei Treffen in Paris (im April) und London (im Oktober) statt. Im Jahr 2020 nahm die apf an virtuellen TRAVEL_NET-Meetings im Mai (drei Meetings), im Juni (ein Meeting) und im September (zwei Meetings) teil. Bei diesen Treffen ging es insbesondere um die Auswirkungen von COVID-19 auf die jeweiligen Verkehrssektoren. Vor allem wurde eruiert, wie das Arbeitspensum der jeweiligen Schlichtungsstellen beeinflusst wird und welche konkreten Auswirkungen es auf die Rechte der Passagiere hat. Bei den Passagierrechten ging es vorrangig um folgende Fragen: Wie gehen die Unternehmen in den jeweiligen Verkehrssektoren bei Annullierungen vor und bieten sie in diesem Fall den Passagieren eine Erstattung der Ticketkosten oder nur Gutscheine an?

In der Untergruppe Bahnverkehr hatten zahlreiche Gesprächspunkte natürlich auch einen Bezug zu COVID-19, z. B. welches Angebot Bahnunternehmen Besitzerinnen und Besitzern von durch COVID-19 nicht genutzten Zeitkarten machen. Darüber hinaus ging es u. a. um Probleme bei der Einreichung von Beschwerden beim Unternehmen. Hier handelt es sich um Fälle, in denen Fahrgäste das Ticket bei

¹ Empfehlung (EU) 2020/648.

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

³ Political Agreement on Regulation of the European Parliament and of the Council on rail passengers' rights and obligations (recast).

⁴ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

⁵ VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

⁶ Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten.



einem externen Ticketverkäufer erworben haben und die betroffenen Unternehmen bei Beschwerden auf den jeweils anderen verweisen.

Weitere Themen

- Probleme bei der Geltendmachung von Fahrgastrechten, wenn beispielsweise bei Fahrten ins Ausland aufgrund einer Verspätung oder Annullierung eine Unterkunft zur Übernachtung benötigt wird.
- Welches Unternehmen haftet für die Hilfeleistung gemäß Art 18 der Bahn-Fahrgastrechteverordnung, wenn die Hilfeleistung im Ausland nicht angeboten wurde.
- Auf welcher Rechtsgrundlage können Passagiere alternative Transportkosten geltend machen, wenn ihnen die Alternativbeförderung nicht vom Unternehmen angeboten wurde und sie die Kosten selbst tragen mussten.

In der Untergruppe Flugverkehr hatten ebenfalls viele Tagesordnungspunkte einen COVID-19-Bezug, etwa dass manche Flugunternehmen – vor allem zu Beginn der COVID-19-Krise – nur Gutscheine und keine Rückerstattungen angeboten haben. Des Weiteren diskutierten die Teilnehmenden, inwiefern Annullierungen aufgrund fehlender Auslastung im Kontext der COVID-19-Pandemie einen außergewöhnlichen Umstand begründen und ob die von Behörden organisierten Repatriierungsflüge (Rückholdienste) unter die Fluggastrechte-Verordnung fallen.

Weitere Themen

- Die Abwicklung von Rückerstattungen bei Buchungen über Drittanbieter.
- Die Beurteilung von außergewöhnlichen Umständen im Zusammenhang mit wetterbedingten Flugunregelmäßigkeiten.
- Die Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) C-502/18 CS et al. vs. České aerolinie a.s.

CPC

Die apf nahm im Jahr 2020 außerdem an vier CPC-Meetings betreffend „Annullierungspraktiken von Airlines“ im Rahmen der Verbraucherbehördenkooperation teil (25. September, 7. Oktober, 9. Dezember und 16. Dezember).

Trinationale Zusammenarbeit D-A-CH im Fachbereich Flug

Am 20. Juli 2020 fand ein informelles Austauschgespräch mit der Durchsetzungsstelle Deutschland (Luftfahrt-Bundesamt – LBA) sowie der Durchsetzungsstelle Schweiz (Bundesamt für Zivilluftfahrt – BAZL) in Bern statt. Ziel dieses Treffens ist der Austausch zwischen den Durchsetzungsbehörden (D-A-CH) zu laufenden Themen und Entwicklungen im gesamten Bereich der Fluggastrechte. Aufgrund der COVID-19-bedingten Situation musste das alljährlich stattfindende Joint Meeting (D-A-CH), das am 22. September 2020 in Berlin geplant war, abgesagt werden. Ziel dieser Fachtagung ist ein Austausch zwischen den Stakeholdern zu laufenden Themen und Entwicklungen im gesamten Bereich der Fluggastrechte. Eine Ersatzveranstaltung ist für Juni 2021, organisiert vom Luftfahrt-Bundesamt, in Berlin geplant.

Workshop zur Evaluierung der Bus-Fahrgastrechteverordnung

Die Europäische Kommission evaluiert derzeit die Bus-Fahrgastrechteverordnung⁷. Sie prüft, inwieweit die rechtlichen Bestimmungen die Erreichung der Ziele ermöglichen und welche Stärken und Schwächen festzustellen sind. Die apf hat im Rahmen der Evaluierung bereits im Vorjahr schriftlich Stellung genommen. Zusätzlich wurde die apf für eine vertiefende Diskussion ausgewählt. Im Jahr 2020 hat die apf mittels Fragebogen und Telefoninterview noch zu zusätzlichen Aspekten der Evaluierung eine Stellungnahme abgegeben.

Anfang Dezember fand ein Workshop der Europäischen Union (EU) zur Ex-post-Bewertung (Beurteilung aus nachträglicher Sicht) der Bus-Fahrgastrechteverordnung statt. Daran beteiligten sich nationale Durchsetzungsstellen wie die apf, PRM-Interessenvertreterinnen und -vertreter (PRM, Persons with Reduced Mobility), Passagiere und Unternehmen. Ziel des Workshops war es, einen Beitrag zur möglichen Evaluierung der Bus-Fahrgastrechteverordnung zu leisten, wobei der Schwerpunkt auf der Verbesserung der geltenden Vorschriften, ihrer Durchsetzung und auf Grauzonen bei unklaren Regelungen der bestehenden Verordnung lag.

⁷ VO (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.





Passagier- und Fahrgastrechte

Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr

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

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

Die folgenden Verstöße kamen 2020 in Schlichtungsverfahren der apf am häufigsten vor:

Platz 1: Verweigerung der Erstattung

Die apf befasst sich wiederkehrend mit der Problematik der Erstattung von nicht genutzten Tickets. In vielen Fällen geht es dabei um die Erstattung nicht endgültig bezogener (das heißt nicht heruntergeladener) Online-Tickets, meist Sparschiene-Tickets der ÖBB-Personenverkehr, die somit noch nicht gültig waren. Das Bahnunternehmen lehnt es häufig ab, solche Tickets zu erstatten. Gerade bei nicht bezogenen Tickets ist ein Missbrauch auszuschließen und eine Ablehnung daher aus Sicht der apf oft unbegründet.

Auch im Rahmen der COVID-19-Pandemie konnte die apf bei ihrer Schlichtungstätigkeit Ablehnungen des Öfteren nicht nachvollziehen. Zwar sind viele der gebuchten Züge gefahren, aber durch gesetzliche Vorgaben, Reisebeschränkungen oder fremdbestimmte Absagen von Veranstaltungen waren Fahrten für Fahrgäste oftmals nicht mehr möglich oder notwendig.

Grundsätzlich müssen Tickets, entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, zumindest bis einen Tag vor Gelteungsbeginn erstattbar sein. Für bestimmte Vertriebswege sind spezielle Bestimmungen zulässig, um etwa die Erstattung bereits verwendeter Tickets zu verhindern – wie beispielsweise bei online gekauften Tickets. Wenn Sie endgültig bezogen wurden, könnten sie mehrmals ausgedruckt werden. Ein Ausschluss der generellen Erstattung bestimmter Tickets ist den rechtlichen Bestimmungen jedoch nicht zu entnehmen.

Platz 2: Verletzung bezüglich der Ausstellung und Reduktion von Strafzahlungen

Die apf behandelte im Jahr 2020 zahlreiche Fahrgeldnachforderungen, bei denen es um vergessene personalisierte Fahrkarten ging. Häufig bezahlen Fahrgäste die Strafe sofort im Zug, dann werden ihre Daten nicht aufgenommen (nur bei späterer Strafzahlung wie Überweisung). Das erschwert den gesetzlich zustehenden Einspruch gegen die Strafe für den betroffenen Fahrgast deutlich. Das Unternehmen lehnt, trotz Zusage gegenüber der apf, bei einem nachträglichen Nachweis der personalisierten Fahrkarte durch einen Fahrgast häufig eine Rücküberweisung der Strafe mit der Begründung der Anonymität ab.





Diese Vorgehensweise schätzt die apf als unzulässig ein, das Unternehmen hat für die Möglichkeit eines Einspruchs Sorge zu tragen. Andernfalls setzte die apf eine Erstattung der Strafgebühr durch.

Platz 3: Probleme bei der Jahreskartenentschädigung für Verbund-Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzer

Wie schon in den Jahren zuvor gab es auch 2020 für Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzer Probleme im Zusammenhang mit Verspätungsentschädigungen. So stellte sich in einigen Fällen heraus, dass es zwischen dem Verkehrsverbund und dem ausführenden Bahnunternehmen nach wie vor gelegentlich zu Schnittstellenproblemen kam und Daten nicht oder nicht ausreichend weitergeleitet wurden. Die apf regte hier erneut Verbesserungen an.

Platz 4: Verweigerung der Auszahlung einer Verspätungsentschädigung

Weitere Verletzungen sah die apf fallweise beim Thema Verspätungsentschädigung, wenn nur Gutscheine oder nicht die volle zustehende Entschädigung gemäß Bahn-Fahrgastreueverordnung angeboten wurden.

Sonstige Themen

- Vereinzelt Fälle von Fristverletzungen bei der Auszahlung von Verspätungsentschädigungen oder Erstattungen.
- Keine Information über einen Zugausfall trotz personenbezogener Tickets.
- Verletzung von Informationspflichten der Unternehmen über die apf.
- Nichtanbieten des günstigsten Tickets.

Kontrolle der Beförderungsbedingungen

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

Im Rahmen der Vorlage der Beförderungsbedingungen und bei Schlichtungsverfahren für Fahrgäste thematisiert die apf

mögliche Gesetzesverstöße gegenüber den Unternehmen. Auch im Rahmen der Audits in der Steiermark und in Oberösterreich informierte die apf betroffene Unternehmen über mögliche Gesetzesverstöße in ihren Tarifbestimmungen.

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

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

In mehreren Verfahren änderten Unternehmen Teile der Beförderungsbedingungen. Andernfalls erklärte die Schienen-Control Kommission schlussendlich Teile von Beförderungsbedingungen für unwirksam. Siehe dazu nachfolgend beispielhafte Themen unter „Verfahren der Schienen-Control Kommission“.

Fahrgastreue-Audits

2019 führte die apf im Bahnbereich erstmals im Rahmen der Kontrolle der Tarif- und Beförderungsbedingungen persönlich ein Audit in der Steiermark durch: Sie testete die Verfügbarkeit von Fahrgastreue-Informationen an Bahnhöfen und besuchte die Bahnunternehmen Graz-Köflacher Bahn und Steiermarkbahn sowie die Verbund Linie (Steirischer Verkehrsverbund). In Gesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Unternehmen besprach die apf die Ergebnisse der Überprüfung und regte Änderungen an. Daraufhin arbeiteten die auditierten Unternehmen Verbesserungsvorschläge aus, die sie in Abstimmung mit der apf

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

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

³ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl I 1957/60 idgF.

⁴ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.

umsetzen. Die apf steht dabei für Fragen der Unternehmen zur Verfügung, etwa wenn diese unsicher sind, ob die tariflichen Bestimmungen im Einklang mit den Fahrgastrechten sind.

Im Jahr 2020 absolvierte die apf ein Audit in Oberösterreich. Sie traf sich mit dem Oberösterreichischen Verkehrsverbund und mit dem Bahnunternehmen Stern & Hafferl. In weiterer Folge kontrollierte sie jedoch auch Züge und Bahnhöfe bzw. Haltestellen der ÖBB-Personenverkehr, der ÖBB-Infrastruktur und der WESTbahn.

Auch im Rahmen dieses Audits erörterte die apf mit den Unternehmen vorrangig Unstimmigkeiten und Widersprüche in den Tarifen sowie Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich der vorhandenen Informationen an Bahnhöfen und in Zügen.

Themen des Audits

- Oftmals keine (ausreichende) Information, ob Fahrgäste Tickets bei den unterschiedlichen Bahnunternehmen auch nach Zustieg in den Zug beim Personal kaufen können.
- Schwer nachvollziehbare Informationen in den Zonenplänen des Verbunds, z. B. welche Strecke von welchem Bahnunternehmen bedient wird.
- Widersprüche und Fehler in den Tarifen; Regelungen, die nicht (vollständig) in Einklang mit den gesetzlichen bzw. fahrgastrechtlichen Bestimmungen sind.
- Stellenweise notwendige Überarbeitung der Informationen zu den Fahrgastrechten (z. B. Ansprüche bei Wochen- und Monatskarten).
- Informationen über Fahrgastrechte am Bahnsteig bzw. Bahnhof oftmals verbesserungswürdig. Etwa über den Zustieg ohne Ticket (ÖBB-Personenverkehr) bzw. Fahrgastrechte (WESTbahn).

Tarife der Wiener Lokalbahnen hinsichtlich Strafbestimmungen

Im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens gegenüber den Wiener Lokalbahnen stellte die apf fest, dass die Regelungen in den Tarifbestimmungen hinsichtlich der Aussetzung von Strafen deutlich verbesserungswürdig sind, und

teilte dies dem Unternehmen mit. Die Wiener Lokalbahnen haben Verbesserungen bzw. Klarstellungen in der neuen Version der Tarifbestimmungen vorgenommen.

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Verfahren wegen AGB der Österreichcard

Die Schienen-Control Kommission eröffnete ein Verfahren (Oktober 2017) betreffend einige Bestimmungen in den Tarifbestimmungen eines Bahnunternehmens. Es geht um die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Jahresnetzkarte Österreichcard. Hier ist die Schienen-Control Kommission der Ansicht, dass die AGB der Österreichcard möglicherweise gegen bundesrechtliche Rechtsvorschriften verstoßen. Einerseits bildet das Bahnunternehmen nicht alle Leistungen der Österreichcard in den AGB ab, andererseits behält sich das Unternehmen vor, die AGB bei bereits laufenden Verträgen einseitig abzuändern.

Das Unternehmen sagte zu, zukünftig sämtliche Leistungen in den Tarifbestimmungen und in den Informationsmedien (beispielsweise Website und Folder) einheitlich und vollständig darzustellen.

In den AGB stellt das Unternehmen klar, dass es zu keinen unterjährigen Änderungen der Hauptleistungspflichten kommt. Zu den Hauptleistungspflichten gehören jedenfalls das Entgelt und die Beförderungsleistung in allen Zügen und innerösterreichischen Bussen des Bahnunternehmens und in den Regionalzügen der in den AGB aufgezählten Privatbahnen.

Als vertragliche Nebenleistungen nimmt das Unternehmen Folgendes in die AGB auf: unentgeltliche Sitzplatzreservierung in allen Fernverkehrszügen, 50 Prozent Ermäßigung auf ein Upgrade in die 1. Klasse bei freien Plätzen, 15 Prozent Ermäßigung für Auslandsfahrten mit Railplus und den kostenlosen Klassenwechsel in die und die kostenlose Sitzplatzreservierung für die Business Class für Inhaberinnen und Inhaber bestimmter Österreichcards der 1. Klasse.

Alle darüber hinausgehenden Zusatzleistungen gelten bis auf Widerruf.



Die auf erzielte in einem Verfahren Verbesserungen für Online-Buchungen.

Österreichcard-Besitzerinnen und -Besitzer (gilt nun auch für die Vorteils card) können Änderungen der AGB in Zukunft bis zum angegebenen Datum des Inkrafttretens der AGB-Änderungen schriftlich widersprechen. Bislang war dies nur innerhalb von vier Wochen nach Erhalt des Änderungsschreibens möglich.

Das Verfahren wurde nach Umsetzung sämtlicher Änderungen im März 2020 eingestellt.

Verfahren betreffend Preisauskünfte im Online-Ticketshop

Im Juni 2019 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema Preisauskünfte. Sie beanstandet irreführende und widersprüchliche Preisauskünfte im Online-Ticketshop bzw. in der App eines Bahnunternehmens und hatte rechtliche Bedenken u. a. bezüglich § 4 Abs 1 Z 4 FAGG (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz), Art 8 Abs 1 iVm Anhang II Teil I VO (EG) 1371/2007, § 12 Abs 5 EisbBFG und § 2 UWG (Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb). Da die Preisauskunft in dieser Form gegen diverse gesetzliche Bestimmungen verstoßen könnte, eröffnete die Schienen-Control Kommission ein aufsichtsbehördliches Verfahren.

Im Verfahren setzte das Unternehmen bereits einige Verbesserungen um und sagte weitere Verbesserungen zu, z. B. bei der Online-Buchung: klarer Hinweis zu den Stornobedingungen des Sparschiene-Komfort-Tickets, keine Anzeige von teureren Tickets ohne Mehrwert, einheitliche Bezeichnung von Tickets mit gleichem Leistungsumfang,

Hinweis auf Bruttopreise und keine automatische Übernahme in den Warenkorb von nicht aktiv gewählten Extras bei einem Angebotswechsel.

Einige Punkte sind jedoch weiterhin noch nicht ausreichend realisiert. Laut Bahnunternehmen erfolgt bei einer Anpassung des Ticketshops im Jahr 2021 eine komplette Änderung desselben (z. B. genereller Wegfall der Auswahl von Extras, Änderung der Anzeige und damit Buchung von 1. und 2. Klasse). Die Schienen-Control Kommission kam dem Bahnunternehmen daher in einigen Punkten entgegen, indem die Änderungen des Ticketshops abgewartet werden, ersuchte jedoch, bis zur Umsetzung bei etwaigen Beschwerden kundenfreundlich zu reagieren.

In einigen verfahrensrelevanten Punkten des gegenständlichen Verfahrens ist der mitgeteilte Zeithorizont für die Durchführung der angedachten Maßnahmen im Ticketshop bis Ende des Jahres 2021 für die Schienen-Control Kommission jedoch zu langfristig. Beispielsweise gibt es weiterhin diverse für Kundinnen und Kunden irrelevante Angebote, insbesondere im Zusammenhang mit Verbundtickets, die teils um ein Vielfaches teurer sind. Die Schienen-Control Kommission sieht auch nach wie vor das Angebot von nur geringfügig billigeren Tickets mit deutlich schlechteren Konditionen, z. B. bei der Erstattung, kritisch, weil diese etwa gegen § 2 Abs 1 Z 4 UWG verstoßen könnten. Die konkreten (Erstattungs- bzw. Stornierungs-)Bedingungen des ausgewählten Tickets müssen direkt beim Ticketkauf und nicht nur in den AGB angegeben werden. Auf diverse Probleme bei der Ticketbuchung (Angabe sämtlicher Preisdetails vor Kaufentscheidung, Änderungen bei





der Buchungsbestätigung/Vorsteuerbescheinigung, unscheinbarer Link zu den Angebots- und Preisdetails, vollständige Auflistung sämtlicher ausgewählter Produkte usw.) wurde das Bahnunternehmen in den letzten Jahren mehrfach hingewiesen.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.

Verfahren betreffend Pünktlichkeitsgrad

Die Schienen-Control Kommission eröffnete zwei Verfahren (Juni 2016 und Dezember 2019) betreffend den Pünktlichkeitsgrad eines Bahnunternehmens. Sie hat erhebliche Zweifel, dass der vom Bahnunternehmen vorgelegte Pünktlichkeitsgrad den gesetzlichen Vorgaben entspricht.

Im ersten Verfahren wurde mit Bescheid vom September 2016 der Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 90 Prozent für unwirksam erklärt, dagegen legte das Bahnunternehmen Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht (BVwG) ein. Mit Beschluss vom März 2020 wurde die Beschwerde gegen den Bescheid der Schienen-Control Kommission vom BVwG zurückgewiesen.

Das Bahnunternehmen hob den Pünktlichkeitsgrad in den Entschädigungsbedingungen mit 17. November 2016 um 0,01 Prozent auf 90,01 Prozent an. Er blieb seitdem unverändert.

Im zweiten – im Dezember 2019 eingeleiteten – Verfahren hat die Schienen-Control Kommission erneut erhebliche Zweifel, dass der vom Bahnunternehmen vorgelegte Pünktlichkeitsgrad in Höhe der 90,01 Prozent den gesetzlichen Vorgaben entspricht. Die Schienen-Control Kommission begründete ihre Bedenken zur Rechtmäßigkeit des Pünktlichkeitsgrades und führte dazu aus: Der Pünktlichkeitsgrad sei wohl nur dann angemessen, wenn bei einer Gesamtabwägung aller entscheidungsrelevanten Gründe die Zumutbarkeit und die Angemessenheit für den Fahrgast gewahrt bleiben.

Durch weitere Änderungen der Entschädigungsbedingungen vonseiten des Bahnunternehmens während des laufenden Verfahrens sind für die Schienen-Control Kommission zusätzliche Unklarheiten und mögliche Gesetzesverstöße

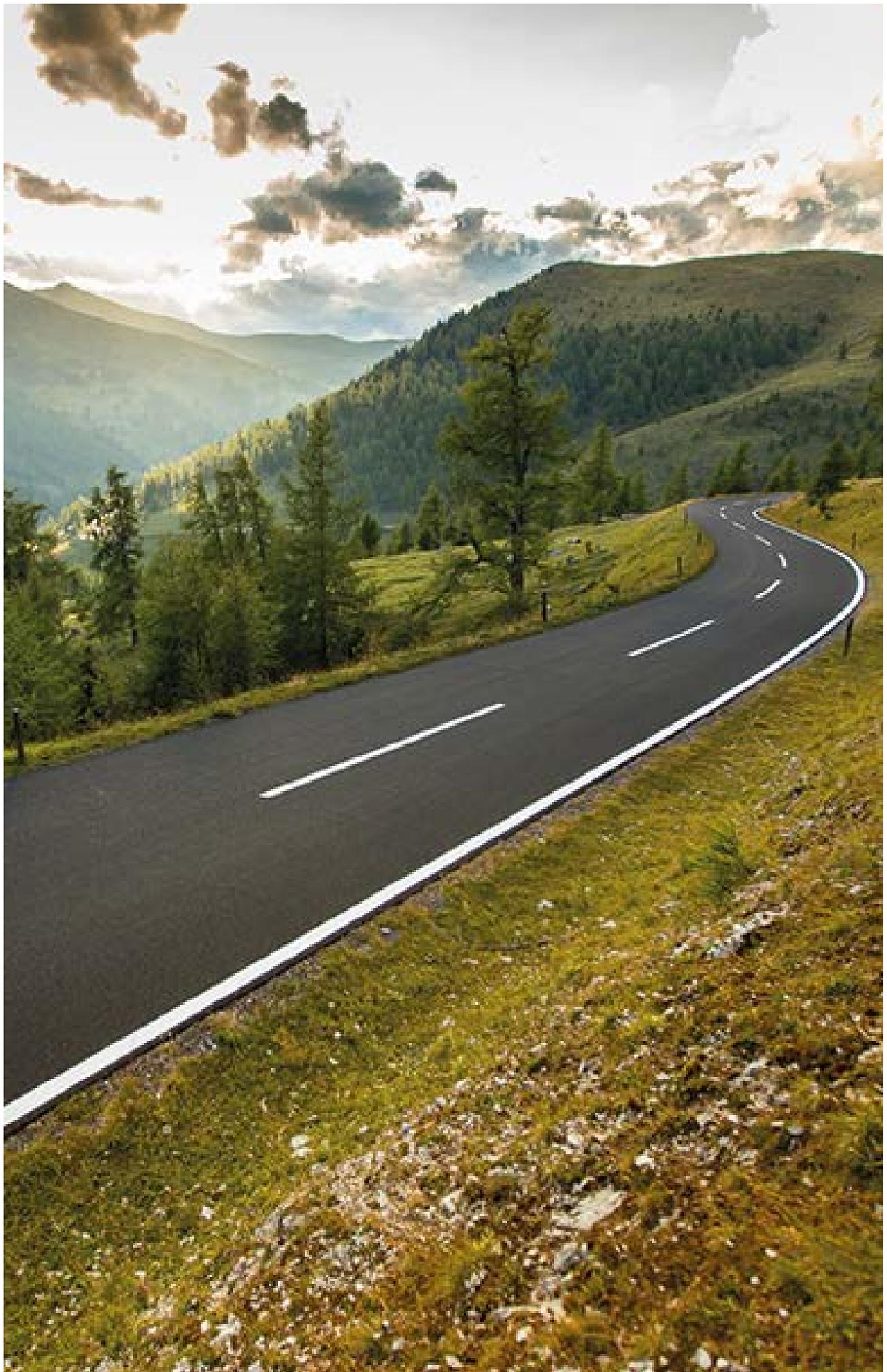
entstanden. Deswegen wurde das Verfahren beispielsweise um diese Punkte erweitert: Begrenzung der Gültigkeit der Gutscheine für die Verspätungsentschädigung auf ein Jahr ab Ausstellungsdatum oder Streichung der Verspätungsentschädigung für Jahres-, Monats- und Wochenkarten des Oberösterreichischen Verkehrsverbundes.

In diesem zweiten Verfahren wurde mit Bescheid vom Juni 2020 der Pünktlichkeitsgrad in Höhe von 90,01 Prozent für unwirksam erklärt. Die Schienen-Control Kommission hat vorgegeben, dass das Unternehmen einen neuen – höheren – Pünktlichkeitsgrad von mindestens 92 Prozent festzulegen hat. Dagegen legte das Bahnunternehmen erneut Beschwerde beim BVwG ein.

Des Weiteren hat die Schienen-Control das Bahnunternehmen im zweiten gegenständlichen Verfahren auf mögliche Widersprüche hingewiesen. Dabei geht es u. a. um mögliche Widersprüche zur VO (EG) 1371/2007, zum EisbBFG und zum ABGB (Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch) bezüglich der Befristung der Gutscheine auf ein Jahr im Zusammenhang mit der Verspätungsentschädigung. Die Schienen-Control Kommission verwies auch auf das Urteil des Obersten Gerichtshofs (OGH) vom 15. Dezember 2015, 4 Ob 202/15g gegen die WESTbahn Management GmbH betreffend die Gültigkeit der Tarifkilometerguthaben bis 24 Monate ab Kaufdatum. Das Gericht sah in diesem Verfahren keine ausreichende Begründung für die Verkürzung der Verjährungsfrist von dreißig auf zwei Jahre.

Mit einem weiteren Bescheid vom September 2020 erklärte die Schienen-Control Kommission die Begrenzung der Gültigkeit der Gutscheine für die Verspätungsentschädigung auf ein Jahr ab Ausstellungsdatum für unwirksam.







Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Busverkehr

Verstöße gegen die Bus-Fahrgastrechteverordnung

Wie bereits in den Vorjahren stellte die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) im Busbereich auch 2020 bei ihrer Tätigkeit einige fahrgastrechtliche Verletzungen fest. Diese betrafen meist das Unternehmen FlixBus. Ein Verfahren wurde gegen das Unternehmen Eurobus geführt.

Die apf erkannte vorrangig Verletzungen der Angebotspflicht nach Art 19 Abs 2 Bus-Fahrgastrechteverordnung¹. In diesen Fällen boten die Unternehmen den Fahrgästen bei einer Abfahrtsverspätung von mehr als zwei Stunden oder bei einer Annullierung nicht an, die Reise zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen oder den Ticketpreis rückerstatten zu lassen.

Auch bezüglich der Hilfeleistungspflicht nach Art 21 der Bus-Fahrgastrechteverordnung zeigten sich der apf regelmäßig Verstöße. Das betroffene Unternehmen stellte etwa bei Verspätungen von mehr als 90 Minuten bei Abfahrt von einem Busbahnhof in keinem der Fälle Mahlzeiten und Erfrischungen für die Fahrgäste bereit. Zumindest in den von der apf geführten Schlichtungsverfahren war das betroffene Unternehmen schlussendlich bereit, derartige Kosten zu erstatten bzw. ein pauschaliertes Angebot zur Abgeltung zu unterbreiten.

Des Weiteren bemerkte die apf einige Verstöße bei der Auszahlungsfrist gemäß Art 19 Abs 5 der Bus-Fahrgastrechteverordnung, die nur 14 Tage beträgt.

Die apf sah außerdem im Rahmen der Organisation bzw. Durchführung und Erstattung alternativ genutzter Verkehrsmittel gemäß Art 19 Abs 1 lit a der Bus-Fahrgastrechteverordnung, etwa bei Betriebsunfähigkeit eines Reisebusses, regelmäßig mögliche Rechtsverstöße. So bot das Unternehmen alternative Beförderungsmittel meist nur aus eigenen Kapazitäten an (bei Ausfall eines FlixBus-Busses werden nur Alternativen mit FlixBus-Bussen gesucht). Dies führte für die Passagiere meistens zu längeren Wartezeiten. Bei nachträglicher Reklamation der Kosten einer alternativen Beförderung, z. B. wenn ein Zug statt des gebuchten Busses benutzt werden musste, übernahm FlixBus nur selten direkt die für den Fahrgast entstandenen Kosten.

Evaluierung der Bus-Fahrgastrechteverordnung

Die Europäische Kommission hat einen Bewertungsprozess für drei Vorschriften der Europäischen Union (EU) zu Fahrgastrechten eingeleitet. Darunter fällt auch die Verordnung (EU) 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr, die sogenannte Bus-Fahrgastrechteverordnung.

Bereits im September 2019 hat die Europäische Kommission mit der Evaluierung der Bus-Fahrgastrechteverordnung mittels einer öffentlichen Initiative begonnen. Sie möchte bewerten, inwieweit die Bestimmungen der Bus-Fahrgastrechteverordnung die Erreichung der Ziele ermöglichen, und Stärken und Schwächen identifizieren. Nationale Durchsetzungsstellen (National Enforcement Bodies, NEB) und andere Behörden, Interessengruppen sowie Bürgerinnen und Bürger wurden zur Mitarbeit eingeladen. Zudem beauftragte die Kommission eine externe Studie im Zeitraum Februar 2020 bis Jänner 2021.



¹ VO (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.

Die apf konnte sowohl bei der öffentlichen Initiative als auch bei der externen Studie ausführlich Stellung nehmen und zahlreiche Vorschläge für die Evaluierung der Bus-Fahrgastreueverordnung einbringen. Die wichtigsten Vorschläge zur Verbesserung der bestehenden Regelungen:

Artikel 2

Ausweitung des Geltungsbereichs auf sämtliche Linienverkehrsdienste mit Ausnahme des Stadtverkehrs (Art 2 Abs 1). Nur Beförderungen des Stadtverkehrs (analog Bahnverkehr) sollen weiterhin bis auf die Kernbestimmungen ausgenommen werden (Art 2 Abs 2). Minimum ist eine Ausweitung der Fahrgastreue auf Linienverkehrsdienste ab 100 Kilometer.

Artikel 3

Klarstellung, dass eine vorverlegte Abfahrt ohne vorherige Information des Fahrgasts als Annullierung gilt (Art 3 lit p).

Artikel 6

Die Mitgliedstaaten sollten dezidiert dazu ermächtigt sein, Fahrgastreue national gesetzlich zu regeln, die für den Fahrgast bessere bzw. günstigere Regelungen beinhalten.



Artikel 13

(Allenfalls abgestufte) Hilfeleistungen für Fahrgäste mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität auch außerhalb benannter Busbahnhöfe (insbesondere Information über den Einsatz barrierefreier Busse sowie Hilfe beim Ein- und Aussteigen bzw. mit Gepäck).

Artikel 19

- Einführung einer Verspätungsentschädigung bei verspäteten Ankünften für Einzelfahrkarten, vgl. Art 17 der Verordnung (EG) 1371/2007, Bahn-Fahrgastreueverordnung. Aufgrund der Besonderheiten im Busverkehr nur, wenn das Verschulden beim Unternehmen liegt;
- Reduktion der Verspätung von 120 auf 60 Minuten (analog Bahnverkehr) für die Inanspruchnahme einer Ticket-Erstattung bei Rücktritt von der Fahrt bzw. Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung zum frühestmöglichen Zeitpunkt ohne Aufpreis (Art 19 Abs 1 lit a und b);
- Erweiterung der Rechte gemäß Art 19 Abs 1 auf Bushaltestellen;
- Klarstellung des Art 19 Abs 1 lit a (analog zur Auslegung der Europäischen Kommission in den Leitlinien zur Verordnung 1371/2007 im Bahnverkehr) betreffend Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Bedingungen;
- Klarstellung/Erweiterung, dass ein Unternehmen gemäß Art 19 Abs 2 immer 50 Prozent der Ticketkosten als Entschädigung zu gewähren hat, wenn es dem Fahrgast keine Auswahl (Erstattung oder allfällige Weiterfahrt) anbietet;
- Klarstellung/Erweiterung, dass einem Passagier die Entschädigung gemäß Art 19 Abs 2 auch zusteht, wenn der Bus während der Fahrt betriebsunfähig wird (Art 19 Abs 3) bzw. die Annullierung oder Verspätung ab einer Bushaltestelle (Art 19 Abs 4) auftritt;
- Klarstellung, dass das Busunternehmen gemäß Art 19 Abs 3 bei einem Fahrzeugdefekt während der Fahrt die frühestmögliche geeignete Fortsetzung des Verkehrsdienstes bzw. eine Beförderung zu einem geeigneten Wartepunkt oder Busbahnhof zu organisieren hat;
- Klarstellung, dass die Rechte gemäß Art 19 Abs 1 auch bei einer Umsteige Verbindung an der Haltestelle bzw. am Busbahnhof des Umsteigeorts gelten.



Die apf lieferte zahlreiche Vorschläge für die Evaluierung der Bus-Fahrgastreueverordnung.

Artikel 20

Ausweitung der Informationspflicht für Beförderer an Haltestellen bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt.

Artikel 21

- Erweiterung der Hilfeleistung bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt gemäß Art 21 (z. B. Unterkunft) an Bushaltestellen;
- Klarstellung, dass die Rechte gemäß Art 21 auch bei einer Umsteige Verbindung an der Haltestelle bzw. am Busbahnhof des Umsteigeorts gelten;
- Erweiterung der Hilfeleistung gemäß Art 21 lit b (Unterkunft) auf die Ankunft, sofern eine Unterbringung aufgrund der Verspätung notwendig ist.

Artikel 25

- Verpflichtende Auskunft im Rahmen der Fahrgastreue gemäß Art 25 über Unternehmenskontaktdaten, die Beschwerdestelle des Unternehmens und die Durchsetzungsstelle im Internet bzw. auf der Website des Unternehmens. Diese Angaben haben jedenfalls den Namen, die Postanschrift, die Telefonnummer sowie die Website oder den direkten Link zu einem Kontaktformular zu umfassen;
- Informationsverpflichtung über Fahrgastreue und Durchsetzungsstellen auf der Website der Unternehmen, daher Streichung von „gegebenenfalls“ (Art 25 Abs 1).

Artikel 27

Verlängerung der Frist zur Einreichung von Beschwerden für den Fahrgast von drei auf sechs Monate.

Artikel 28

- Bei der schriftlichen Beantwortung von Beschwerden muss das Unternehmen auf die Durchsetzungsstelle hinweisen;
- Verpflichtende Strafen für die Unternehmen bei schwerwiegenden oder wiederholten Verstößen gegen Bestimmungen der Verordnung im nationalen Recht mit einer gewissen Strafhöhe;
- Beförderer, Busbahnhofs Betreiber, Ticketverkäufer, Reisevermittler und Reiseveranstalter haben der Durchsetzungsstelle alle erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die diese zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigt.

Darüber hinaus hat die apf einige Vorschläge zu Regelungen für neue Fahrgastreue gemacht, beispielsweise Haftungsregelungen für aufgegebenes Gepäck, Rechtsanspruch auf Erstattung von Tickets, die aufgrund eines vom Busunternehmen zu vertretenden Umstandes nicht genutzt werden konnten (z. B. Zubringer verspätet, einheitlich gebuchter Anschluss versäumt).

Das Ergebnis dieser Bewertungen wird in die Entscheidung der Europäischen Kommission hinsichtlich einer möglichen Überarbeitung der aktuellen Bus-Fahrgastreueverordnung einfließen.

Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Schiffsverkehr

Evaluierung **Schiff-Fahrgastreueverordnung**

Die Europäische Kommission hat einen Bewertungsprozess für drei Vorschriften der Europäischen Union (EU) zu Fahrgastreuechten eingeleitet. Darunter fällt auch die Verordnung (EU) 1177/2010 über die Fahrgastreuechte im See- und Binnenschiffsverkehr, die sogenannte Schiff-Fahrgastreuechteverordnung.

Bereits im September 2019 hat die Europäische Kommission mit der Evaluierung der Schiff-Fahrgastreuechteverordnung mittels einer öffentlichen Initiative begonnen. Sie möchte bewerten, inwieweit die Bestimmungen der Schiff-Fahrgastreuechteverordnung die Erreichung der Ziele ermöglichen, und Stärken und Schwächen identifizieren. Nationale Durchsetzungsstellen (National Enforcement Bodies, NEB) und andere Behörden, Interessengruppen sowie Bürgerinnen und Bürger wurden zur Mitarbeit eingeladen. Zudem beauftragte die Kommission eine externe Studie im Zeitraum Februar 2020 bis Jänner 2021.

Die apf wurde ebenfalls für eine Stellungnahme konsultiert. Grundsätzlich ist diese Verordnung für Österreich von geringerer Relevanz, weil Österreich ein Binnenland ohne Zugang zum Meer ist. In Österreich finden hauptsächlich Ausflugsverkehre und Fluss-Kreuzfahrten statt, die größtenteils nicht von der Verordnung umfasst sind.

Die apf hat trotzdem Stellung genommen und einige Vorschläge für die Evaluierung der Schiff-Fahrgastreuechteverordnung eingebracht. Die wichtigsten Verbesserungsvorschläge zu den bestehenden Regelungen:





Artikel 2

Änderung der Bestimmungen über die Ausnahmen vom Geltungsbereich der Verordnung: Streichung von Art 2 Abs 2 lit b betreffend die Bestimmung, dass die Verordnung u. a. nicht für Fahrgäste von Schiffen gilt, deren für den Schiffsbetrieb verantwortliche Besatzung aus höchstens drei Personen besteht. Diese Ausnahmebestimmung hat sich in der Praxis als wenig praktikabel herausgestellt. In Art 2 Abs 2 lit a geht es um von der Verordnung ausgenommene Schiffe für die Beförderung von maximal zwölf Fahrgästen; hier sollte – als Ausgleich für die Streichung der Ausnahmebestimmung von Art 2 Abs 2 lit b – die Anzahl der Fahrgäste angehoben werden.

Artikel 3

Definition von Ausflügen und Besichtigungstouren in Artikel 3. Eine Definition von Ausflugs- und Besichtigungsfahrten findet sich nicht in der Verordnung, ist jedoch für die Ausnahmebestimmung vom Geltungsbereich der Verordnung gemäß Art 2 Abs 2 lit c relevant.

Ausflugsfahrten sind wohl eine Sonderform der Personenbeförderung im Gelegenheitsverkehr zu Vergnügungs- oder Freizeitzwecken. Sie werden an bestimmten Tagen meistens in Verbindung mit Kulinarik oder Musik angeboten. Unter Besichtigungsfahrten sind wohl Schiffsfahrten zu verstehen, bei denen während der Fahrt (touristisch) besondere Sehenswürdigkeiten wie etwa historische Gebäude besichtigt werden.

Artikel 4

Erweiterung der Verpflichtung, dass Tarifbestimmungen uneingeschränkt anwendbar und gültig sein müssen, unabhängig vom Aufenthaltsort (z. B. Wohnort, Abfahrtsort) der Kundin bzw. des Kunden.

Artikel 17

Reduktion der Mindestverspätung bei der Abfahrt von 90 auf 60 Minuten (analog Bahnverkehr) für die Inanspruchnahme von Hilfeleistungen in Form von Imbissen oder Erfrischungen.

Artikel 18

Weniger Ausnahmen für Kreuzfahrten, z. B. von Art 18 bezüglich der anderweitigen Beförderung und Ticket-Erstattung bei annullierten oder verspäteten Abfahrten.

Reduktion der Mindestverspätung bei der Abfahrt von 90 auf 60 Minuten bei Personenverkehrsdiensten (analog Bahnverkehr) für die Inanspruchnahme einer Ticketkosten-Erstattung bei Rücktritt von der Fahrt bzw. Angebot einer kostenlosen Alternativbeförderung zur Fortsetzung der Fahrt zum frühestmöglichen Zeitpunkt unter vergleichbaren Bedingungen.

Artikel 23

Verpflichtung zur Information über die Fahrgastrechte und die Durchsetzungsstellen auf den Websites der Unternehmen.

Das Ergebnis der Bewertungen wird in die Entscheidung der Europäischen Kommission hinsichtlich einer möglichen Überarbeitung der aktuellen Schiff-Fahrgastrechteverordnung einfließen.



Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Flugverkehr

Relevante Urteile im Jahr 2020

Die Revision der Fluggastrechteverordnung¹ ist weiterhin ausständig, daher beschäftigte sich der Europäische Gerichtshof (EuGH) im Jahr 2020 erneut mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte.

EuGH-Urteil zur Frage, ob eine doppelte Ausgleichszahlung im Fall einer neuerlichen Unregelmäßigkeit beim Alternativflug möglich ist

Reisende buchten bei der Fluggesellschaft Finnair einen Direktflug von Helsinki (Finnland) nach Singapur. Der gebuchte Flug wurde jedoch aufgrund eines technischen Problems annulliert. Nachdem die Passagiere das Angebot bezüglich eines Alternativfluges angenommen hatten, wurden sie für den Folgetag auf einen ebenfalls von Finnair durchgeführten Umsteigeflug von Helsinki über Chongqing (China) nach Singapur umgebucht. Ein technisches Gebrechen (Ausfall der Servolenkung für das Steuerruder) verzögerte auch diesen Flug und die Passagiere erreichten den Zielort mit einem weiteren Tag Verspätung.

Daraufhin erhoben die Reisenden Klage gegen Finnair auf Leistung der Ausgleichszahlung in Höhe von 600 Euro pro Person (zuzüglich Zinsen) wegen der Annullierung des ursprünglichen Fluges Helsinki-Singapur. Außerdem beantragten sie eine zweite Ausgleichszahlung in Höhe von 600 Euro pro Person (zuzüglich Zinsen) aufgrund der mehr als dreistündigen Ankunftsverspätung des Alternativfluges Helsinki-Chongqing-Singapur.

Finnair gewährte die Ausgleichsleistung von 600 Euro pro Person für den ursprünglich gebuchten und dann annullierten Flug, weigerte sich jedoch, eine zweite Ausgleichszahlung zu leisten. Dies begründete Finnair damit, dass laut Fluggastrechteverordnung kein Anspruch auf eine zweite Ausgleichszahlung besteht.

Ferner war nach Ansicht der Fluggesellschaft der Alternativflug wegen außergewöhnlicher Umstände im Sinne dieser Verordnung verzögert: Es seien drei Servolenkungen des Steuerruders zur Lenkung des Flugzeugs ausgefallen, wobei der Hersteller des Flugzeugs hierzu mitgeteilt habe, dass mehrere Maschinen dieses Typs einen versteckten Fabrikations- bzw. Konstruktionsfehler aufwiesen. Auch handle es sich bei der Servolenkung um ein sogenanntes On-condition-Teil, das nur bei Defekt des früheren Teils ersetzt werde.

Letztlich wurde der Fall dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt.

Im Wortlaut urteilt der Gerichtshof:

„1. ..., dass ein Fluggast, der wegen der Annullierung eines Fluges eine Ausgleichszahlung erlangt hat und den ihm angebotenen Alternativflug akzeptiert hat, Anspruch auf

¹ VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

² EuGH 12.3.2020, C 832/18.

³ EuGH 30.4.2020, C-191/19.





eine Ausgleichszahlung wegen Verspätung des Alternativflugs hat, wenn diese Verspätung eine Anzahl von Stunden beträgt, die zu einer Ausgleichszahlung berechtigt, und das den Alternativflug ausführende Luftfahrtunternehmen dasselbe ist wie das des annullierten Fluges.“

„2. ..., dass sich ein Luftfahrtunternehmen für die Befreiung von seiner Verpflichtung zu Ausgleichszahlungen nicht auf ‚außergewöhnliche Umstände‘ im Sinne dieser Bestimmung berufen kann, die mit dem Defekt eines sogenannten ‚On condition‘-Teils [sic!] zusammenhängen, d. h. eines Teils, das nur wegen Defekts des früheren Teils ausgetauscht wird, auch wenn er ständig ein Ersatzteil vorrätig hält, sofern nicht der Fall vorliegt, was zu prüfen Sache des vorlegenden Gerichts ist, dass ein solcher Mangel ein Vorkommnis darstellt, das seiner Natur oder Ursache nach nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens und von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen ist, wobei jedoch gilt, dass dieser Mangel, sofern er grundsätzlich untrennbar mit dem System zum Betrieb des Flugzeugs verbunden bleibt, nicht als ein solches Vorkommnis anzusehen ist.“²

Schlussfolgerung: Aus der Unregelmäßigkeit bei einem Alternativflug kann ebenfalls der Anspruch auf Ausgleichszahlung gemäß EU-Fluggastrechteverordnung erwachsen.

EuGH-Urteil zur Frage, ob bei einheitlicher Buchung Anspruch auf Entschädigung besteht, wenn der Zubringerflug geändert, aber das Endziel mit dem gebuchten Anschlussflug zur planmäßigen Ankunftszeit erreicht wird

Die Klägerin des Ausgangsverfahrens hatte einen Flug (durchgeführt von Air Nostrum) von Jerez de la Frontera (Spanien) nach Madrid (Spanien) mit einem Anschlussflug nach Frankfurt am Main (Deutschland) gebucht. Der Flugreise lag eine einheitliche, durchgehende Buchung zugrunde.

Die Buchung der Frau wurde gegen ihren Willen geändert. Das Flugunternehmen buchte sie auf einen anderen Zubringerflug um, der ihr trotzdem den planmäßigen Anschlussflug zum Endziel ermöglichte. Der eigentlich gebuchte Zubringerflug fand ebenfalls statt.

Die Reisende forderte daraufhin eine Ausgleichszahlung gemäß EU-Fluggastrechteverordnung von Air Nostrum.

Zur Klärung wurde der Fall dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt.

Im Wortlaut urteilt der Gerichtshof:

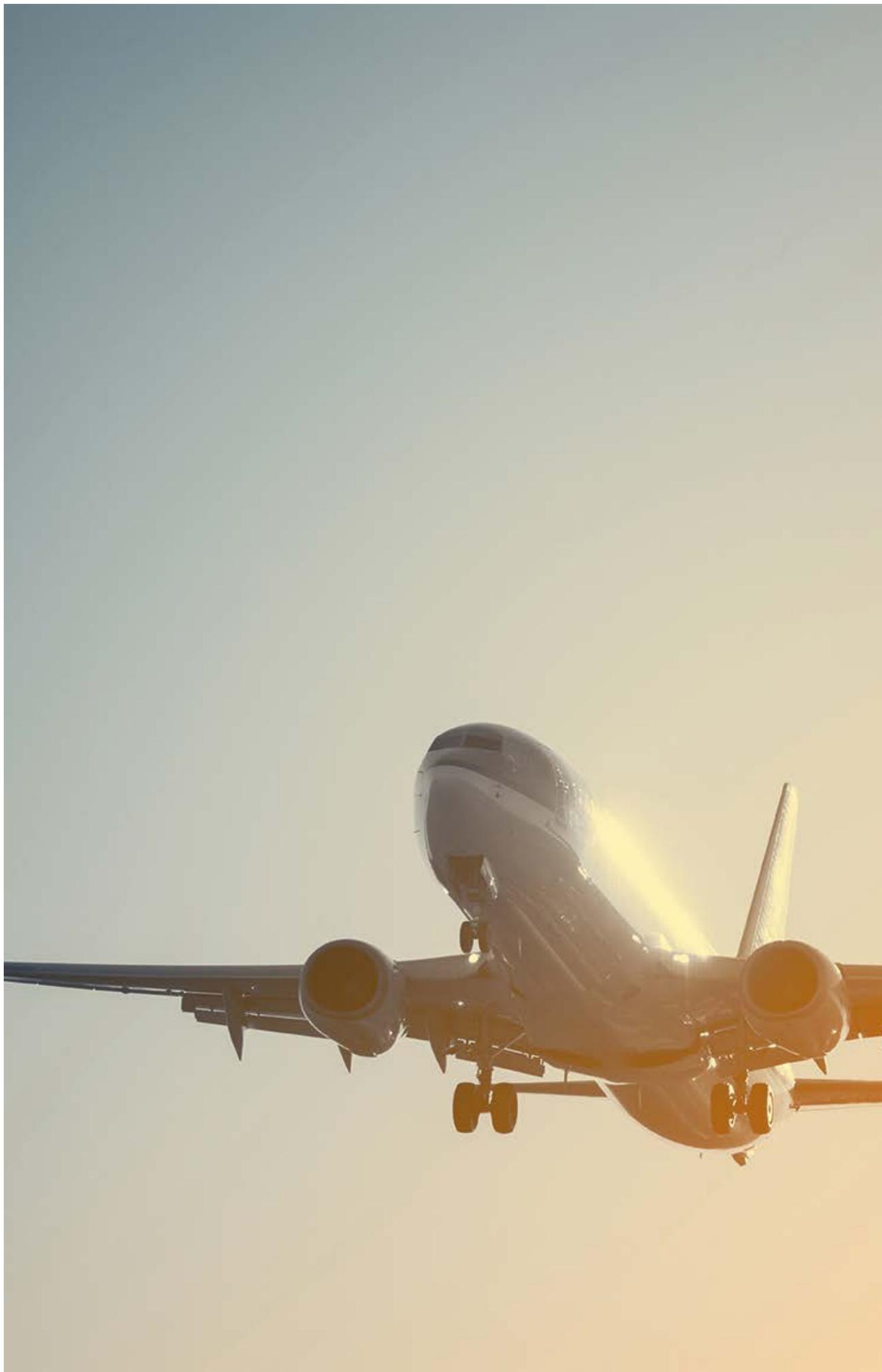
„... ist dahin auszulegen, dass einem Fluggast, der für einen Flug mit Anschlussflug über eine einzige Buchung verfügt, keine Ausgleichszahlung zusteht, wenn seine Buchung gegen seinen Willen geändert wurde mit der Folge, dass er den ersten Teilflug seiner gebuchten Beförderung nicht antrat, obwohl dieser Flug durchgeführt wurde, und dass er auf einen späteren Flug umgebucht wurde, der es ihm ermöglichte, den zweiten Teilflug seiner gebuchten Beförderung anzutreten und damit sein Endziel zur planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen.“³

Schlussfolgerung: Ein Anspruch auf Ausgleichszahlung besteht bei einer unfreiwilligen Umbuchung des Zubringerfluges nicht, sofern das Endziel dennoch zur planmäßigen Ankunftszeit erreicht wird.

EuGH-Urteil zur Frage, ob das störende Verhalten eines Fluggastes einen außergewöhnlichen Umstand darstellen kann

Ein Passagier buchte beim Luftfahrtunternehmen Transportes Aéreos Portugueses (TAP) einen Flug von Fortaleza (Brasilien) nach Oslo (Norwegen) mit Zwischenlandung in Lissabon (Portugal). Er erreichte sein Endziel mit einer Ankunftsverspätung von fast 24 Stunden. Diese Verspätung ging darauf zurück, dass der Reisende den vorgesehenen Anschlussflug wegen einer Ankunftsverspätung seines Zubringerfluges nicht antreten konnte. Ursache für die Verspätung des Zubringerfluges war eine Unregelmäßigkeit beim Vorflug. Das (bei beiden Flügen) eingesetzte Flugzeug musste bei seinem vorangegangenen Flug umgeleitet werden, um einen gewalttätigen Fluggast von Bord zu bringen.

Der von der Verspätung betroffene Passagier forderte eine Ausgleichszahlung, welche die TAP jedoch mit folgender Begründung ablehnte: Die Verspätung sei auf einen außergewöhnlichen Umstand zurückzuführen und der Einsatz eines anderen Flugzeugs hätte diese Verspätung nicht verhindern





Der EuGH klärt mehrfach
Auslegungsfragen zu Fluggastrechten.

können. Der Betroffene erhob Klage beim Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa (Bezirksgericht Lissabon, Portugal).

Auch dieser Fall wurde dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt.

Im Wortlaut urteilt der Gerichtshof:

„1. ..., dass das störende Verhalten eines Fluggastes, das es gerechtfertigt hat, dass der Bordkommandant des Luftfahrzeugs den betreffenden Flug zu einem anderen Flughafen als dem Zielflughafen umleitet, um den Fluggast und sein Gepäck von Bord zu bringen, unter den Begriff ‚außergewöhnlicher Umstand‘ im Sinne dieser Bestimmung fällt, sofern das ausführende Luftfahrtunternehmen nicht zum Auftreten dieses Verhaltens beigetragen oder unter Berücksichtigung der Anzeichen für ein solches Verhalten nicht versäumt hat, angemessene Maßnahmen zu ergreifen, was das vorlegende Gericht zu überprüfen hat.“

„2. ..., dass sich ein ausführendes Luftfahrtunternehmen zur Befreiung von seiner Verpflichtung zu Ausgleichszahlungen an die Fluggäste bei großer Verspätung oder Annullierung eines Fluges auf einen ‚außergewöhnlichen Umstand‘ berufen kann, der einen vorangegangenen Flug betroffen hat, den es selbst mit demselben Luftfahrzeug durchgeführt hat, sofern ein unmittelbarer ursächlicher Zusammenhang zwischen dem Auftreten dieses Umstands und der Verspätung oder Annullierung des späteren Fluges besteht, was das vorlegende Gericht insbesondere unter Berücksichtigung des Betriebsmodus des betreffenden Luftfahrzeugs durch das betreffende ausführende Luftfahrtunternehmen zu beurteilen hat.“

„3. ..., dass die Tatsache, dass ein Luftfahrtunternehmen einen Fluggast aus dem Grund, dass das ihn befördernde Luftfahrzeug von einem außergewöhnlichen Umstand betroffen wurde, mit einem Flug anderweitig befördert, den es selbst durchführt und der dazu führt, dass der Fluggast am Tag nach dem ursprünglich vorgesehenen Tag ankommt, keine ‚zumutbare Maßnahme‘ darstellt, die dieses Unternehmen von seiner in Art. 5 Abs. 1 Buchst. c und Art. 7 Abs. 1 der Verordnung vorgesehenen Verpflichtung zu Ausgleichszahlungen befreit, es sei denn, es hat keine andere Möglichkeit einer anderweitigen direkten oder indirekten Beförderung mit einem Flug bestanden, den es selbst oder ein anderes Luftfahrtunternehmen durchführt und der mit weniger Verspätung als der nächste Flug des betreffenden Luftfahrtunternehmens ankommt, oder die Durchführung einer solchen anderweitigen Beförderung hat für das betreffende Luftfahrtunternehmen angesichts seiner Kapazitäten zum maßgeblichen Zeitpunkt ein nicht tragbares Opfer dargestellt, was das vorlegende Gericht zu beurteilen hat.“⁴

Schlussfolgerung: Eine Flugunregelmäßigkeit, die durch einen massiv störenden Passagier ausgelöst wird, kann als außergewöhnlicher Umstand gewertet werden, sofern das Luftfahrtunternehmen alle zumutbaren Maßnahmen trifft, um die Verzögerung möglichst gering zu halten. Die Ersatzbeförderung eines Passagiers am Folgetag stellt dabei keine zumutbare Maßnahme dar, die das Luftfahrtunternehmen von der Verpflichtung zur Ausgleichszahlung befreit.

⁴ EuGH 11.6.2020, C 74/19.





Pünktlichkeit im Bahnverkehr pandemiebedingt deutlich besser

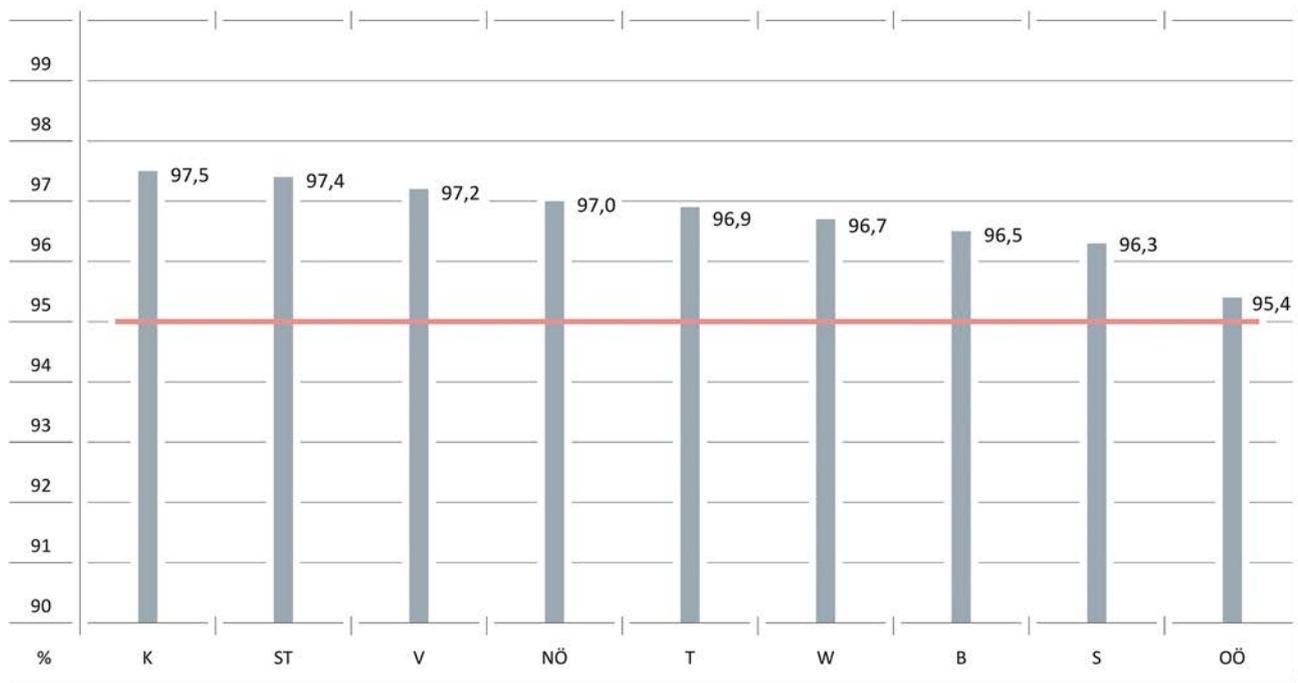


Abb. 1: Vergleich der Pünktlichkeit im ÖBB-Personenahverkehr nach Bundesländern 2020 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden, inklusive Zugausfälle und ungeplante Schienenersatzverkehre) mit dem gesetzlichen Pünktlichkeitsgrad von 95 Prozent (rote Linie).

Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Im gesamten Personennahverkehr der ÖBB-Personenverkehr war die Pünktlichkeit der Züge 2020, unter Berücksichtigung der Zugausfälle und des ungeplanten Schienenersatzverkehrs, mit 96,8 Prozent hoch. Grund dafür war, dass es bedingt durch die COVID-19-Pandemie weniger Fern- und Nahverkehrszüge gab und daher weniger Abhängigkeiten zwischen den Zügen. Außerdem führten weniger Reisende zu geringeren Haltezeiten, womit Haltezeitüberschreitungen vermieden wurden.



Gemäß der Auswertung in Abbildung 1 konnte das Bahnunternehmen in Kärnten im Nahverkehr mit 97,5 Prozent Pünktlichkeit den besten Mittelwert (Durchschnitt) der Monate erzielen, ein Monat lag unter 95 Prozent. In der Steiermark (97,4 Prozent) und in Vorarlberg (97,2 Prozent) wurden ebenfalls hohe Pünktlichkeitsgrade erreicht. Der pünktlichste Monat war österreichweit der April 2020, in dem pandemiebedingt das Angebot und das Personenaufkommen deutlich geringer waren. Die Bundesländer Wien, Niederösterreich und Steiermark wiesen in allen Monaten über 95 Prozent Pünktlichkeit auf. In Oberösterreich konnte der gesetzlich festgelegte Pünktlichkeitsgrad von 95 Prozent im Mittelwert in vier Monaten nicht erreicht werden.



ÖBB-Personenverkehr: Entschädigung nach Strecken

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.

Neu ist nun, dass differenziert wird zwischen geplanten und ungeplanten Schienenersatzverkehren. Geplante Schienenersatzverkehre werden den Fahrgästen bei Einschränkungen der Infrastruktur (z. B. Baustellen) frühzeitig mitgeteilt. Ungeplante Schienenersatzverkehre sind ad hoc durch Streckensperren nötig und Fahrgäste können darüber nicht entsprechend informiert werden. Ungeplante Schienenersatzverkehre kann der Fahrgast bei seiner Reisevorbereitung kaum einbeziehen. Die Berücksichtigung der ungeplanten Schienenersatzverkehre senkt nun den für die Entschädigung relevanten Pünktlichkeitsgrad, wodurch die Fahrgäste etwas öfter zu einer Entschädigung kommen.

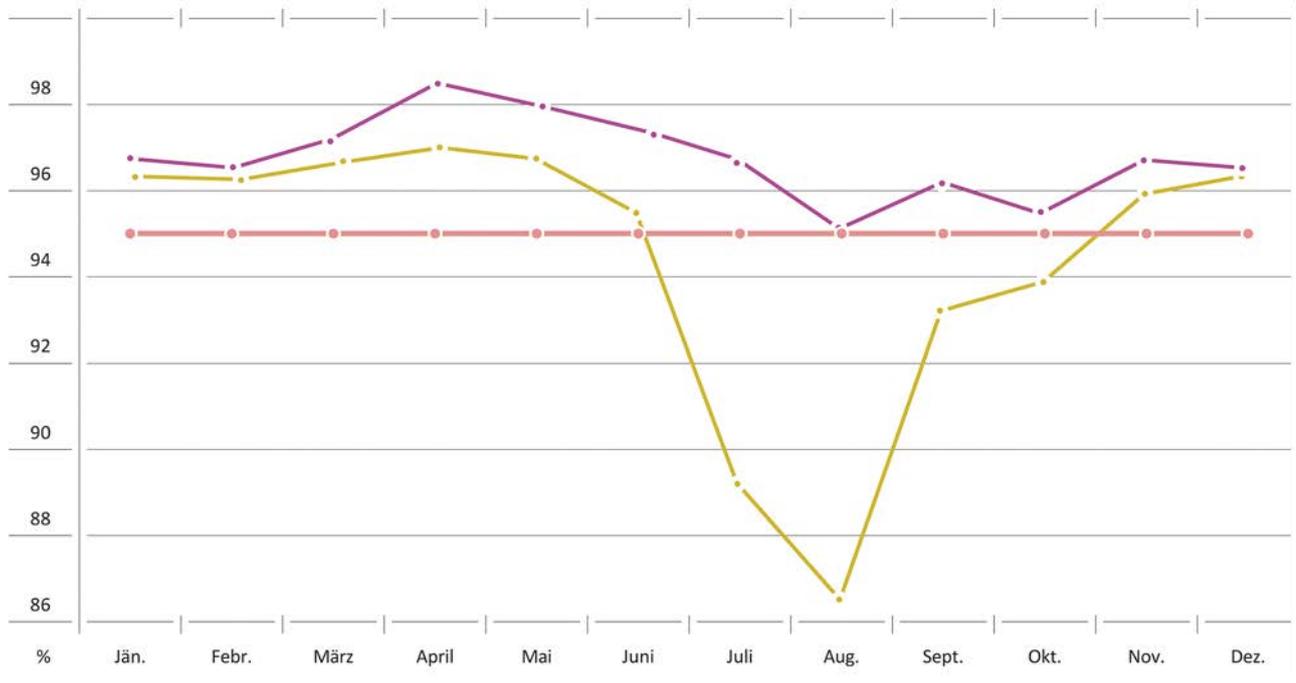
Das Netz der ÖBB-Infrastruktur ist für die Berechnung von Entschädigungen im Jahr 2020 in 112 Streckenabschnitte für den Personenverkehr des Bahnunternehmens ÖBB-Personenverkehr unterteilt. Mehr als die Hälfte der Ankünfte (54 Prozent) wurden in Wien und Niederösterreich gemessen; vergleichsweise waren es nur drei Prozent im Burgenland. 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 fünf Minuten und 29 Sekunden verspätet ist. Wird der Wert von 95 Prozent im Regionalverkehr in zumindest einem Monat nicht erreicht, erhalten die Fahrgäste einmal im Jahr am Ende der Gültigkeitsdauer ihrer Jahreskarte eine Entschädigung.

Durch das verdichtete Nahverkehrsangebot wurden trotz Pandemie und Angebotsreduktion während des ersten Lockdowns (März/April 2020) für das Jahr 2020 fast 19 Millionen Zug-Ankünfte gemessen. Dies sind über neun Prozent mehr Ankünfte als im Jahr zuvor. Mehr als 18,5 Millionen Ankünfte von Zügen im Regionalverkehr erfolgten pünktlich, wobei die Messung in jeder Station stattfand. Fast 106.000 Zug-Ankünfte (0,6 Prozent) fielen im Bahnverkehr kurzfristig aus, fast 61.000 Ankünfte (0,3 Prozent) wurden statt mit Zügen ungeplant im Schienenersatzverkehr mit Bussen durchgeführt. Hinzu kamen noch fast 467.000 geplante Ankünfte im Schienenersatzverkehr mit Bussen, die baustellenbedingt notwendig waren und den Kundinnen und Kunden rechtzeitig mitgeteilt wurden.

Jahreskartenbesitzerinnen und Jahreskartenbesitzer erhalten bei häufigeren Zugverspätungen im Regionalverkehr eine Entschädigung.





- Pünktlichkeitsgrad bei Berücksichtigung der Verspätungen ab 5:29 Minuten, der Zugausfälle und des ungeplanten Schienenersatzverkehrs
- Pünktlichkeitsgrad bei Berücksichtigung der Verspätungen ab 5:29 Minuten, der Zugausfälle und des gesamten Schienenersatzverkehrs
- Gesetzlicher Pünktlichkeitsgrad

Abb. 2: Vergleich der Pünktlichkeit im ÖBB-Personenahverkehr nach Monaten 2020 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden, mit Zugausfällen sowie mit geplanten und ungeplanten Schienenersatzverkehren). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Seit 2020 werden auch ungeplante Schienenersatzverkehre beim für die Fahrgäste relevanten Pünktlichkeitsgrad von der ÖBB-Infrastruktur berücksichtigt (dicke gerade Linie in der Abbildung 2 stellt den gesetzlichen Pünktlichkeitsgrad dar).

Gemäß Abbildung 2 waren die Monate mit den meisten pünktlichen Zügen in Österreich, unter Berücksichtigung der Zugausfälle und des nicht geplanten Schienenersatzverkehrs, mit mehr als 98 Prozent die Monate April und Mai sowie mit über 97 Prozent die Monate März und Juni 2020. Die wenigsten pünktlichen Züge verkehrten mit einem Wert von 95,2 Prozent aufgrund der zahlreichen Baustellen im August 2020.

Nachfolgend sind die einzelnen Bundesländer mit Strecken dargestellt. Es sind auch Strecken erfasst, die in einem anderen Bundesland beginnen oder enden. Die Werte der ÖBB-Infrastruktur wurden auf ganze Zahlen gerundet und jene unter 95 Prozent (95 Prozent ist der gesetzlich festgelegte Pünktlichkeitsgrad im Regionalverkehr) farblich gekennzeichnet. Aufgrund der Rundung ist der Wert 95 Prozent in den Tabellen teilweise in Farbe als unpünktlich (bei Aufrundung) und teilweise in Schwarz als pünktlich (bei Abrundung) gehalten.





Burgenland

Das ÖBB-Netz wird im Burgenland in sechs Streckenabschnitte unterteilt, davon ist lediglich die Ostbahn von Bruck/Leitha nach Nickelsdorf zweigleisig. Das Burgenland hat mit mehr als 530.000 Ankünften von Zügen im Regionalverkehr österreichweit die wenigsten Ankünfte. Die pünktlichsten Monate waren April und Mai 2020. Als pünktlichste Strecke stach, wie schon in den Jahren zuvor, die Mattersburger Bahn zwischen Wiener Neustadt und Loipersbach-Schattendorf hervor, die in allen Monaten über 95 Prozent erreichte. Betrieblich problematischer erwiesen sich 2020 die Regionalzüge zwischen Nickelsdorf und Bruck/Leitha, die fahrplantechnisch knapp nach Schnellzügen verkehren, die wiederum unpünktlicher waren.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bruck/Leitha–Bratislava-Petrzalka	97%	96%	95%	99%	98%	97%	96%	94%	96%	91%	95%	97%
Bruck/Leitha–Neusiedl/See	96%	97%	94%	99%	97%	97%	95%	94%	96%	87%	93%	98%
Bruck/Leitha–Nickelsdorf	96%	96%	94%	92%	90%	93%	95%	93%	92%	87%	93%	95%
Ebenfurth–Sopron–Deutschkreutz	94%	94%	96%	99%	97%	96%	96%	93%	96%	95%	96%	95%
Eisenstadt–Neusiedl/See	96%	97%	97%	99%	98%	98%	97%	94%	96%	91%	95%	98%
Wiener Neustadt–Loipersbach-Schattendorf	98%	98%	98%	100%	99%	98%	98%	99%	97%	99%	99%	97%

Tabelle 1: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr im Burgenland 2020 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden, inklusive Zugausfälle und ungeplante Schienenersatzverkehre). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Der gesetzliche vorgeschriebene Pünktlichkeitsgrad
im Regionalverkehr: mindestens 95 Prozent.



Kärnten

In Kärnten gab es im Jahr 2020 fast 1,1 Millionen Ankünfte im Bahn-Regionalverkehr. Die Analyse der zwölf in Kärnten erfassten Strecken zeigte für zwei Strecken in allen Monaten Pünktlichkeitswerte über 95 Prozent. Das erste Halbjahr sowie Oktober und November 2020 waren mit 98 Prozent oder mehr die pünktlichsten Zeiträume. Sehr gute Ergebnisse hatten die eingleisigen Strecken von Klagenfurt nach Weizelsdorf bzw. von Villach nach Hermagor, aber ebenso die zweigleisige Strecke Friesach-Klagenfurt. Hingegen lag die Pünktlichkeit bei den in Richtung Marburg (Prevalije) und Tarvisio verlaufenden internationalen Strecken nach Slowenien und Italien in fast allen Monaten unter 95 Prozent. Da pandemiebedingt in Slowenien der Regionalverkehr eingestellt war, verkehrten im April und Mai 2020 keine grenzüberschreitenden Züge. Ebenso fuhren in diesen Monaten keine grenzüberschreitenden Regionalzüge ins italienische Tarvis. Die starken Schneefälle im Dezember 2020 führten zu zahlreichen Verspätungen und Zugausfällen.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Wolfsberg-Klagenfurt	100%	99%	99%	99%	96%	97%	98%	88%	90%	99%	99%	98%
Bleiburg-Prevalije	94%	87%	3%	*	*	86%	91%	77%	78%	64%	39%	55%
Friesach-Klagenfurt	98%	98%	96%	99%	99%	99%	99%	98%	97%	98%	99%	96%
Klagenfurt-Rosenbach	97%	98%	99%	100%	99%	99%	98%	98%	97%	99%	100%	98%
Klagenfurt-Villach	98%	98%	98%	99%	98%	98%	98%	98%	97%	99%	98%	95%
Lienz-Spittal-Millstättersee	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	98%	97%	98%	99%	82%
Spittal-Millstättersee-Böckstein	98%	95%	98%	100%	99%	99%	98%	97%	97%	99%	99%	80%
Spittal-Millstättersee-Villach	98%	99%	99%	99%	98%	98%	93%	98%	98%	99%	99%	94%
St. Veit/Glan-Villach (über Feldkirchen)	99%	98%	99%	99%	98%	99%	97%	96%	98%	99%	100%	95%
Villach-Hermagor	99%	99%	100%	100%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	93%
Villach-Jesenice	99%	99%	99%	100%	99%	100%	98%	98%	98%	98%	*	69%
Villach-Tarvisio Boscoverde	99%	95%	60%	*	*	79%	79%	82%	87%	93%	96%	75%

Tabelle 2: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Kärnten 2020 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden, inklusive Zugausfälle und ungeplante Schienenersatzverkehre). Quelle: ÖBB-Infrastruktur. * Kein Zugverkehr.





Oberösterreich

Fast 2,6 Millionen Ankünfte von Zügen des Regionalverkehrs wurden 2020 in Oberösterreich erfasst. Auf zwei der 23 in Oberösterreich gemessenen Strecken erreichten Züge in allen Monaten 2020 über 95 Prozent Pünktlichkeit. März bis Mai 2020 waren mit 97 Prozent oder mehr die pünktlichsten Monate; der August mit 91,7 Prozent zeigte sich als unpünktlichster Monat. Zu den pünktlichsten Strecken zählten die eingleisigen Strecken von St. Valentin nach Garsten und die nicht elektrifizierten Regionalstrecken von Wels nach Grünau im Almtal sowie von Linz Urfahr nach Aigen-Schlägl. Auf der Weststrecke zwischen Linz–Wels–Attnang-Puchheim bzw. Straßwalchen ergaben sich bedingt durch eine Sanierung der Strecke oft Werte unter 95 Prozent. Unter 95 Prozent blieb auch in zehn Monaten die Summerauerbahn zwischen Linz und der tschechischen Staatsgrenze bei Summerau.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Attnang-Puchheim–Kammer/Schörfling	97%	97%	97%	*	98%	99%	98%	94%	97%	98%	97%	96%
Attnang-Puchheim–Ried/Innkreis	97%	95%	99%	93%	98%	99%	98%	99%	73%	99%	98%	98%
Attnang-Puchheim–Straßwalchen	95%	94%	97%	96%	97%	97%	97%	88%	95%	93%	93%	96%
Garsten–Kleinreifling	99%	97%	94%	94%	99%	98%	96%	98%	97%	97%	94%	*
Kirchdorf/Krems–Selzthal	94%	93%	96%	98%	96%	97%	96%	95%	95%	94%	94%	94%
Linz–Kirchdorf/Krems	95%	93%	98%	99%	95%	96%	97%	96%	95%	94%	96%	96%
Linz–Pregarten	95%	90%	98%	99%	98%	95%	91%	87%	92%	96%	93%	94%
Linz–Wels	94%	95%	97%	99%	97%	96%	96%	88%	93%	94%	95%	97%
Linz Urfahr–Aigen-Schlägl	99%	93%	98%	97%	97%	98%	98%	97%	98%	99%	98%	98%
Neumarkt-Kallham–Passau	96%	96%	98%	98%	98%	96%	94%	94%	97%	97%	96%	97%
Neumarkt-Kallham–Ried/Innkreis	95%	94%	96%	93%	97%	98%	96%	98%	96%	97%	98%	97%
Pregarten–Horni Dvoriste	88%	77%	94%	99%	99%	88%	76%	77%	79%	88%	85%	84%
Ried/Innkreis–Braunau	96%	95%	97%	94%	99%	99%	97%	98%	97%	98%	98%	98%
Ried/Innkreis–Schärding	97%	95%	99%	95%	99%	99%	99%	100%	97%	49%	98%	100%
Sarmingstein–Linz/St. Valentin	96%	97%	98%	96%	97%	99%	98%	97%	97%	95%	96%	97%
St. Valentin–Garsten	98%	98%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	98%	96%	93%	98%
St. Valentin–Linz	97%	97%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	95%	92%	98%
Stainach-Irdning–Attnang-Puchheim	93%	92%	98%	98%	98%	95%	94%	95%	92%	90%	98%	98%
Steindorf–Straßwalchen–Braunau	89%	90%	89%	98%	92%	91%	93%	91%	93%	88%	90%	93%
Waidhofen/Ybbs–Kleinreifling	99%	97%	99%	96%	99%	99%	92%	89%	96%	98%	98%	98%
Wels–Attnang-Puchheim	94%	94%	97%	99%	97%	96%	96%	28%	85%	94%	94%	97%
Wels–Grünau im Almtal	98%	98%	97%	96%	99%	99%	98%	98%	98%	99%	99%	99%
Wels–Neumarkt-Kallham	94%	95%	97%	98%	97%	97%	95%	97%	96%	96%	96%	97%

Tabelle 3: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Oberösterreich 2020 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden, inklusive Zugausfälle und ungeplante Schienenersatzverkehre). Quelle: ÖBB-Infrastruktur. * Kein Zugverkehr.

Salzburg

2020 wurden auf den sechs Strecken im Salzburger Regionalverkehr fast eine Million Zug-Ankünfte gemessen. Die pünktlichsten Monate mit über 97 Prozent waren im gesamten Bundesland der April und der Mai. Am pünktlichsten war die dreigleisige Strecke zwischen Salzburg und dem deutschen Grenzbahnhof Freilassing. Durch die Sanierung zahlreicher Strecken wurde im August und November landesweit die Pünktlichkeit von 95 Prozent nicht erreicht; Zugverspätungen auf der Weststrecke ergaben zwischen Straßwalchen und Salzburg entsprechend schlechtere Werte. Ein Hangrutsch mit notwendiger Streckensperre führte im Dezember zwischen Schwarzach-St. Veit und Bockstein zu einer Pünktlichkeit unter 70 Prozent.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bockstein–Schwarzach-St. Veit	98%	97%	81%	100%	97%	98%	96%	98%	99%	98%	98%	67%
Freilassing–Salzburg–Schwarzach-St. Veit	98%	97%	98%	99%	98%	97%	98%	98%	97%	97%	95%	98%
Radstadt–Bischofshofen	96%	92%	98%	96%	97%	91%	98%	98%	98%	92%	93%	92%
Salzburg Hbf. (Start/Ziel)–Freilassing	99%	96%	93%	97%	98%	97%	97%	95%	97%	97%	96%	98%
Schwarzach-St. Veit–Saalfelden	96%	96%	98%	99%	98%	95%	96%	96%	95%	95%	93%	97%
Straßwalchen–Salzburg–Freilassing	96%	95%	95%	96%	97%	96%	97%	82%	94%	93%	92%	96%

Tabelle 4: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Salzburg 2020 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden, inklusive Zugausfälle und ungeplante Schienenersatzverkehre). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Steiermark

Die fast 1,3 Millionen in der Steiermark gemessenen Ankünfte von Zügen zeigten 2020 den Monat April mit 98,4 Prozent als den pünktlichsten, gefolgt von den Monaten Jänner und Mai mit mindestens 98 Prozent. Die Analyse der zwölf in der Steiermark erfassten Strecken ergab für vier Strecken in allen Monaten Pünktlichkeitswerte deutlich über 95 Prozent. Zu den pünktlichsten Strecken zählten abermals die eingleisige steirische Ostbahn von Graz über Feldbach nach Jennersdorf sowie die zweigleisige Strecke von Bruck an der Mur nach Treglwang mit über 98 Prozent. Fünf unpünktliche Monate verzeichnete die schwach befahrene Strecke durch das Gesäuse von Kleinreifling nach Selzthal. Baustellenbedingt führte der August 2020 landesweit zu einer geringeren Pünktlichkeit von 95,7 Prozent.

Tabelle nebenstehend. 





Steiermark

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bruck/Mur–Friesach	97%	97%	98%	98%	98%	98%	96%	93%	96%	97%	97%	97%
Bruck/Mur–Graz	98%	96%	98%	99%	96%	96%	96%	95%	97%	97%	98%	96%
Bruck/Mur–Treglwang	99%	97%	99%	99%	99%	97%	98%	98%	98%	98%	98%	97%
Friedberg–Fehring	99%	98%	98%	99%	99%	98%	98%	88%	96%	95%	99%	98%
Graz–Jennersdorf	99%	98%	97%	100%	99%	99%	98%	98%	95%	99%	99%	97%
Graz–Spielfeld-Straß	99%	98%	98%	99%	99%	99%	98%	97%	98%	98%	97%	96%
Kleinreifling–Selzthal	99%	96%	98%	99%	97%	99%	74%	71%	91%	94%	94%	96%
Mürzzuschlag–Bruck/Mur	98%	97%	98%	97%	97%	97%	97%	95%	96%	95%	97%	97%
Selzthal–Stainach-Irdning	96%	95%	97%	96%	98%	97%	96%	97%	96%	96%	97%	94%
Spielfeld-Straß–Bad Radkersburg	97%	96%	96%	98%	98%	96%	95%	100%	94%	97%	96%	91%
Stainach-Irdning–Radstadt	98%	97%	99%	96%	99%	99%	99%	99%	98%	97%	98%	96%
Treglwang–Selzthal	99%	97%	99%	99%	99%	94%	97%	98%	98%	97%	99%	97%

Tabelle 5: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in der Steiermark 2020 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden, inklusive Zugausfälle und ungeplante Schienenersatzverkehre). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Tirol

Mehr als 1,4 Millionen Zug-Ankünfte bildeten 2020 die Basis für die Auswertung in Tirol. Drei der sechs gemessenen Strecken in Tirol waren in allen Monaten pünktlich. Tirolweit verzeichneten fünf Monate eine durchschnittliche Pünktlichkeit über 97 Prozent. Als pünktlichste Strecken sind jene zwischen Innsbruck und Kufstein sowie zwischen Innsbruck und Scharnitz mit einer Pünktlichkeit von 97,8 Prozent zu nennen, gefolgt von der Giselabahn von Wörgl nach Saalfelden mit 97,5 Prozent. Die starken Schneefälle waren im Dezember landesweit hauptverantwortlich für eine Pünktlichkeit von lediglich 94,6 Prozent. Aufgrund der COVID-19-bedingten Grenzkontrollen und der Wetterkapriolen wurde auf der Osttiroler Strecke nach Innichen nur ein durchschnittlicher Pünktlichkeitswert von 88 Prozent erzielt.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Innsbruck–Brenner	96%	95%	91%	95%	82%	89%	98%	98%	97%	97%	98%	95%
Innsbruck–Landeck	97%	98%	98%	99%	99%	95%	96%	98%	98%	97%	98%	97%
Innsbruck–Scharnitz	96%	95%	98%	100%	99%	96%	96%	98%	99%	98%	99%	98%
Kufstein–Innsbruck	97%	98%	99%	99%	99%	98%	98%	98%	97%	97%	97%	97%
Saalfelden–Wörgl	95%	97%	98%	99%	99%	98%	98%	97%	96%	98%	97%	98%
San Candido/Innichen–Lienz	100%	89%	91%	71%	87%	90%	95%	92%	97%	93%	98%	51%

Tabelle 6: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Tirol 2020 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden, inklusive Zugausfälle und ungeplante Schienenersatzverkehre). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Vorarlberg

Mehr als 965.000 Ankünfte von Regionalverkehrszügen wies im Jahr 2020 Vorarlberg auf. In sieben Monaten konnte landesweit eine Pünktlichkeit von mehr als 97 Prozent erreicht werden. Mit 98 Prozent durchschnittlicher Pünktlichkeit war die zweigleisige Strecke zwischen Bludenz und Feldkirch die pünktlichste Strecke. Die eingleisige Strecke ab Feldkirch über Liechtenstein nach Buchs in der Schweiz verzeichnete eine Pünktlichkeit von 92,8 Prozent, wobei pandemiebedingt der Verkehr im April eingestellt war. Zuvor fielen im März 2020 zahlreiche Züge durch die COVID-19-Pandemie aus.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bludenz–Feldkirch	98%	99%	98%	100%	98%	99%	99%	99%	98%	96%	96%	97%
Feldkirch–Buchs	96%	95%	61%	*	94%	99%	95%	96%	97%	95%	98%	95%
Feldkirch–Lochau-Hörbranz	98%	98%	97%	99%	99%	99%	98%	97%	95%	93%	94%	97%
St. Margrethen–Bregenz	98%	98%	95%	98%	100%	98%	97%	99%	97%	95%	97%	98%

Tabelle 7: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Vorarlberg 2020 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden, inklusive Zugausfälle und ungeplante Schienenersatzverkehre). Quelle: ÖBB-Infrastruktur. * Kein Zugverkehr.

Niederösterreich

Niederösterreich hat mit 35 die meisten Strecken und mit mehr als 7,7 Millionen Zug-Ankünften das stärkste Aufkommen im Regionalverkehr Österreichs für das Jahr 2020. Zahlreiche Angebotserweiterungen führten zu einer Steigerung der Ankünfte, waren es doch 2019 erst 6,8 Millionen Ankünfte. 18 Strecken verzeichneten in allen Monaten einen pünktlichen Verkehr. Das pandemiebedingt reduzierte Angebot brachte im April und Mai eine hohe landesweite Pünktlichkeit von über 98 Prozent. In weiteren vier Monaten wurden Werte über 97 Prozent erreicht. Mit über 99 Prozent war die pünktlichste Strecke im Mostviertel jene zwischen Traisen und Schrambach sowie im Industrieviertel von Leobersdorf nach Weißenbach-Neuhaus. Über 99 Prozent durchschnittliche Pünktlichkeit erzielte auch die Strecke zwischen Gänserndorf und Marchegg. Diese Strecke wurde im zweiten Halbjahr elektrifiziert und alle Züge wurden im Schienenersatzverkehr geführt. Der pünktlichste zweigleisige Abschnitt war 2020 auf der Weststrecke zwischen Amstetten und St. Valentin mit 97,7 Prozent. Die Strecke Gramatneusiedl–Wampersdorf diente in vier Monaten wegen der Bauarbeiten bei der Pottendorfer Linie als Umleitungsstrecke und weist entsprechend schlechtere Werte auf. Die Instandsetzung der Hochleistungsstrecke zwischen St. Pölten und Amstetten führte auf der fast parallel verlaufenden sogenannten alten Weststrecke zu Verspätungen im August 2020. Der intensive internationale Personen- und Güterverkehr sowie der dichte S-Bahn- und Regionalverkehr bedingten auf der Nordbahn zwischen Wien und Bernhardsthal in sechs Monaten eine Pünktlichkeit unter 95 Prozent.

Tabelle nebenstehend. 





Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Absdorf-Hippersdorf–Gmünd NÖ	96%	92%	95%	97%	98%	96%	91%	92%	97%	95%	97%	96%
Absdorf-Hippersdorf–Krems/Donau	99%	96%	96%	96%	98%	97%	96%	96%	98%	94%	95%	97%
Amstetten–St. Valentin	98%	98%	99%	99%	99%	98%	97%	98%	98%	95%	94%	98%
Amstetten–Waidhofen/Ybbs	97%	97%	99%	97%	99%	98%	95%	93%	97%	97%	98%	99%
Bad Fischau-Brunn–Gutenstein	98%	98%	99%	100%	99%	98%	96%	98%	98%	98%	99%	98%
Bad Fischau-Brunn–Puchberg/Schneeberg	99%	98%	98%	99%	98%	98%	96%	97%	100%	97%	99%	99%
Gänserndorf–Marchegg	98%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	98%
Gramatneusiedl–Wampersdorf	20%	*	0%	*	*	0%	*	13%	*	*	*	*
Krems/Donau–St. Pölten	97%	98%	97%	98%	98%	97%	98%	98%	98%	95%	96%	97%
Leobersdorf–Weissenbach-Neuhaus	99%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	100%	100%
Mistelbach–Laa/Thaya	97%	98%	97%	99%	99%	99%	99%	97%	99%	96%	97%	97%
Payerbach-R.–Mürzzuschlag	97%	96%	98%	99%	98%	99%	97%	98%	97%	95%	98%	97%
Pöchlarn–Scheibbs	99%	100%	99%	99%	100%	99%	99%	93%	99%	98%	99%	100%
Rohr–Amstetten	97%	97%	97%	98%	98%	97%	97%	80%	95%	95%	97%	97%
Sigmundsherberg–Krems/Donau	98%	98%	98%	99%	99%	99%	99%	98%	97%	97%	97%	98%
St. Pölten–Rohr	98%	98%	97%	97%	98%	98%	97%	46%	91%	97%	97%	98%
Stockerau–Absdorf-Hippersdorf	98%	98%	98%	99%	99%	98%	97%	98%	98%	95%	98%	98%
Traisen–Hainfeld	98%	99%	99%	99%	99%	99%	100%	100%	100%	95%	99%	99%
Traisen–St. Pölten	97%	99%	97%	99%	99%	98%	98%	96%	99%	94%	98%	98%
Traisen–Schrambach	99%	100%	99%	99%	100%	99%	100%	99%	100%	96%	99%	99%
Tulln–St. Pölten	99%	97%	99%	99%	99%	99%	97%	97%	98%	97%	98%	98%
Wien Meidling–Pottendorf–Wiener Neustadt	97%	98%	98%	99%	98%	97%	96%	94%	97%	95%	96%	98%
Wien FJbf.–Absdorf-Hippersdorf	99%	96%	99%	98%	99%	98%	96%	97%	98%	96%	98%	98%
Wien Floridsdorf–Bernhardtthal	94%	94%	96%	99%	98%	97%	94%	91%	93%	90%	96%	96%
Wien Floridsdorf–Mistelbach	96%	97%	96%	99%	98%	98%	97%	96%	98%	95%	98%	97%
Wien Floridsdorf–Retz	97%	98%	97%	99%	98%	97%	96%	98%	97%	96%	97%	97%
Wien Hbf.–Bruck/Leitha	97%	97%	97%	99%	98%	97%	97%	95%	96%	94%	96%	98%
Wien Hbf.–Marchegg	98%	98%	98%	100%	99%	99%	96%	98%	98%	94%	97%	96%
Wien Hbf.–Mödling–Payerbach-R.	96%	97%	97%	99%	98%	97%	96%	95%	96%	94%	97%	97%
Wien Rennweg–Wolfsthal	94%	98%	96%	99%	98%	99%	98%	97%	98%	98%	98%	97%
Wien West–Neulengbach–St. Pölten	95%	94%	96%	99%	97%	96%	96%	93%	93%	96%	96%	96%
Wien West–Tullnerfeld–St. Pölten	97%	97%	97%	99%	98%	96%	97%	97%	96%	95%	97%	95%
Wien Zvbf.–Felixdorf	99%	99%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	98%	99%	98%	99%
Wiener Neustadt–Bad Fischau-Brunn	98%	98%	98%	100%	99%	98%	97%	98%	96%	97%	98%	99%
Wiener Neustadt–Friedberg	99%	99%	99%	99%	99%	99%	97%	98%	98%	98%	99%	99%

Tabelle 8: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Niederösterreich 2020 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden, inklusive Zugausfälle und ungeplante Schienenersatzverkehre). Quelle: ÖBB-Infrastruktur. * Kein Umleitungsverkehr.





Wien

Innerhalb Wiens verlaufen vier regelmäßig befahrene Strecken, die mehr als 2,4 Millionen Ankünfte verzeichneten. Dazu kommen vier Strecken, über die baustellenbedingt oder im Notfall vereinzelt Züge umgeleitet wurden. Dies trifft auch für den Streckenabschnitt Wien Meidling–Knoten Hadersdorf mit lediglich 49 gemeldeten Ankünften 2020 zu. Die Vorortelinie zwischen Wien Hütteldorf und Handelskai ist mit 98,8 Prozent die pünktlichste Strecke, gefolgt von der Verbindungsbahn Wien Hütteldorf–Wien Meidling mit 98,5 Prozent. Diese beiden durch Wien führenden Strecken wiesen in allen Monaten eine Pünktlichkeit von mehr als 98 Prozent auf. Mit durchschnittlich 95,9 Prozent Pünktlichkeit waren Züge auf der im Personenverkehr am dichtesten befahrenen Wiener Schnellbahnstrecke Floridsdorf–Meidling deutlich besser unterwegs als in den Vorjahren. Dies sind bei 1,7 Millionen verzeichneten Zug-Ankünften beachtliche Werte.

Beim Bahnunternehmen ÖBB-Personenverkehr sind – rechtlich zulässig – Verspätungen bei Stadtverkehren sowie in Verkehrsverbund-Kernzonen von der Verspätungsentschädigung ausgenommen.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Inzersdorf–Kledering	0%	100%	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Wien Handelskai–Wien Hütteldorf	100%	99%	100%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	96%
Wien Hbf. (Bstg. 3–12)–Wien Meidling	96%	97%	98%	99%	99%	99%	97%	98%	99%	98%	98%	98%
Wien Jedlersdorf–Wien Leopoldau	*	*	*	*	*	*	88%	*	*	*	*	*
Wien Leopoldau–Wien Süßenbrunn Mitte	*	*	*	*	*	*	71%	*	*	*	*	*
Wien Meidling–Knoten Hadersdorf	100%	100%	67%	100%	100%	88%	63%	86%	100%	67%	*	*
Wien Meidling–Wien Floridsdorf	94%	96%	96%	98%	97%	97%	95%	95%	96%	94%	97%	96%
Wien Meidling–Wien Hütteldorf	98%	98%	99%	100%	99%	99%	98%	98%	99%	98%	99%	98%

Tabelle 9: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Wien 2020 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden, inklusive Zugausfälle und ungeplante Schienenersatzverkehre). Quelle: ÖBB-Infrastruktur. * Kein Umleitungsverkehr.

In Wien, Niederösterreich und der Steiermark lag die Pünktlichkeit in allen Monaten über 95 Prozent.

Pünktlichkeit der anderen Regionalbahnen, der WESTbahn und des RegioJets

Die ÖBB-Infrastruktur und die Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft (SCHIG) erfassen die Pünktlichkeitswerte der Mitbewerber. Mit durchwegs deutlich über 95 Prozent gelang es 2020 den Stern & Hafferl-Verkehren (StH) auf der Linzer Lokalbahn (LILO), der Lokalbahn Lambach-Vorchdorf-Eggenberg (LVE), der Montafonerbahn (MBS), der Graz-Köflacher Bahn (GKB), der Steiermarkbahn (StB) und der Salzburger Lokalbahn (SLB), pünktlich unterwegs zu sein.

Die zusammenhängenden Streckenabschnitte der LILO und SLB wurden in der Tabelle 10 zusammengefasst.

Betrieblich herausfordernd ist die nach Ungarn führende eingleisige Strecke der Raaberbahn (GySEV) zwischen Ebenfurth und Sopron, weil Anschlüsse in Wulkaprodersdorf, Ebenfurth und Sopron abgewartet werden müssen. Ähnliches gilt für die Neusiedler Seebahn, die Anschlüsse in Neusiedl am See abwartet. So konnte bei letztgenannter Strecke in drei Monaten der Pünktlichkeitsgrad von 95 Prozent nicht eingehalten werden.

EVU/Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
GKB Wies-Eibiswald	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	96%	99%	99%	99%	99%
GKB Köflach	100%	100%	99%	100%	100%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	100%
GySEV	98%	97%	97%	99%	98%	97%	97%	93%	96%	94%	95%	97%
NSB	96%	95%	97%	100%	99%	98%	99%	95%	97%	90%	94%	99%
MBS	99%	97%	99%	99%	99%	99%	100%	99%	98%	98%**	98%	98%
SLB	97%	98%	99%	100%	99%	99%	98%	98%	97%	96%	98%	96%
StH LVE	99%	100%	100%	100%**	100%**	99%	99%	99%	99%	100%**	100%**	99%
StH LILO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	100%	99%	100%	99%
STB Feldbach	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%**	100%**	100%**	100%	100%	*
STB Gleisdorf	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%**	100%**	100%**	100%	100%	*
STB Peggau	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	*
WLB	97%	97%	98%	99%	98%	98%	97%	95%	98%	*	*	*

Tabelle 10: Pünktlichkeit der Regionalbahnen (EVU = Eisenbahnverkehrsunternehmen) 2020 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden). Quelle: GKB, StH, MBS, GySEV (NSB), SLB, StB, WLB. * Werte lagen bei Redaktionsschluss (Anfang März 2021) nicht vor.

** Unterschiedliche Angaben zwischen SCHIG und ÖBB-Infra.

Tabelle 11 veranschaulicht die Mitbewerber, die in Österreich ausschließlich auf ÖBB-Infrastruktur verkehren. Als pünktlichstes Eisenbahnverkehrsunternehmen im Netz der ÖBB-Infrastruktur zeigte sich Anfang 2020 erneut der CAT (City Airport Train) zwischen Wien Landstraße und dem Flughafen Wien mit durchschnittlich 97,6 Prozent. Je Zugfahrt wurde allerdings nur eine Ankunft (im Endbahnhof) gemessen. Durch die COVID-19-Pandemie wurde der Verkehr ab Mitte März eingestellt.

Unterdurchschnittliche Werte erreichte 2020 abermals die Bayerische Oberlandbahn, die mit einem Mittelwert von 82,9 Prozent über den Grenzübergang Salzburg unterwegs war. Das Unternehmen bedient die Strecken München–Salzburg (in der Tabelle: Bayerische Oberlandbahn Salzburg) und München–Rosenheim–Kufstein (in der Tabelle: Bayerische Oberlandbahn Kufstein) und hält in Österreich nur in den Grenzbahnhöfen Salzburg Hauptbahnhof und Kufstein.



DB Regio führt Regionalzüge von Mühldorf in Bayern nach Salzburg Hauptbahnhof (in der Tabelle: DB Salzburg) durch. Außerdem werden der Gesamtverkehr im Außerfern zwischen Ehrwald Zugspitzbahn und Vils (in der Tabelle: DB Tirol) und vereinzelt Züge nach Seefeld in Tirol von DB Regio abgewickelt. DB Regio erzielte in Tirol eine Pünktlichkeit von 89 Prozent, wobei pandemiebedingt der Verkehr zeitweilig eingestellt war bzw. nur national im Schienenersatzverkehr geführt wurde.

EVU/Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
RegioJet	71%	61%	25%	*	*	49%	49%	50%	41%	62%	69%	36%
WESTbahn	96%	97%	92%	91%	98%	97%	97%	93%	96%	93%	95%	95%
CAT	100%	99%	98%	*	*	*	*	*	*	*	*	*
DB Salzburg	98%	90%	68%	*	93%	93%	90%	65%	67%	93%	95%	95%
DB Tirol	92%	82%	76%	*	91%	89%	90%	88%	90%	91%	92%	92%
Bayerische Oberlandbahn Salzburg	91%	85%	87%	94%	79%	76%	79%	91%	89%	47%	91%	93%
Bayerische Oberlandbahn Kufstein	93%	88%	93%	92%	95%	94%	95%	94%	94%	87%	92%	97%

Tabelle 11: Pünktlichkeit der Regionalbahnen, der WESTbahn und des RegioJets (EVU = Eisenbahnverkehrsunternehmen) in ÖBB-Verkehrsstationen 2020 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden, inklusive Zugausfälle und ungeplante Schienenersatzverkehre). Quelle: ÖBB-Infrastruktur. *Kein Zugverkehr.

Die WESTbahn ist im Fernverkehr tätig, für sie gilt der für den Nahverkehr gesetzlich festgelegte Mindestpünktlichkeitsgrad von 95 Prozent für Verspätungsentschädigungen nicht. Der dem Unternehmen von der Schienen-Control Kommission auferlegte Pünktlichkeitsgrad beträgt bei der WESTbahn derzeit 92 Prozent (bezüglich der Höhe des Wertes ist beim Bundesverwaltungsgericht ein Verfahren anhängig). Die WESTbahn erreichte im April nicht die festgelegte Pünktlichkeit von 92 Prozent. 2020 konnte insgesamt eine Pünktlichkeit von 95,2 Prozent erzielt werden.

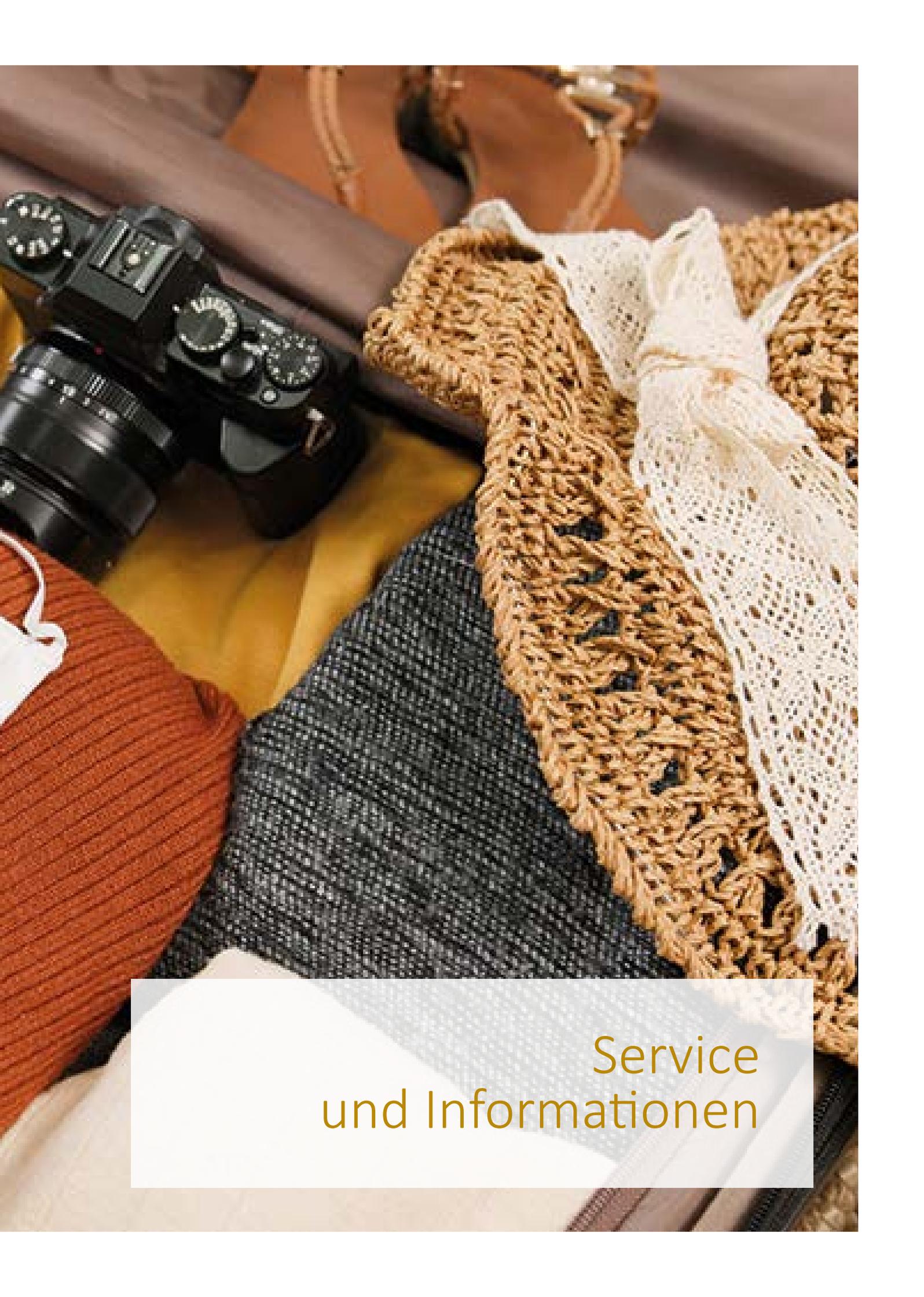
Für alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen gilt mit mindestens 95 Prozent der gleiche Pünktlichkeitsgrad wie für Nahverkehrszüge der ÖBB-Personenverkehr.

Der zwischen Wien und Prag verkehrende RegioJet verkauft keine in Österreich gültigen Jahreskarten bzw. anerkennt keine Jahreskarte des VOR (Verkehrsverbund Ost-Region). Somit ist für das Unternehmen die gesetzlich vorgeschriebene Jahreskartenentschädigung nicht relevant. Die Pünktlichkeit lag bei RegioJet lediglich bei 52,5 Prozent (2019: 65 Prozent). Pandemiebedingt stellte das Unternehmen temporär das Angebot ein. Ab Sommer 2020 wurde ein reduziertes Angebot mit drei Zugpaaren geführt.

Der Personenverkehr der nicht vernetzten Eisenbahnen, wie z. B. der Schmalspurbahnen (Stubaitalbahn, Murtalbahn u. a.), scheint in der Statistik nicht auf, weil er von den gesetzlichen Regelungen für die Jahreskartenentschädigung nicht umfasst ist.







Service
und Informationen

Verfahrensrichtlinie der apf, Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links

Verfahrensrichtlinie der apf

Die „Verfahrensrichtlinie für die Außergerichtliche Streitbeilegung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte“ ist auf der Website der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), www.passagier.at, unter „die apf“, im Menüpunkt „Rechtliche Grundlagen“ abrufbar.

Gesetze

Die Links zu den angeführten Gesetzen sind auf der Website der apf, www.passagier.at, unter „die apf“, im Menüpunkt „Rechtliche Grundlagen“ abrufbar.

- Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61 idgF.
- Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idgF.
- Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz (zukünftig: Verbraucherbehördenkooperationsgesetz) – VBKG BGBl I 2006/148 idgF.

Bahn

- Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.
- Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisBFG 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 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 Flugreisenden 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, www.passagier.at, beim jeweiligen Verkehrsträger im Menüpunkt „Kontakt Beschwerdestellen“ abrufbar.

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

INFO: **Kontakt**

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

Bahn: 710

Bus: 720

Schiff: 730

Flug: 740

Der Service der apf ist für Passagiere immer kostenlos und provisionsfrei.



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 einer in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) wohnhaften Verbraucherin bzw. 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 Antragstellenden wird für sämtliche Schlichtungsverfahren eine einheitliche Verfahrensrichtlinie angewendet.

Nachstehend finden sich alle Berichtspflichten nach §§ 7, 9 und 26 AStG, soweit sie nicht bereits im apf-Jahresbericht 2020 im Kapitel Jahresbilanz dargestellt wurden. Sämtliche Zahlen der apf-Jahresbilanzen (ab Seite 39) beziehen sich auf alle bei der apf im jeweiligen Berichtsjahr eingelangten Schlichtungsanträge bzw. Schlichtungsverfahren. Die nun in diesem Kapitel abgebildeten Zahlen beinhalten nur die Schlichtungsanträge bzw. Schlichtungsverfahren nach dem AStG.

Zahlen & Daten

		2020
1. Eingelangte Schlichtungsanträge und Anfragen (schriftlich)	4.124	Basis Erstellungsjahr
• Abgelehnte Schlichtungsanträge gesamt	28,9%	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Unzuständigkeit ²	36,2%	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Unternehmen zuerst ³	51,5%	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Sonstiges ⁴	12,3%	Basis Erstellungsjahr
2. Abgeschlossene Schlichtungsverfahren	3.499	Basis Abschlussjahr
• Erfolgsquote Schlichtungsverfahren	76,1%	Basis Abschlussjahr
• Durchschnittliche Verfahrensdauer	97,1 Tage	Basis Abschlussjahr

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

Einschätzung der Verfahrenseffektivität

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

Die apf schätzt ihre Verfahrenseffektivität als sehr gut ein. Dafür sprechen die Erfolgsquote und die erzielten Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe. Außerdem sind die Reaktionszeit und die Verfahrensdauer, trotz der anhaltend hohen Zahl an Schlichtungsanträgen und an Verfahren, weiterhin gut.

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 Flug- und im geringeren Ausmaß auch im Bahn- und Busverkehr, kann die Teilnahme einiger Unternehmen sichergestellt werden. Ohne

diese Verpflichtung könnte die Effektivität nicht im gleichen Umfang gewährleistet werden. Insbesondere bei Unternehmen ohne Sitz in Österreich wäre ohne diese Verpflichtung zu befürchten, dass nicht geschlichtet werden könnte. Das wäre nicht im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher und würde Unternehmen benachteiligen, die an den Schlichtungsverfahren teilnehmen. Zur weiteren Verbesserung der Effektivität würde eine allgemeine Informationsverpflichtung aller Unternehmen hinsichtlich der apf als Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle im Rahmen der Beschwerdebearbeitung beitragen.

Wünschenswert wäre jedoch nach wie vor auch die Parteilichkeit der apf bei Anzeigen in Fällen von Verstößen gegen die Passagierrechte bei den Bezirksverwaltungsbehörden. Damit könnte die apf als gesetzliche Durchsetzungsstelle ihrem gesetzlichen Auftrag – Sicherstellung der Rechte der Passagiere und Berichterstattung über die ergriffenen Durchsetzungsmaßnahmen an die Europäische Kommission – besser nachkommen. Wünschenswert wäre auch eine klare Regelung, die festlegt, welche Bezirksverwaltungsbehörde für die von der apf eingebrachten Anzeigen örtlich zuständig ist. Überlegenswert wäre eine einheitliche Zuständigkeit eines Magistratischen Bezirksamts in Wien (Sitz der apf) bei sämtlichen angezeigten Verstößen. Dies würde ebenfalls zu mehr Effektivität führen.

² Beispiel: Schlichtungsantrag betraf nicht die Beförderung von Personen, Gepäck oder Gütern (Bahn), Fall unter 250 Kilometer Streckenlänge (Bus), Schlichtungsantrag über Schiffsunternehmen mit einer nautischen Besatzung von höchstens drei Personen (Schiff), Schlichtungsantrag über Flugunregelmäßigkeit von Drittstaat zu Drittstaat (Flug) oder die Beförderung erfolgte nicht von einem Bahnunternehmen / Verkehrsverbund, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen.

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

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

⁵ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idGF.

⁶ Kraftfahrlineingesetz – KfLG BGBl I 1999/203 idGF.

⁷ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idGF.

⁸ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idGF.

Glossar

Behörden und Gerichte

apf	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
BMK	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie
BVwG	Bundesverwaltungsgericht
EuGH	Europäischer Gerichtshof
HG Wien	Handelsgericht Wien
OGH	Oberster Gerichtshof (Österreich)
Schienen-Control	Schienen-Control GmbH
Schienen-Control Kommission (SCK)	Schienen-Control Kommission
VwGH	Verwaltungsgerichtshof (Österreich)

Unternehmen und Organisationen

Austrian Airlines	Austrian Airlines AG, österreichische Fluglinie
BAZL	Bundesamt für Zivilluftfahrt, Deutschland
BOB	Bayerische Oberlandbahn GmbH, deutsches Eisenbahnunternehmen
CAT	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
ČD	České dráhy, a.s., tschechisches Eisenbahnunternehmen
České aerolinie	Czech Airlines a. s., tschechische Fluglinie
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, britische Fluglinie bzw. easyJet Europe Airline GmbH, österreichische Fluglinie
Eurobus	Eurobus, nordmazedonisches Busunternehmen
Eurowings	Eurowings GmbH, deutsche Fluglinie
EVZ	Europäisches Verbraucherzentrum Österreich
Finnair	Finnair, finnische Fluglinie
FlixBus	FlixBus GmbH, deutsches Busunternehmen
GKB	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH
HŽPP	Hrvatske željeznice, kroatisches Eisenbahnunternehmen
Iberia	Iberia Líneas Aéreas de España S.A. Operadora, spanische Fluglinie
KLM	KLM Royal Dutch Airlines, niederländische Fluglinie
Laudamotion	Laudamotion GmbH, österreichische Fluglinie
LEVEL Europe	LEVEL Europe GmbH, österreichische Fluglinie

LILO	Linzer Lokalbahn AG
Lufthansa	Deutsche Lufthansa AG
LVE	Lokalbahn Lambach–Vorchdorf–Eggenberg AG
MÁV-START	MÁV-START Zrt., ungarisches Eisenbahnunternehmen
MBS	Montafonerbahn AG
NSB	Neusiedler Seebahn GmbH
ÖBB	Konzern der Österreichischen Bundesbahnen
ÖBB-Infrastruktur (ÖBB-Infra)	ÖBB-Infrastruktur AG
ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV)	ÖBB-Personenverkehr AG
PKP	Polskie Koleje Państwowe Spółka Akcyjna, polnisches Eisenbahnunternehmen
Raaberbahn (GySEV)	Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn AG (Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt), ungarisch-österreichisches Eisenbahnunternehmen
RegioJet	RegioJet a.s., tschechisches Eisenbahnunternehmen
SCHIG	Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft
SLB	Salzburger Lokalbahn, Geschäftsfeld der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation
söp	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V., Deutschland
StB	Steiermarkbahn und Bus GmbH
StH	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.
SŽ	Slovenske železnice, slowenisches Eisenbahnunternehmen
TAP Portugal	TAP Portugal SA, portugiesische Fluglinie
TRAVEL_NET	Netzwerk nationaler AS-Stellen
Verbund Linie	Steirischer Verkehrsverbund
VIE	Vienna International Airport, Flughafen Wien
VKI	Verein für Konsumenteninformation
VMOBIL	Vorarlberger Verkehrsverbund
VOR	Verkehrsverbund Ost-Region
Vueling	Vueling Airlines SA, spanische Fluglinie
WESTbahn	WESTbahn Management GmbH
Wiener Linien	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
WIFI International	Wirtschaftsförderungsinstitut der Wirtschaftskammer Österreich
Wizz Air	Wizz Air Hungary Ltd., ungarische Fluglinie
WLB	Wiener Lokalbahnen AG

Rechtsvorschriften und Tarifbestimmungen

ABGB	Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
ADR-Richtlinie	Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ADR = Alternative Dispute Resolution)
AStG	Alternative-Streitbeilegung-Gesetz
Bahn-Fahrgastrechteverordnung	Verordnung (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr
Bus-Fahrgastrechteverordnung	Verordnung (EU) 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) 2006/2004
CIV	einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck

CPC-Verordnung	Verordnung (EU) 2017/2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) 2006/2004 (Verbraucherbehörden-Kooperationsverordnung)
EisbBFG	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz)
EisbG	Eisenbahngesetz
EKHG	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz
FAGG	Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz
Fluggastrechteverordnung	Verordnung (EG) 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) 295/91
Kfl-Bef Bed	allgemeine Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinienverkehr
KfIG	Kraftfahrlineiengesetz
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
SchFG	Schiffahrtsgesetz
Schiff-Fahrgastrechteverordnung	Verordnung (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) 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 (zukünftig: Verbraucherbehördenkooperationsgesetz)
VBKVO	Verbraucherbehördenkooperationsverordnung Verordnung (EU) 2017/2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) 2006/2004

Sonstiges

Abb.	Abbildung
ABl	Amtsblatt
Abs	Absatz
AG	Amtsgericht
AGB	allgemeine Geschäftsbedingungen
App	Anwendungssoftware (Application software)
Art	Artikel
AS	Alternative Streitbeilegung
BGBI	Bundesgesetzblatt
bzw.	beziehungsweise

CPC	Consumer Protection Cooperation (engl.), europäisches Behördenetzwerk
DACH/D-A-CH	Deutschland, Österreich und Schweiz
ECAC	European Civil Aviation Conference, Europäische Zivilluftfahrt-Konferenz
EU/EG	Europäische Union/Europäische Gemeinschaft
EuroNight	Nachtreisezug
EWG	Europäische Wirtschaftsgemeinschaft
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
ggf.	gegebenenfalls
GmbH, GesmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
Hbf.	Hauptbahnhof
idgF	in der geltenden Fassung
Interrail	Ticket für 40 Bahngesellschaften und Fährunternehmen in 33 europäischen Ländern
iVm	in Verbindung mit
Kfz	Kraftfahrzeug
km	Kilometer
lit	littera (lat.), Buchstabe
LVwG	Landesverwaltungsgericht
max.	maximal
MCT	Minimum Connecting Time, Mindestumsteigezeit auf dem Flughafen
Mio.	Million(en)
MoU	Memorandum of Understanding (engl.), Grundsatzvereinbarung
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 Train
PDF	Portable Document Format, elektronisches Dokumentenformat
Pkw	Personenkraftwagen
PRM	Persons with Reduced Mobility, Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität
Railplus	Fahrpreismäßigung 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
TV	Television, Fernsehen
vgl.	vergleiche
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 5050707, www.passagier.at, www.apf.gv.at | **Grafisches Konzept & Umsetzung:** Judith Mullan | **Druck:** Bösmüller Print Management GesmbH & Co. KG, www.boesmueller.at | **Text:** apf | **Grafiken:** apf | **Fotos:** Adobe Stock: Cocorattanakorn (S. 71), Patrick Daxenbichler (S. 62), Denisismagilov (Cover (Laptop)), Photog.raph (S. 58), Pikselstock (S. 12), Andrey Popov (S. 6, 20, 30), Silvano Rebai (S. 50), Lightfield Studios (S. 84), Tonefotografia (S. 104) | **Getty Images:** (S. 136) | **iStock:** Say Cheese (S. 112), Antonio Guillem (S. 38), Kyril Gorlov (S. 72, 80, 102), Eclipse-Images (S. 04, 136), Nattakorn Maneerat (S. 126), Mikadun (S. 4, 104, 129, 136), Ded Mityay (S. 4, 129, 136), Adrian Seliga (S. 92, 98, 122), Serjio74 (S. 108), Vikialis (S. 104, 129) | **Shutterstock:** Denis Belitsky (S. 4, 72, 113, 115, 129), Chachamp (Cover (Wolken)), Yana Gayvoronskaya (S. 136), Lukas Gojda (S. 100), Anna Kompanieitseva (S. 42), Seligaa (S. 56), Song about summer (S. 90) | © Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, eine Abteilung der Schienen-Control GmbH | Redaktionsschluss: Anfang März 2021



Dieses Druckwerk wurde nach der Richtlinie
„Druckerzeugnisse“ des Österreichischen
Umweltzeichens bei der Druckerei Bösmüller Print
Management GesmbH & Co KG (UW-Nr. 779) gedruckt.

