

# Jahresbericht 2021





# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorworte</b>		Jahresbilanz der apf	<b>38</b>
Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie	<b>04</b>	- Jahresbilanz: Bahn	<b>44</b>
Geschäftsführerin der Schienen-Control und Leiterin der apf	<b>05</b>	- Jahresbilanz: Bus	<b>54</b>
		- Jahresbilanz: Schiff	<b>62</b>
		- Jahresbilanz: Flug	<b>66</b>
<b>Zusammenfassung</b>		Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit	<b>74</b>
Das Jahr 2021 im Überblick	<b>08</b>	- Bahnverkehr	<b>77</b>
		- Busverkehr	<b>82</b>
		- Flugverkehr	<b>85</b>
<b>Schlichtungstätigkeit</b>		Internationale Zusammenarbeit	<b>88</b>
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte	<b>22</b>	<b>Passagier- und Fahrgastrechte</b>	
Schlichtungsverfahren	<b>31</b>	Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte	
		- Bahnverkehr	<b>94</b>
		- Busverkehr	<b>103</b>
		- Schiffsverkehr	<b>108</b>
		- Flugverkehr	<b>111</b>
		<b>Service und Informationen</b>	
		Verfahrensrichtlinie der apf, Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links	<b>118</b>
		Berichts- und Informationspflicht gemäß AStG	<b>120</b>
		Glossar	<b>122</b>



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

Das Jahr 2021 brachte coronabedingt für Unternehmen im Verkehrsbereich und für Reisende weiterhin Beschränkungen und Erschwernisse. Im zweiten Jahr der Pandemie machte sich das veränderte und reduzierte Mobilitätsverhalten der Menschen bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) erneut bemerkbar. Die Zahl der Schlichtungsanfragen und -anträge sowie der Verfahren nahm stark ab.

Aber gerade in dieser unsicheren Zeit war es für Kundinnen und Kunden von Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugunternehmen umso wichtiger, eine kompetente Schlichtungsstelle zur Verfügung zu haben. Bei Problemen rund um ihre Reisen konnten sie die apf kostenlos kontaktieren und erhielten in gewohnt unbürokratischer Weise Unterstützung. Die Expertinnen und Experten des jeweiligen Verkehrsbereichs kümmerten sich rasch um die Erledigung der Passagieranliegen. Ich freue mich, allen Fahrgästen und Fluggästen diesen Service des Klimaschutzministeriums bereitstellen zu können.

Die etwa 3.000 schriftlichen Schlichtungsanträge und Anfragen bearbeitete die apf mit kurzer Reaktionszeit. Bereits nach durchschnittlich eineinhalb Tagen bekamen die Passagiere eine erste inhaltliche Beantwortung. Bei den rund 2.700 abgeschlossenen Verfahren ging es insbesondere um Annullierungen und Strafen. Die apf konnte in 77 Prozent der Fälle erfolgreich zwischen den Parteien schlichten und erreichte rund 1.143.000 Euro an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen.

Im Bahnbereich konnte die apf in mehr als drei Viertel der Fälle bereits innerhalb von zwei Wochen ein Ergebnis herbeiführen. Bei den vielfach komplexeren Verfahren im Flugbereich erzielten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf bei mehr als der Hälfte der Flugfälle innerhalb von zwei Monaten eine Lösung. Diese Bilanz ist sehr erfreulich und die Reisenden profitieren von den kostenlosen Schlichtungen.

Daher gilt mein Dank dem Einsatz und dem Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf. Sie sind wichtige Vermittlerinnen und Vermittler zwischen den Unternehmen im Verkehrssektor und den Passagieren.

Als Klimaschutzministerin ist es mir besonders wichtig, den Mobilitätssektor nicht nur zu stärken, und gerade den öffentlichen Verkehr attraktiver zu gestalten, sondern auch klimafit in eine gute Zukunft für uns alle zu führen.



**Leonore Gewessler, BA**

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

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

Im Jahr 2021 hatte die COVID-19-Pandemie nach wie vor starke Auswirkungen und war für uns bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) in der Schlichtungsarbeit weiter markant spürbar. Unser Jahresbericht zeigt, wie sich die anhaltend geringere Reisetätigkeit und ein geändertes Buchungsverhalten der Fahrgäste und Fluggäste zahlenmäßig niederschlugen. Die Schlichtungsanträge und Anfragen, die Passagiere der Verkehrsträger Bahn, Bus, Schiff und Flug bei der apf einbrachten, gingen um die Hälfte zurück.

Wir bearbeiteten 2021 insgesamt 2.896 Schlichtungsanträge und Anfragen, gut 40 Prozent davon betrafen COVID-19-Themen. Passagiere aus dem Flugsektor wandten sich mit 2.224 Anträgen an die apf und von Passagieren aus dem Bahnbereich erhielt die apf 626 Anträge.

Unsere Expertinnen und Experten der vier Verkehrsbe-  
reiche konnten den meisten Fahr- und Fluggästen bei ihren ungeklärten Reiseproblemen erfolgreich helfen. Bezahlt macht sich, dass die Schlichtungsstelle jeden einzelnen Fall genau prüft und den Unternehmen individuelle Lösungsvorschläge vorlegt. Die apf erzielte bei mehr als drei Viertel der Schlichtungsfälle eine Einigung zwischen den Parteien.

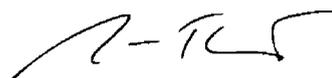
In Summe beendete die apf im Vorjahr 2.702 Schlichtungsverfahren, davon 2.176 Flug-Verfahren und 509 Bahn-Verfahren. Knapp die Hälfte der abgeschlossenen Verfahren bezog sich auf die Pandemie.

Annullierungen waren bei den Flugfällen mit rund 77 Prozent der häufigste Verfahrensgrund. Bahnkundinnen und -kunden hatten 2021 vorrangig, mit rund 48 Prozent, Probleme betreffend Strafzahlungen und Gebühren.

Wir erreichten für Reisende im Jahr 2021 einen Gesamtbeitrag an finanziellen Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von 1.142.939 Euro. Angesichts des starken Rückgangs an Verfahren, sie halbierten sich von 2020 auf 2021, ist dieses Ergebnis sehr zufriedenstellend. Fast zwei Drittel des Betrages, 746.995 Euro, entfielen auf pandemiebedingte Verfahren.

Die apf setzt ihren effektiven Weg in der Schlichtung fort und steht den Fahrgästen und Fluggästen auch künftig unbürokratisch, beratend sowie kostenlos zur Seite.

Wir wünschen Ihnen abschließend eine angenehme Lektüre unseres apf-Jahresberichts, der hoffentlich interessante Schlichtungsaspekte für Sie enthält!



**Mag. Maria-Theresia Röhlsler, LL.M., MBA**  
Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH  
und Leiterin der apf





Zusammenfassung

# Das Jahr 2021 im Überblick

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) hat gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte<sup>1</sup> bzw. § 9 AStG<sup>2</sup> jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Die wesentlichen Inhalte des Berichts für das Jahr 2021 sind im Folgenden zusammengefasst. Der gesamte Bericht ist auf der Website der apf kostenlos abrufbar.<sup>3</sup>

## Gesetzwerdung in Österreich

---

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

---

Am 28. Mai 2015 trat das Passagier- und Fahrgastrechte-agenturgesetz (PFAG)<sup>4</sup> 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)<sup>5</sup>, der nationalen Umsetzung der Richtlinie über alternative

Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie, Alternative Dispute Resolution)<sup>6</sup>. 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 bzw. dem vom BMK bestellten Schlichterin bzw. Schlichter 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. 2021 kümmerte sich die Leiterin der apf mit bis zu elf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- oder Teilzeit (acht Mitarbeiterinnen

und Mitarbeiter in Vollzeitäquivalenten) 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 2015<sup>7</sup> bei 78 Euro pro Verfahren. Diese Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken<sup>8</sup>. 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 eingeschränktere Kompetenzen. Ebenso setzt sich die apf für die Rechte von Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität ein.

## Zuständige Behörde für Verbraucherbehördenkooperation

Die apf wurde durch eine Novelle des VBKG<sup>9</sup> als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit beim Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr benannt. Im Rahmen dieses Gesetzes<sup>10</sup> können die für Verbraucherschutzgesetze 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-Fluggastrechteverordnung<sup>11</sup> von der Behördenkooperation umfasst.<sup>12</sup> Die notwendige nationale Umsetzung durch die Novelle des Verbraucherbehördenkooperationsgesetzes<sup>13</sup> trat am 26. März 2021 in Kraft. Damit wurden neben dem Anwendungsbereich auch die Befugnisse (z. B. Rückverfolgung von Daten- und Finanzströmen, Testeinkäufe oder Zusagen zur Einstellung des Verstoßes) erweitert.

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

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

<sup>3</sup> www.passagier.at.

<sup>4</sup> Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz – PFAG BGBl I 2015/61.

<sup>5</sup> Gemäß § 4 Abs 1 iVm § 25 AStG.

<sup>6</sup> RL 2013/11/EU ABi L 2013/165, 63.

<sup>7</sup> PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

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

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

<sup>10</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idGF.

<sup>11</sup> VO (EG) 1107/2006 ABi L 2006/204, 1.

<sup>12</sup> VO (EU) 2017/2394, ABi L 2017/345, 1.

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

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

Im Flugbereich hat die apf seit der Novelle zum Luftfahrtgesetz (LFG)<sup>14</sup> Parteistellung in Verwaltungsstrafverfahren. Die apf ist demnach berechtigt, in alle Verfahrensakte Einsicht zu nehmen, alle einschlägigen Auskünfte zu verlangen und Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht sowie Revision an den Verwaltungsgerichtshof zu erheben.

## 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 zusprechen<sup>15</sup>. 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 Verkehrsverbünde 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 Verkehrsverbünde dem Gesetz entsprechen und sie bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvorschriften (etwa KSchG<sup>16</sup>, EisbBFG<sup>17</sup> oder Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>18</sup>).

## Jahresbilanz der apf

---

Die COVID-19-Pandemie war im Jahr 2021 in der Schlichtungsarbeit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) nach wie vor markant spürbar. Da die Reisetätigkeit insgesamt weiterhin geringer war und Fahr- sowie Fluggäste wohl vorsichtiger buchten, gingen die Schlichtungsanträge und Anfragen um die Hälfte zurück. Die Expertinnen und Experten aller vier Verkehrsbereiche setzten sich gewohnt lösungsorientiert für die Reisenden ein. Sie erzielten wieder eine hohe Erfolgsquote und konnten bei mehr als drei Viertel der Schlichtungsfälle eine Einigung zwischen den Parteien herbeiführen.

## Schlichtungsanträge und Anfragen

---

Im Jahr 2021 gingen insgesamt 2.896 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der apf ein (2020: 5.977), davon 2.224 im Flugbereich (2020: 4.966), 626 im Bahnbereich (2020: 903), 38 im Busbereich (2020: 78) und acht im Schiffsbereich (2020: 30). Dies bedeutet eine Halbierung der Gesamtzahl. Gut 40 Prozent, 1.189, aller Anträge und Anfragen wiesen 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 2021 wurden insgesamt 1.944 Schlichtungsverfahren eröffnet (2020: 4.019), dies bedeutet eine Halbierung. Der Hauptteil fällt in den Flugbereich mit 1.423 Verfahren (2020: 3.296), gefolgt vom Bahnsektor mit 505 (2020: 694) und dem Busbereich mit 15 (2020: 29) eröffneten Schlichtungen. Im Schiffsbereich wurde ein Verfahren eröffnet (2020: kein Verfahren).

## Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

2021 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von 1.142.939 Euro (2020: 1.738.599 Euro). Berücksichtigend, dass die Verfahren sich von 2020 auf 2021 halbiert haben, ist dieses Ergebnis sehr zufriedenstellend. Fast zwei Drittel des erreichten Betrages, 746.995 Euro, entfielen auf pandemiebedingte Verfahren.

Der überwiegende Anteil des Gesamtbetrages entfällt mit 1.087.232 Euro auf den Flugbereich (2020: 1.647.594 Euro), im Bahnsektor wurden 54.429 Euro erreicht (2020: 88.378 Euro) und beim Verkehrsträger Bus 1.278 Euro (2020: 2.628 Euro).

## Reaktionszeit und Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung an die Antragstellenden betrug rund eineinhalb Tage (2020: vier Tage). Der apf gelang hier im Vergleich zum Vorjahr eine weitere Verbesserung.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf belief sich auf rund 87 Tage (2020: 101 Tage).

# Bahn

## Schlichtungsanträge und Anfragen

Die apf verzeichnete 2021 im Bahnbereich 626 Schlichtungsanträge (2020: 903), die Anzahl ging um rund 30 Prozent zurück. 78 der Bahn-Schlichtungsanträge beinhalteten COVID-19-Reiseprobleme (2020: 344).

Die apf wies 66 Prozent der abgelehnten Bahn-Beschwerden deshalb zurück, weil der Fahrgast seine Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatte (2020: 81 Prozent).

Ein Drittel (33 Prozent) aller Antragstellenden aus dem Bahnsektor hatte im Jahr 2021 den Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien (2020: 22 Prozent). 16 Prozent der Antragstellenden kamen aus Niederösterreich (2020: 20 Prozent), zehn Prozent aus Oberösterreich (2020: zehn Prozent) und sechs Prozent aus der Steiermark. 13 Prozent entfielen auf die restlichen Bundesländer (2020: 19 Prozent) und weitere 20 Prozent der Schlichtungsanträge wurden von Reisenden aus dem Ausland eingebracht (2020: 19 Prozent), davon waren mehr als die Hälfte Passagiere aus Deutschland.

## Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2021 wurden 509 Schlichtungsverfahren abgeschlossen (2020: 695). Bei 65 davon ging es um pandemiebedingte Probleme (2020: 227).

94 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2021 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2020: 95 Prozent). Trotz intensiver Bemühungen konnte in fünf Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden (2020: vier Prozent), ein Prozent wurde wie 2020 materiell eingestellt.

Seit Ende Mai 2015 besteht eine Kostenverpflichtung bei Schlichtungsverfahren seitens der Verkehrsunternehmen. Von den im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren waren 393 Verfahren für die jeweiligen Unternehmen im Bahnbereich kostenpflichtig (2020: 545).

## Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Im Bahnbereich verweigerte 2021 kein Unternehmen die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren (2020: ein Unternehmen).

<sup>14</sup> Luftfahrtgesetz - LFG BGBl 1957/253 idgF.

<sup>15</sup> Gemäß § 78a Abs 5 EisbG.

<sup>16</sup> Konsumentenschutzgesetz - KSchG BGBl 1979/140 idgF.

<sup>17</sup> Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz - EisbBFG BGBl I 2013/40 idgF.

<sup>18</sup> VO (EG) 1371/2007 ABI L 2007/315, 14.

*„Mein Anliegen betreffend eine Fahrgeldnachforderung [des Bahnunternehmens] wurde ernst genommen, verstanden und auch rasch und unkompliziert bearbeitet. Das erwirkte Schlichtungsergebnis ist zufriedenstellend. Danke dafür.“*

## Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Der häufigste Verfahrensgrund war 2021 mit 48 Prozent das Thema Strafzahlungen und Gebühren (2020: 34 Prozent).

Platz 2 nahmen im Jahr 2021 mit 32,5 Prozent Verfahren betreffend Ticketerstattung ein (2020: 43,4 Prozent).

Platz 3 teilten sich Verfahren betreffend Entschädigungen (für sonstige Kosten), Verfahren betreffend Sonstiges und Verfahren betreffend Verspätungsentschädigungen mit je sechs bis sieben Prozent.

2021 wurde die Erfassung der Verfahrensgründe (Kategorien) geändert, daher ist die Bezeichnung in diesem Bericht neu bzw. abweichend.

93,9 Prozent der Verfahren betrafen die ÖBB-Personenverkehr (2020: 97,1 Prozent) und 3,1 Prozent die Wiener Lokalbahnen (Badner Bahn). Der Rest entfiel auf Verkehrsverbünde und WESTbahn mit je 1,2 Prozent (2020: 0,9 Prozent und 0,4 Prozent), One Mobility mit 0,4 Prozent und Raaberbahn mit 0,2 Prozent.

## Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Bei allen im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf im Bahnsektor eine Summe von 54.429 Euro erwirken (2020: 88.378 Euro). 9.233 Euro dieser Entschädigungen betrafen COVID-19-Fälle.

## Verfahrensdauer

Bei 77 Prozent der Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf 2021 in weniger als zwei Wochen eine Lösung herbeiführen (2020: 81 Prozent). Weitere 18 Prozent aller Verfahren konnten bereits in weniger als einem Monat (2020: 13 Prozent) und vier Prozent in weniger als zwei Monaten (2020: fünf Prozent) erledigt werden. Nur ein Prozent der Schlichtungsverfahren dauerte (wie 2020) länger als zwei Monate, dies meist in komplexen Fällen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller (einfachen bis hochkomplexen) Schlichtungsverfahren im Bahnbereich lag im Jahr 2021, gleich wie 2020, bei rund zehn Tagen.

## Bus

### Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Bereich Busverkehr erhielt die apf im Jahr 2021 insgesamt 38 Schlichtungsanträge (2020: 78). Davon bezogen sich zwei auf COVID-19 (2020: 22).

91 Prozent der Ablehnungen erfolgten aufgrund von Unzuständigkeit (2020: 79 Prozent), neun Prozent, weil es keine Erstkontaktaufnahme mit dem Unternehmen gegeben hatte (2020: 21 Prozent).

37 Prozent der Antragstellenden aus dem Bussektor waren 2021 in Wien beheimatet (2020: 27 Prozent), gefolgt von 16 Prozent mit Hauptwohnsitz in Oberösterreich (2020: vier Prozent). 18 Prozent entfielen auf die restlichen

Bundesländer (2020: zwölf Prozent). Bei 18 Prozent der Antragstellenden lag 2021 der Wohnort nicht in Österreich (2020: 14 Prozent). Elf Prozent machten im Vorjahr keine diesbezügliche Angabe (2020: 24 Prozent).

## Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2021 wurden insgesamt 16 Verfahren zum Abschluss gebracht (2020: 29). COVID-19 hatten zwei Verfahren zum Thema (2020: acht).

100 Prozent der Verfahren im Busverkehr konnten wie 2020 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden.

15 der 2021 abgeschlossenen Verfahren waren für die jeweiligen Unternehmen im Busbereich kostenpflichtig (2020: 23).

## Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Kein Unternehmen im Busbereich verweigerte 2021 die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren (2020: ein Unternehmen).

## Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Mit 88 Prozent waren Annullierungen, Abfahrtsverspätungen und Überbuchungen 2021 der Hauptgrund für Bus-Schlichtungsverfahren (2020: 77 Prozent Annullierungen). Sechs Prozent der Verfahren betrafen Hilfeleistungen wie Verpflegung oder Unterkunft.

2021 wurde die Erfassung der Verfahrensgründe (Kategorien) geändert, daher ist die Bezeichnung in diesem Bericht neu bzw. abweichend.

82 Prozent der im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren wurden mit FlixBus geführt (2020: 93 Prozent). Je sechs Prozent der Verfahren wickelte die apf gegenüber den Unternehmen Flughafen Wien, ÖBB-Postbus und Salzburg AG ab.

## Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2021 konnte die apf beim Verkehrsträger Bus monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 1.278 Euro für Fahrgäste erwirken (2020: 2.628 Euro).

251 Euro der Gesamtsumme entfielen auf COVID-19-Verfahren (2020: 1.106 Euro).

## Verfahrensdauer

Bei einem Drittel der Verfahren (33 Prozent) war es 2021 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2020: 48 Prozent). Je rund ein Viertel der Fälle (27 Prozent) wurde in weniger als einem Monat (2020: knapp 43 Prozent) bzw. in weniger als zwei Monaten (2020: neun Prozent) erledigt. 13 Prozent benötigten aufgrund länger andauernder Durchsetzungsverfahren mehr als zwei Monate (2020: null Prozent).

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 28 Tagen, also bei knapp einem Monat (2020: 15 Tage).

## Schiff

### Schlichtungsanträge, Anfragen und Schlichtungsverfahren

Im Bereich Schiffsverkehr erhielt die apf 2021 insgesamt acht Schlichtungsanträge (2020: 30). Zwei der Anträge und Anfragen erhielt die apf aufgrund der COVID-19-Pandemie (2020: 21). Es wurde ein Verfahren eröffnet (2020: kein Verfahren). Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2021 wie in den Jahren zuvor aufgrund von Unzuständigkeit.

## Flug

### Schlichtungsanträge und Anfragen

Insgesamt wurden 2021 im Flugverkehr 2.224 Schlichtungsanträge und Anfragen bearbeitet (2020: 4.966).

59 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2021 aufgrund von Unzuständigkeit (2020: 42 Prozent) und 21 Prozent aufgrund der Feststellung, dass die Reisende bzw. der Reisende ihre bzw. seine Forderung noch nicht bei der betroffenen Fluglinie eingebracht hatte (2020: 39 Prozent).

20 Prozent der Fälle mussten wegen sonstiger Gründe wie mangelnder formeller Einbringung oder Insolvenz der Airline abgelehnt werden (2020: 19 Prozent).

Mit 72 Prozent wurden die meisten Schlichtungsanträge im Jahr 2021 von Personen mit Wohnsitz in Österreich eingebracht (2020: 71 Prozent). Aus anderen EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz kamen 16 Prozent der Anträge (2020: 13 Prozent), drei Prozent stammten aus Drittstaaten (2020: fünf Prozent). Neun Prozent der Antragstellenden machten keine Angabe (2020: elf Prozent).

## Schlichtungsverfahren

Im Flugverkehr wurden im Jahr 2021 insgesamt 2.176 Verfahren abgeschlossen (2020: 3.869). 1.231 dieser Verfahren wurden im Zusammenhang mit COVID-19-Themen geführt (2020: 1.632).

In 73 Prozent der Fälle wurde eine Einigung zwischen Unternehmen und Fluggast erzielt und somit ein positiver Abschluss erreicht (2020: 71 Prozent).

Trotz intensiver Bemühungen konnte wie 2020 in vier Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden. Bei den weiteren Verfahren erfolgte eine materielle Einstellung. 13 Prozent wurden aufgrund außergewöhnlicher Umstände, z. B. schlechter Wetterverhältnisse, (2020: 20 Prozent) und zehn Prozent aufgrund sonstiger Gründe, z. B. Verspätung unter drei Stunden, (2020: fünf Prozent) eingestellt.

1.769 der beendeten Verfahren waren im Jahr 2021 für die Fluglinien kostenpflichtig (2020: 3.162).

## Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Da die apf in Bezug auf die europäischen Fahr- und Fluggastrechtereordnungen 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 2021 kam es zu insgesamt 104 solcher Anzeigen (2020: 75). Bei 37 Anzeigen lag auch eine mangelnde Mitwirkung der Fluggesellschaft am Schlichtungsverfahren der apf vor (2020: 33).

## Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Rund 77 Prozent der Verfahren wurden 2021 aufgrund von Annullierungen geführt (2020: 70 Prozent). Fluglinien annullierten, wie auch im Vorjahr, durch die mit der COVID-19-Pandemie einhergehenden starken und lang andauernden Reisebeschränkungen eine Vielzahl an Flügen. Bei 17 Prozent der Verfahren ging es um verspätete Flüge (2020: 27 Prozent) und knapp fünf Prozent betrafen Nichtbeförderung (2020: drei Prozent).

21 Prozent der im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren wurden gegen Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2020: 26 Prozent). 2021 bezogen sich rund 16 Prozent der Verfahren auf Laudamotion (2020: 13 Prozent) und rund zehn Prozent auf Wizz Air (2020: vier Prozent). Je acht Prozent der Verfahren waren Ryanair und TAP (2020: Letztere sieben Prozent) zuzurechnen. Des Weiteren betrafen je drei Prozent Eurowings (2020: sechs Prozent), Iberia (2020: drei Prozent), Lufthansa (2020: sechs Prozent) und Vueling (2020: drei Prozent). Je ein Prozent der Verfahren war mit Aeroflot und Turkish Airlines abzuwickeln. Der Rest entfällt im jeweils niedrigen Prozentbereich (insgesamt 23 Prozent) auf sonstige Flugunternehmen.

## Entschädigungen und Erstattungen

Die apf erzielte im Flugsektor im Jahr 2021 einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 1.087.232 Euro (2020: 1.647.594 Euro). 737.511 Euro dieser Entschädigungen betreffen COVID-19-Fälle (2020: 932.054 Euro).

## Verfahrensdauer

2021 war es erneut bei einem Viertel (25 Prozent) der Schlichtungsverfahren möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu kommen (2020: 25 Prozent). In 17 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats (2020: 17 Prozent) und in 15 Prozent im Zeitraum von zwei Monaten (2020: zwölf Prozent) zwischen Passagieren und Unternehmen

*Entschädigungen und Erstattungen  
für Fluggäste im Jahr 2021:  
1.087.232 Euro.*

vermittelt werden. Mehr als zwei Monate mussten im Jahr 2021 für 43 Prozent der Fälle aufgewendet werden, 2020 waren es 46 Prozent. Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag beim Fachbereich Flug im Jahr 2021 bei rund 106 Tagen, das sind rund 15 Wochen (2020: 118 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 vor allem 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 74 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 Online-Tickets, Strafen/Fahrgeldnachforderungen, Erstattungen, COVID-19 und Streik sowie Informationen über Störungen Schwerpunktthemen.

Wichtige Flug-Themen in der Schlichtungsarbeit waren Auswirkungen durch COVID-19, Annullierungen, Online-Vermittler und Nichtbeförderung aufgrund von COVID-19.

### **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 (zumeist in Brüssel bei der Europäischen Kommission) sowie mit 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 anhaltenden COVID-19-Pandemie gab es 2021 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 im Jahr 2021 ist im Kapitel „Internationale Zusammenarbeit“ ab Seite 88 nachzulesen.

*2021: Audit der apf-Experten im Bahnbereich  
in den Bundesländern Tirol  
und Vorarlberg.*

## 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. Themen im Jahr 2021 waren u. a.: Fristverletzung bei der Auszahlung der Verspätungsentschädigung, Verweigerung der Auszahlung der Erstattung und Verletzung bezüglich der Ausstellung und Reduktion von Strafzahlungen.

#### 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

Im Jahr 2021 führte die apf das Audit im Bahnbereich in den Bundesländern Tirol und Vorarlberg durch. Sie besuchte und auditierte die Unternehmen Verkehrsverbund Tirol (VVT), Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV bzw. VMobil) und die Montafonerbahn (MBS). Wie gewohnt überprüften die Mitarbeiter Züge und Bahnhöfe bzw. Haltestellen der ÖBB-Personenverkehr, die bei der Hin- und Rückfahrt genutzt wurden.

Die apf-Experten thematisierten die Ergebnisse mit den jeweiligen Unternehmen, empfahlen bzw. forderten Verbesserungsmaßnahmen und kontrollierten, soweit möglich, die Umsetzung.

Primär prüfte die apf, ob die Tarif- und Beförderungsbedingungen rechtmäßig sind und die Informationspflichten eingehalten werden, etwa mit Aushängen von Fahrgastrechten und Tarifen.

#### Neue Bahn-Fahrgastrechteverordnung

Die Europäische Kommission veröffentlichte am 27. September 2017 ihren Vorschlag für eine Revision/Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>19</sup>. Nach Veröffentlichung im Amtsblatt der EU am 29. April 2021 trat die Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>20</sup> am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der EU in Kraft. Die Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung gilt, abgesehen von einer Bestimmung, ab 7. Juni 2023. Bis zum Inkrafttreten der neuen EU-Verordnung gelten weiterhin die

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

### **Verfahren der Schienen-Control Kommission**

Im Jahr 2021 behandelte die Schienen-Control Kommission im Bereich der Fahrgastrechte abermals aufsichtsbehördliche Verfahren betreffend Preisauskünfte im Online-Ticketshop, betreffend Beförderungsbedingungen für Fahrräder und betreffend Ausschluss des Einspruchs gegen die Fahrgeldnachforderung. Mehr zu den 2021 geführten Verfahren findet sich im Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 94.

## Flug

### **Relevante Urteile im Jahr 2021**

Da noch keine Revision der Fluggastrechteverordnung erfolgte, beschäftigte sich der Europäische Gerichtshof (EuGH) auch im Jahr 2021 wieder mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte. Für die Tätigkeit der apf sind die Urteile zu folgenden Fragen relevant: Kann ein von einer Gewerkschaft der Angestellten eines Luftfahrtunternehmens organisierter Streik einen außergewöhnlichen Umstand darstellen? Kann der Streik der Belegschaft einer Fluglinie aus Solidarität mit der Belegschaft der Muttergesellschaft einen außergewöhnlichen Umstand darstellen? Stellt die Umleitung eines Fluges zu einem anderen Flughafen, der denselben Ort, dieselbe Stadt oder dieselbe Region bedient, eine Annullierung dar? Mehr Informationen enthält das Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Flugverkehr“ ab Seite 111.

### **Durchsetzungstätigkeiten im Fachbereich Flug**

#### **Anzeigen und Parteistellung im Verwaltungsverfahren**

Als benannte Nationale Durchsetzungsstelle für die Fluggastrechteverordnung<sup>21</sup> und die PRM-Fluggastrechteverordnung<sup>22</sup> brachte die apf 2020 und 2021 vermehrt Anzeigen bei den zuständigen Behörden ein. Dem ging ein starker Anstieg an Anfragen und Anträgen seit dem Jahr 2018 voran.

Die apf erstellt Anzeigen aufgrund von Verstößen gegen die genannten Verordnungen oder Verletzungen der Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren nach dem LFG. Das LFG sieht in § 169 für Verstöße gegen die Verordnungen und für die Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren der apf Verwaltungsstrafen in Höhe von bis zu 22.000 Euro vor.

Seit der Novelle zum LFG und dem neu geregelten § 139a LFG („Außergerichtliche Streitbeilegung“) ist die Parteistellung der apf in den Verwaltungsstrafverfahren vorgesehen. Die apf ist demnach berechtigt, in alle Verfahrensakte Einsicht zu nehmen, alle einschlägigen Auskünfte zu verlangen und Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht sowie Revision an den Verwaltungsgerichtshof zu erheben.

Mit der neu erhaltenen Parteistellung konnte die apf 2021 bereits zu einigen Verfahren Stellung nehmen und Rechtsmittel erheben. Rechtsmittel hat die apf beispielsweise zur Klärung der behördlichen Zuständigkeit und bei – nach Ansicht der apf – zu niedrigen Verwaltungsstrafen für Verstöße eingebracht.

### **Durchsetzung bei systematischen Verstößen**

Die Durchsetzung umfasste auch generelle Ersuchen an Luftfahrtunternehmen, sofern systematische Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnung vermutet bzw. festgestellt werden können. Bei festgestellten oder vermuteten Verstößen diskutierte die apf mit den betroffenen Luftfahrtunternehmen und forderte diese schriftlich zur Behebung der Verstöße auf.

### **Audits**

Die apf auditierte im Jahr 2021 die Website von Austrian Airlines ([www.austrian.com](http://www.austrian.com)), um zu überprüfen, ob die Verpflichtungen nach der Fluggastrechteverordnung und der PRM-Fluggastrechteverordnung eingehalten werden<sup>23</sup>.

<sup>19</sup> COM(2017)548.

<sup>20</sup> VO (EU) 2021/782 ABl L 2021/172, 1.

<sup>21</sup> VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

<sup>22</sup> VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

<sup>23</sup> Gemäß Art 16 der VO (EG) 261/2004 und gemäß Art 14 der VO (EG) 1107/2006.



*16 große Flugunternehmen verpflichteten sich gegenüber den Fluggästen zu besserer Information bei Annullierungen und zu zeitnaher Ticketerstattung.*

Des Weiteren führte die apf eine Prüfung zur Fluggastrechterverordnung durch. Die Flug-Expertinnen und -Experten der apf überprüften die Website außerdem dahingehend, inwieweit die Informationsverpflichtung und Qualitätsstandards nach der PRM-Fluggastrechterverordnung berücksichtigt wurden.

Bei Mängeln forderte die Durchsetzungsstelle das Luftfahrtunternehmen dazu auf, entsprechende Verbesserungen umzusetzen.

### **Verbraucherbehördenkooperation**

Mit der am 26. März 2021 in Kraft getretenen Novelle des Verbraucherbehördenkooperationsgesetzes (VBKG)<sup>24</sup> wurde die apf als Abteilung der Schienen-Control GmbH erneut als zuständige Behörde nach der neuen Verbraucherbehördenkooperationsverordnung benannt.

Die apf nahm 2021 an der koordinierten Aktion für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz im Rahmen des CPC-Netzwerkes<sup>25</sup> teil. Die nationalen Verbraucherschutzbehörden führten diese Aktion durch und die Europäische Kommission unterstützte sie. Es ging darum, wie die in der EU tätigen Fluggesellschaften mit den pandemiebedingten Flugannullierungen umgehen. Um sicherzustellen, dass die Verbraucher- und Fluggastrechte ordnungsgemäß eingehalten werden, analysierten die Mitwirkenden problematische Annullierungspraktiken und erarbeiteten konkrete Handlungsempfehlungen für die im EU-Gebiet tätigen Fluggesellschaften. Nach Gesprächen mit der Europäischen Kommission und den nationalen Verbraucherschutzbehörden

haben sich 16 große Fluggesellschaften verpflichtet, die Fluggäste bei annullierten Flügen besser zu informieren und ihnen zeitnah Tickets zu erstatten. Die Europäische Kommission veröffentlichte hierzu folgende Pressemitteilung: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP\\_21\\_4944](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_21_4944).

### **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.

*Hinweis: Das Thema Pünktlichkeit wird aus dem Bericht ausgegliedert und extra auf der Website dargestellt.*



<sup>24</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2021/57.

<sup>25</sup> CPC – Consumer Protection Cooperation, europäisches Behördennetzwerk.





# 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, EU-Richtlinien oder im Bahnverkehr auch im nationalen Recht 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.

## Gesetzgebung auf europäischer Ebene

Auf europäischer Ebene wurden zwischen 2004 und 2011 die Verordnungen für die Rechte der Fluggäste im Luftverkehr<sup>1</sup>, der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr<sup>2</sup>, der Fahrgäste im See- und Binnenschiffsverkehr<sup>3</sup> sowie der Fahrgäste im Kraftomnibusverkehr<sup>4</sup> 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 Fluggastrechteverordnung<sup>5</sup> vor. Die Revision der Fluggastrechteverordnung wurde 2019 wieder aufgenommen. Aufgrund einer COVID-19-bedingten Unterbrechung ist es derzeit nicht abschätzbar, ob und wann es zu einer Einigung kommen wird.

Im Bahnverkehr veröffentlichte die Europäische Kommission am 27. September 2017 ihren Vorschlag für eine Revision/Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>6</sup>. Nach Veröffentlichung im Amtsblatt der EU am 29. April 2021 trat die Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>7</sup> am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der EU in Kraft. Die Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung gilt, abgesehen von einer Bestimmung, ab 7. Juni 2023.



## Gesetzgebung in Österreich

### FACTS: **Wichtige Rechtsgrundlagen für die apf**

Alternative-Streitbeilegung-Gesetz –  
AStG BGBl I 2015/105 idgF<sup>8</sup>.

Bundesgesetz über die Agentur für Passagier-  
und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61 idgF<sup>9</sup>.

Eisenbahngesetz 1957 –  
EisbG BGBl 1957/60 idgF<sup>10</sup>.

Kraftfahrlineingesetz –  
KfIG BGBl I 1999/203 idgF<sup>11</sup>.

Luftfahrtgesetz –  
LFG BGBl 1957/253 idgF<sup>12</sup>.

Schiffahrtsgesetz –  
SchFG BGBl I 1997/62 idgF<sup>13</sup>.

Verbraucherbehördenkooperationsgesetz –  
VBKG BGBl I 2006/148 idgF<sup>14</sup>.

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

Seit dem 27. Juli 2006<sup>15</sup> erfüllt die Schienen-Control GmbH die Funktion einer unabhängigen Schlichtungsstelle für Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen im Güter- und Personenverkehr.

Mit 23. April 2010<sup>16</sup> wurde die Schienen-Control neben der Schienen-Control Kommission als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr benannt. Mehr Informationen dazu enthalten die Berichte der vergangenen Jahre und die Website der Schienen-Control<sup>17</sup>.

Am 28. Mai 2015<sup>18</sup> löste die apf die bisherige Schlichtungsstelle für den Bahnbereich ab. Die im Verkehrsministerium angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden die Fluggastrechte betreffend wurde in die apf eingegliedert. Dazu kamen bei der apf 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.

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 AStG<sup>19</sup>, der nationalen Umsetzung der ADR-Richtlinie<sup>20</sup>. Sie ist damit eine von acht AS-Stellen, die in Österreich im Sinne des AStG tätig sind.

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

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

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

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

<sup>4</sup> VO (EU) 181/2011 ABl L 2011/55, 1.

<sup>5</sup> COM(2013)130.

<sup>6</sup> COM(2017)548.

<sup>7</sup> VO (EU) 2021/782 ABl L 2021/172, 1.

<sup>8</sup> Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idgF.

<sup>9</sup> Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61 idgF.

<sup>10</sup> Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

<sup>11</sup> Kraftfahrlineingesetz – KfIG BGBl I 1999/203 idgF.

<sup>12</sup> Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

<sup>13</sup> Schiffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.

<sup>14</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idgF.

<sup>15</sup> EisbG 1957 BGBl 1957/60 idF BGBl I 2006/125.

<sup>16</sup> Bundesgesetz zur VO (EG) 1371/2007 BGBl I 2010/25 (Außerkräfttreten am 30.6.2013).

<sup>17</sup> www.schienencontrol.gv.at.

<sup>18</sup> Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz – PFAG BGBl I 2015/61.

<sup>19</sup> Gemäß § 4 Abs 1 iVm § 25 AStG.

<sup>20</sup> RL 2013/11/EU ABl L 2013/165, 63.

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 BMK<sup>21</sup>. 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

<sup>21</sup> Gemäß § 9 ASStG bzw. gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

<sup>22</sup> PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

<sup>23</sup> Gemäß § 4 Abs 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

<sup>24</sup> Ab 23. Juni 2023: VO (EU) 2021/782 ABl L 2021/172, 1.

<sup>25</sup> 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. 2021 bearbeitete die Leiterin der apf mit bis zu elf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- oder Teilzeit (acht 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 2015<sup>22</sup> bei 78 Euro pro Verfahren. Die Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken<sup>23</sup>. 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 bestimmte 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)<sup>24</sup>.

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 idGF<sup>25</sup>.

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 Bahnbereich über eingeschränktere Kompetenzen.

Ebenso setzt sich die apf als Schlichtungsstelle für die Rechte von Menschen mit Behinderung oder 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 Hilfeleistungen in einem Flughafen/Busbahnhof/Hafenterminal und eines Luftfahrt-/Bus-/Schiffunternehmens.



<sup>26</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2015/61.

<sup>27</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF.

<sup>28</sup> VO (EU) 2017/2394 ABl L 2017/345, 1.

<sup>29</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2021/57.

<sup>30</sup> Gemäß § 85 Abs 2 und § 87a Abs 3 SchFG.

<sup>31</sup> Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idF BGBl I 2021/151.

## Zuständige Behörde für Verbraucherbehördenkooperation

Die apf wurde durch eine Novelle des VBKG<sup>26</sup> als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit beim Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr benannt. Im Rahmen dieses Gesetzes<sup>27</sup> können die für Verbraucherschutzgesetzte zuständigen nationalen Behörden Amtshilfeersuchen an die entsprechenden Behörden im Ausland richten. Diese können in weiterer Folge gegen Unternehmen vorgehen, wenn es zu grenzüberschreitenden Verletzungen von Verbraucherschutzregelungen kommt. Die Ermittlungsbefugnisse reichen von der Einsichtnahme in Unterlagen und Ersuchen um Auskünfte über das Betreten oder Besichtigen von Räumen des Unternehmens bis hin zu Unterlassungsklagen.

Seit 17. Jänner 2020 kommt die neue Verbraucherbehördenkooperationsverordnung (VBKVO)<sup>28</sup> zur Anwendung. Die notwendige nationale Umsetzung durch die Novelle des Verbraucherbehördenkooperationsgesetzes<sup>29</sup> trat am 26. März 2021 in Kraft. Damit wurden 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.

### **Bei diesen Verstößen sind Strafen durch die Bezirksverwaltungsbehörden vorgesehen**

- Im Bahnverkehr gemäß § 232 EisebG, 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 EisebBFG 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.<sup>30</sup>

### **Parteistellung in den Verwaltungsstrafverfahren im Bereich Flug**

Mit 1. August 2021 trat eine Novelle des LFG<sup>31</sup> in Kraft, wodurch die Schienen-Control gemäß § 139a Abs 4 LFG in Verwaltungsstrafverfahren betreffend Verstöße gegen die Bestimmungen gemäß Abs 1 bis Abs 3 Parteistellung erhält. Die Parteistellung bezieht sich daher auf Verwaltungsstrafverfahren betreffend Verstöße gegen die Verpflichtung zur Mitwirkung und zur Erteilung aller für die Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte sowie zur Vorlage der erforderlichen Unterlagen. Sie gilt des Weiteren bei Verfahren bezüglich Verstößen gegen die Fluggastrechteverordnung und die PRM-Fluggastrechteverordnung.

Die apf, als zuständige Abteilung der Schienen-Control, ist sohin berechtigt, in alle Verfahrensakte Einsicht zu nehmen und alle einschlägigen Auskünfte zu verlangen. Sie kann außerdem Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht und Revision an den Verwaltungsgerichtshof erheben sowie dabei die Einhaltung der Bestimmungen gemäß §139a Abs 1 bis Abs 3 LFG geltend machen.

## 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.

## Verbindlicherklärung von apf-Empfehlungen im Bahnverkehr

Im Bahnbereich kann die Schienen-Control Kommission bei Schlichtungsanträgen von Fahrgästen, bei denen es um eine fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen<sup>32</sup>. 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 EisebG bzw. zur Kontrolle der Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbände auf ihre Gesetzmäßigkeit durch die Schienen-Control Kommission gemäß § 78b EisebG.

Die Beförderungsbedingungen müssen sowohl bei der erstmaligen Veröffentlichung als auch bei Änderungen vorgelegt werden. Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisebG 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 97).



<sup>32</sup> Gemäß § 78a Abs 5 EisebG.





# 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 und vermittelt zwischen ihnen und den Unternehmen im Streitfall, damit sie 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 Zuständigkeit übernehmen. Als Maßstab für Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Kundinnen und Kunden.

## Zuständigkeiten bei den unterschiedlichen Verkehrsträgern

### Bahn

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

### Bus

- Alle linienmäßigen Beförderungen mit Abfahrt oder Ankunft in Österreich.

- Alle linienmäßigen Beförderungen, die von österreichischen Unternehmen durchgeführt werden (Einzelfallprüfung).
- 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.
- Alle linienmäßigen Beförderungen, die von österreichischen Unternehmen durchgeführt werden (Einzelfallprüfung).
- 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 Mindestbesetzung 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 innerhalb von EU-Mitgliedstaaten, 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)<sup>1</sup>.

## 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 oder 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-Fahrgastrechteverordnung<sup>2</sup> oder gemäß Art 28 Abs 1 der Bus-Fahrgastrechteverordnung<sup>3</sup> oder gemäß Art 25 Abs 1 der Schiff-Fahrgastrechteverordnung<sup>4</sup> oder gemäß Art 16 Abs 1 der Fluggastrechteverordnung<sup>5</sup> bzw. gemäß Art 14 Abs 1 der PRM-Fluggastrechteverordnung<sup>6</sup> zuständig ist.
- Schlichtungsanträge über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind.

<sup>1</sup> Nutzerinnen und Nutzer von Zivilflugplätzen (z. B. Flughäfen): nur bei Schlichtungsanträgen gemäß VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

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

<sup>3</sup> VO (EU) 181/2011 ABl L 2011/55, 1.

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

<sup>5</sup> VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

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

<sup>7</sup> Im Bahnverkehr nur bei Beschwerden gemäß § 78a Abs 1 EisbG.

<sup>8</sup> Eisenbahngesetz 1957 - EisbG BGBl 1957/60 idGF.

- 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 wurden<sup>7</sup>.
- Schlichtungsanträge gemäß § 78a Abs 1 EiszG<sup>8</sup>, 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 bei denen die dreimonatige Frist für die endgültige Beantwortung durch das Unternehmen nicht abgewartet wurde.
- Schlichtungsanträge, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Bus-Fahrgastreueverordnung als Grundlage haben.

## Schiff

- Schlichtungsanträge, die nicht die Beförderung von Fahrgästen bzw. die Entschädigung für beschädigte oder

### 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](http://www.passagier.at)

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 bei denen die zweimonatige Frist für die endgültige Beantwortung durch das Unternehmen nicht abgewartet wurde.
- Schlichtungsanträge, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Schiff-Fahrgastreueverordnung als Grundlage haben.

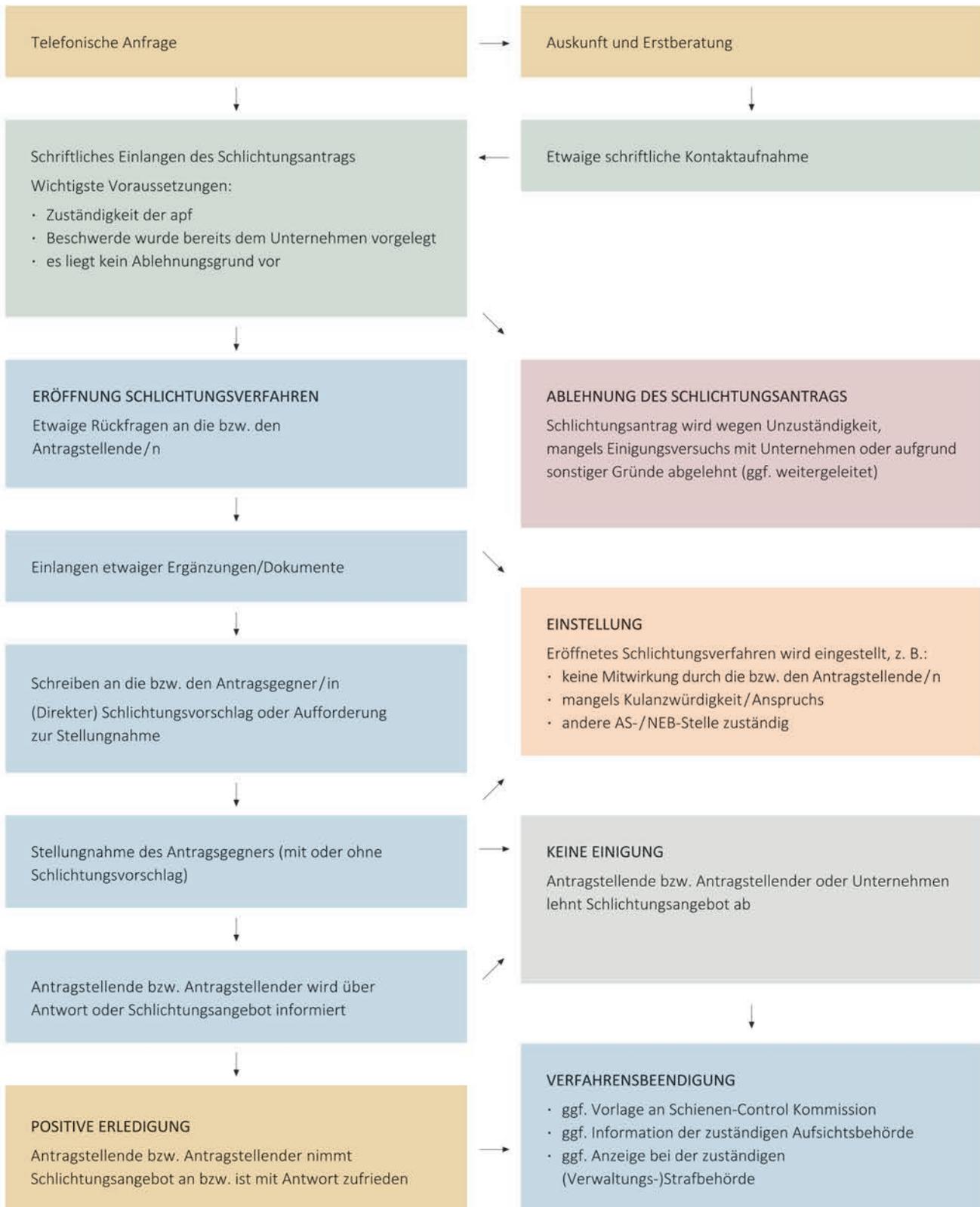
## Flug

- Schlichtungsanträge, die nicht die Beförderung von Fahrgästen 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 bei denen die sechswöchige Frist für die Beantwortung durch das Unternehmen nicht abgewartet wurde.
- Schlichtungsanträge, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fluggästen gemäß der Fluggastreueverordnung oder PRM-Fluggastreueverordnung als Grundlage haben.



## 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](http://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 und ggf. zu einem Schlichtungsvorschlag auf oder unterbreitet selbst einen solchen.

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](http://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 und Antragstellenden 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 von Unternehmen 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 apf einladen.

In vielen Fällen findet die apf bei den Schlichtungsverfahren sehr rasch eine Lösung. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller Verkehrsbereiche belief sich im Jahr 2021 auf knapp drei Monate (87 Tage). Mehr Zeit für die Prüfung und Durchführung nehmen im Flugbereich vor allem Verfahren in Anspruch, in denen Fluglinien bestimmte Nachweise vorlegen müssen, z. B. wenn außergewöhnliche Umstände als Entlastungsgrund geltend gemacht werden. Eine Auswirkung auf die Verfahrensdauer hatte im Flugbereich zudem die seit 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 AStG<sup>9</sup> 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).<sup>10</sup> Unter [www.passagier.at](http://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)<sup>11</sup> 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. Die apf ersetzt dabei keinen Zeitaufwand der Passagiere, der durch die Einbringung und Korrespondenz mit der apf erfolgt.

### 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 Jahresbericht<sup>12</sup>, 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 der/des Datenschutzbeauftragten informiert.

### Verjährungshemmung

---

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

### Schlichterin bzw. Schlichter der apf

---

Die gemäß § 10 Abs 2 AStG als Schlichterin bzw. Schlichter bestellte Person ist auf der Website [www.passagier.at](http://www.passagier.at) namentlich angeführt. Sie muss alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, die Interessenkonflikte mit einer bzw. einem

Beteiligten entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenlegen. Im Falle der Befangenheit der Schlichterin bzw. des Schlichters 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, EKHG<sup>13</sup>, KfllG<sup>14</sup>, LFG<sup>15</sup>, KSchG<sup>16</sup>, SchFG<sup>17</sup>, 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 Fahrpreiseschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht und bei denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen erreicht wird, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

Bei 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](http://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 und der jeweiligen Durchwahl des Fachbereichs erreichbar: DW 710 für Bahn, 720 für Bus, 730 für Schiff und 740 für Flug.

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

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

<sup>10</sup> Berechnet als Median. Quelle: Bundesministerium für Justiz, [www.justiz.gv.at](http://www.justiz.gv.at).

<sup>11</sup> PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

<sup>12</sup> Gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastreue bzw. gemäß § 9 AStG.

<sup>13</sup> Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idgF.

<sup>14</sup> Kraftfahrliiniengesetz – KfllG BGBl I 1999/203 idgF.

<sup>15</sup> Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

<sup>16</sup> Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.

<sup>17</sup> Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.

# Jahresbilanz der apf

Die COVID-19-Pandemie war im Jahr 2021 in der Schlichtungsarbeit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) nach wie vor markant spürbar. Da die Reisetätigkeit insgesamt weiterhin geringer war und Fahr- sowie Fluggäste wohl vorsichtiger buchten, gingen die Schlichtungsanträge und Anfragen um die Hälfte zurück. Die Expertinnen und Experten aller vier Verkehrsbereiche setzten sich gewohnt lösungsorientiert für die Reisenden ein. Sie erzielten wieder eine hohe Erfolgsquote und konnten bei mehr als drei Viertel der Schlichtungsfälle eine Einigung zwischen den Parteien herbeiführen.

Dieser Bericht gibt die Jahresbilanz 2021 wieder.

## Kontakt zur Schlichtungsstelle

Die 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](http://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 auch im Jahr 2021 kompetent und kostenlos über ihre Fahr- und Fluggastrechte. Über verschiedene Kanäle kommunizierte die Schlichtungsstelle mit den Passagieren, um Betroffenen individuelle Beratungen und Schlichtungen zu ermöglichen.

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





*„Da es ein Problem mit [dem Bahnunternehmen] gab und ich persönlich keine Lösung erreichen konnte, habe ich mich an diese Agentur gewendet. Noch am selben Tag wurde ein Schlichtungsverfahren eingeleitet, innerhalb von einer Woche wurde mir ein annehmbares Schlichtungsangebot zugesendet. Ich bin sehr froh darüber, dass mir so schnell geholfen werden konnte und kann die APF daher nur weiterempfehlen!“*

## Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Jahr 2021 gingen insgesamt 2.896 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der apf ein (2020: 5.977). Dies bedeutet eine Halbierung der Fallzahlen. Gut 40 Prozent, 1.189, aller Anträge und Anfragen betrafen die COVID-19-Pandemie.

Die Reaktionszeit zwischen Eintreffen des schriftlichen Schlichtungsantrags und erster inhaltlicher Beantwortung durch die apf betrug durchschnittlich rund eineinhalb Tage (2020: knapp vier Tage). Der apf gelang hier im Vergleich zum Vorjahr eine markante Verbesserung.

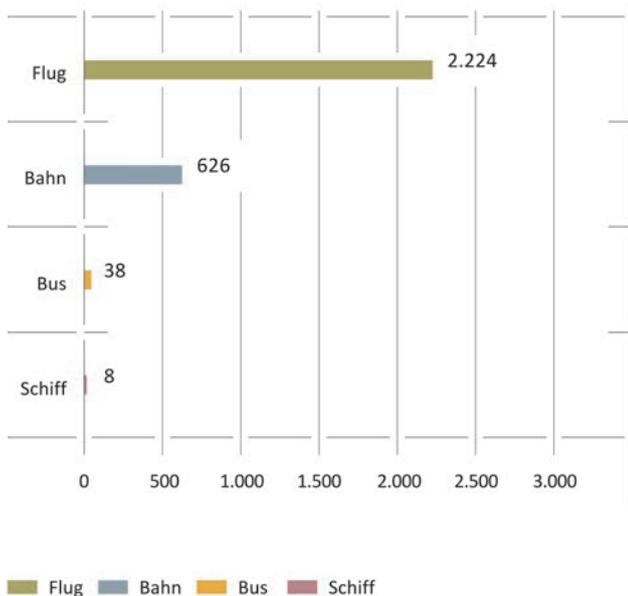


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2021. Basis: Erstellungsjahr 2021. Quelle: apf.

## Schlichtungsverfahren

### Eröffnete Verfahren

Die apf eröffnete 2021 insgesamt 1.944 formelle Schlichtungsverfahren (2020: 4.019), dies bedeutet eine Halbierung. Die überwiegende Mehrheit betraf den Flugverkehr mit 1.423 Verfahren, gefolgt vom Verkehrsträger Bahn mit 505 Verfahren. 15 Verfahren wurden im Bussektor eröffnet, im Schiffsbereich gab es ein Verfahren.

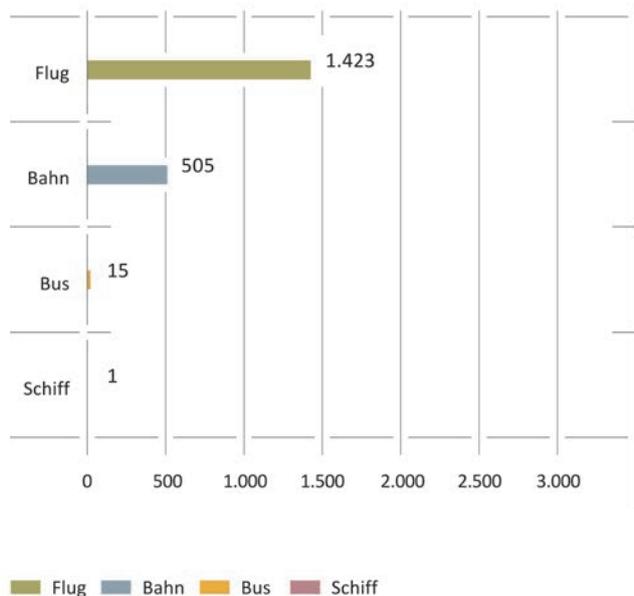


Abb. 2: Anzahl der eröffneten Verfahren 2021. Basis: Eröffnungsjahr 2021. Quelle: apf.

## Abgeschlossene Verfahren

Insgesamt 2.702 abgeschlossene Schlichtungsverfahren verzeichnete die apf im Jahr 2021, im Jahr 2020 waren es 4.593 Verfahren. Dies bedeutet eine Reduktion um 41 Prozent. Sie teilten sich wie folgt auf die Verkehrsträger auf: 2.176 im Flug-, 509 im Bahn-, 16 im Bus- und ein Verfahren im Schiffsbereich. 1.298 der insgesamt abgeschlossenen Verfahren hatten COVID-19 zum Thema, davon 1.231 im Flugbereich, 65 im Bahnbereich und zwei im Busbereich.

2021 schloss die apf mehr als drei Viertel der Schlichtungsverfahren (77 Prozent) mit einem positiven Ergebnis ab, eine leichte Steigerung verglichen mit 75 Prozent im Jahr davor.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf belief sich im vergangenen Jahr auf rund 87 Tage (2020: 101 Tage).

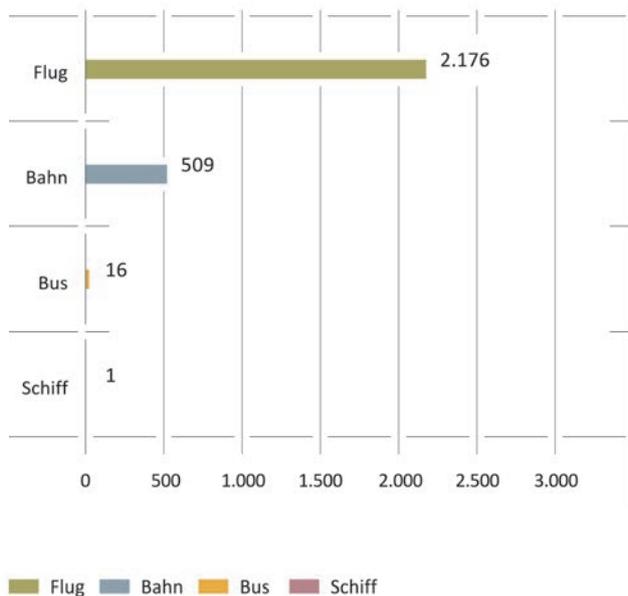


Abb. 3: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2021.  
Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

## 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. 2021 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von rund 1.142.939 Euro (2020: 1.738.599 Euro). Berücksichtigend, dass die Verfahren sich von 2020 auf 2021 halbiert haben, ist dieses Ergebnis sehr zufriedenstellend. Fast zwei Drittel des erreichten Betrages, 746.995 Euro, entfielen auf pandemiebedingte Verfahren.

Der überwiegende Anteil des Gesamtbetrages entfällt mit 1.087.232 Euro auf den Flugbereich, im Bahnsektor wurden 54.429 Euro erreicht und beim Verkehrsträger Bus 1.278 Euro.

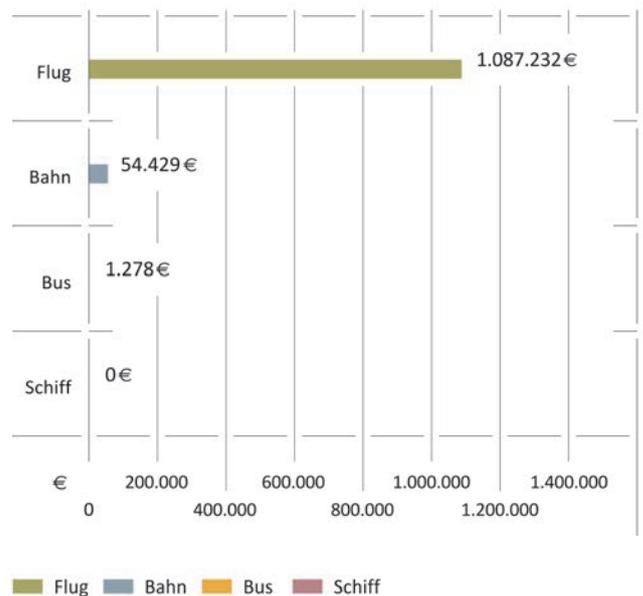


Abb. 4: Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2021. Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.







# 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. 2021 wurden im Bahnbereich 157 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2020: 161).

## Schlichtungsanträge und Anfragen

### 626 eingelangte Schlichtungsanträge

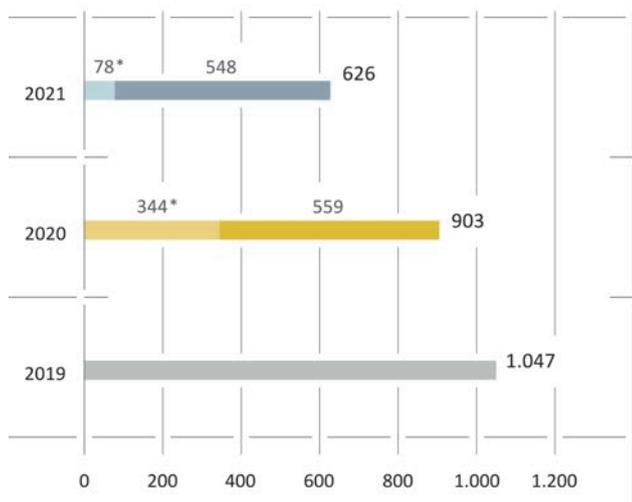


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2019–2021. Basis: Erstellungsjahre 2019–2021. Quelle: apf. \* COVID-19.



Die apf verzeichnete 2021 im Bahnbereich 626 Schlichtungsanträge (2020: 903), die Anzahl ging um rund 30 Prozent zurück. Nur ein kleinerer Anteil der Bahn-Schlichtungsanträge, 78, beinhaltete COVID-19-Reiseprobleme. In vier Fällen der 626 Schlichtungsanträge wurden die Anliegen der Antragstellenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert (2020: sechs).

Im Bahnverkehr vermittelt die apf aufgrund des erweiterten Zuständigkeitsbereichs gemäß § 78a EisbG<sup>1</sup>, im Gegensatz zu den anderen Verkehrsträgern, nicht nur im Rahmen der Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>2</sup>, sondern nahezu in jeder Angelegenheit in Verbindung mit einer Beförderung.

Die durchschnittliche Reaktionszeit im Jahr 2021 betrug 25 Stunden (2020: 19 Stunden). Antragstellende erhielten somit nach einem Tag eine erste Rückmeldung vom Fachbereich Bahn zu ihrem Fall (meist per E-Mail).

### Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

2021 wies die apf bei den abzulehnenden Schlichtungsanträgen 66 Prozent (2020: 81 Prozent) deshalb zurück, weil der Fahrgast die Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatte. 26 Prozent (2020: 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 acht Prozent (2020: 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. Fast gleich viele Antragstellende im Bahnbereich wurden über das Internet auf die apf aufmerksam, rund 30 Prozent (2020: 31 Prozent), oder kamen über andere Institutionen und Behörden zur apf, rund 29 Prozent (2020: 16 Prozent). Knapp 27 Prozent der Antragstellenden erhielten von einem Unternehmen die Information über die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf (2020: 34 Prozent).

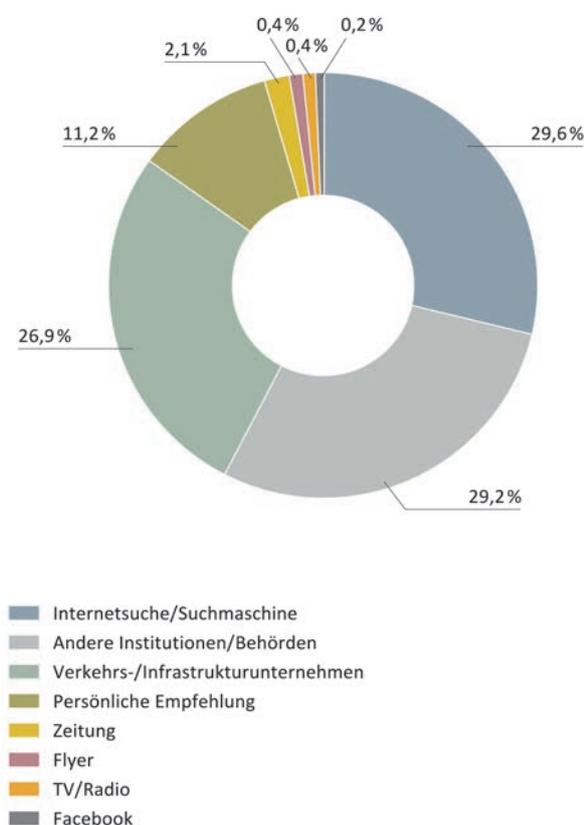


Abb. 2: Wie Antragstellende 2021 auf die apf aufmerksam wurden. Basis: Erstellungsjahr 2021. Quelle: apf.

## Herkunft der Antragstellenden

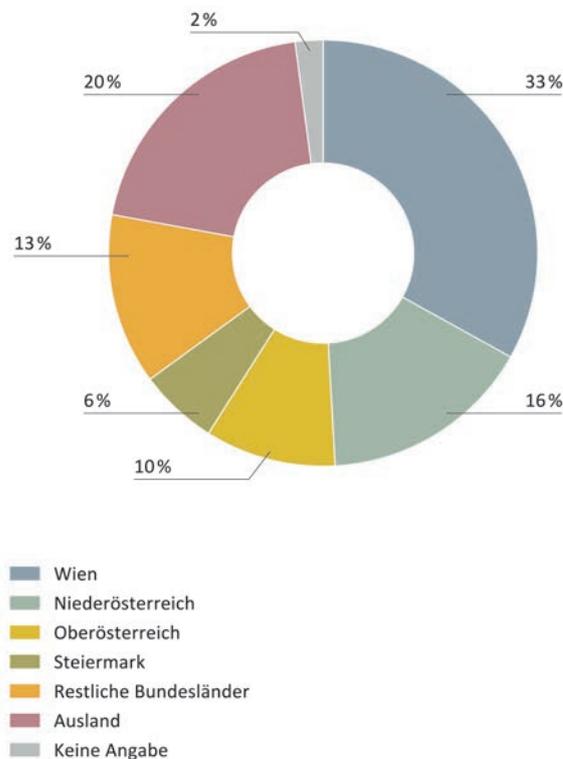


Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2021 aufgrund ihres Wohnsitzes. Basis: Erstellungsjahr 2021. Quelle: apf.

Ein Drittel (33 Prozent) aller Antragstellenden aus dem Bahnsektor hatte im Jahr 2021 den Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien (2020: 22 Prozent). Der Anteil an Schlichtungsanträgen aus Niederösterreich betrug 16 Prozent (2020: 20 Prozent). Zehn Prozent der Fälle waren wie 2020 aus Oberösterreich und sechs Prozent aus der Steiermark. 13 Prozent entfielen auf die restlichen Bundesländer (2020: 19 Prozent). Die Zahl der Antragstellenden mit Wohnsitz im Ausland belief sich 2021 auf 20 Prozent (2020: 19 Prozent). Weitaus am stärksten vertreten waren Passagiere aus Deutschland (53 Prozent), gefolgt von der Schweiz (18 Prozent) und Belgien (sieben Prozent), u. a. aufgrund des Nachtreisezug-Angebots der ÖBB-Personenverkehr in die Nachbarländer Österreichs. In zwei Prozent (2020: drei Prozent) der Fälle erfolgte keine Angabe über die Herkunft.

<sup>1</sup> Eisenbahngesetz 1957 – EibG BGBl 1957/60 idgF.

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

## Schlichtungsverfahren

### 509 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

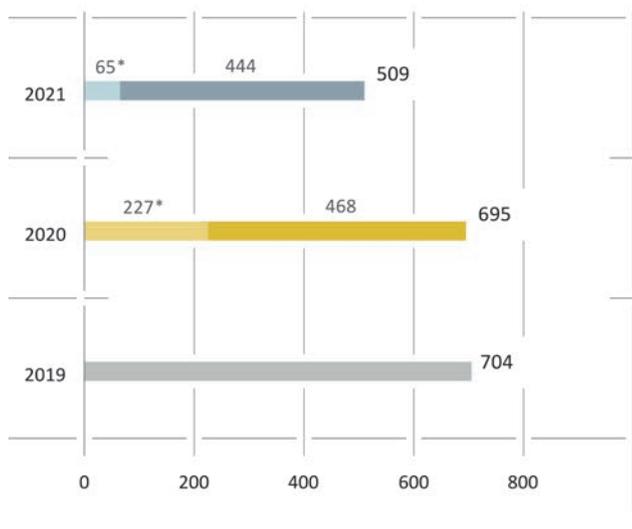


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2019–2021.

Basis: Abschlussjahre 2019–2021. Quelle: apf.

\* COVID-19.

Im Jahr 2021 brachte die apf im Bereich Bahn 509 Schlichtungsverfahren zum Abschluss (2020: 695). Bei 65 davon ging es um pandemiebedingte Probleme (2020: 227).

Von den im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren waren 393 für die jeweiligen Unternehmen im Bahnsektor kostenpflichtig (2020: 545).

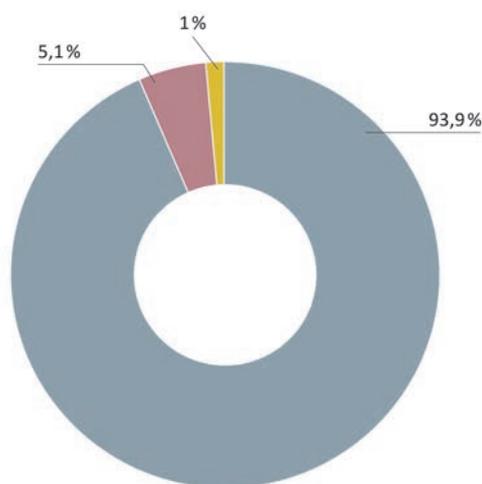
### Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Kein Unternehmen im Bahnbereich verweigerte im vergangenen Jahr die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren (2020: ein Unternehmen).



### 94 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

94 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2021 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien beendet werden (2020: 95 Prozent). Die apf hielt damit ihre hohe Erfolgsquote in diesem Bereich.



Positive Erledigung  
Keine Einigung  
Einstellung materiell

Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2021 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in Abbildung 5 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, weil 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.

### Fünf Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

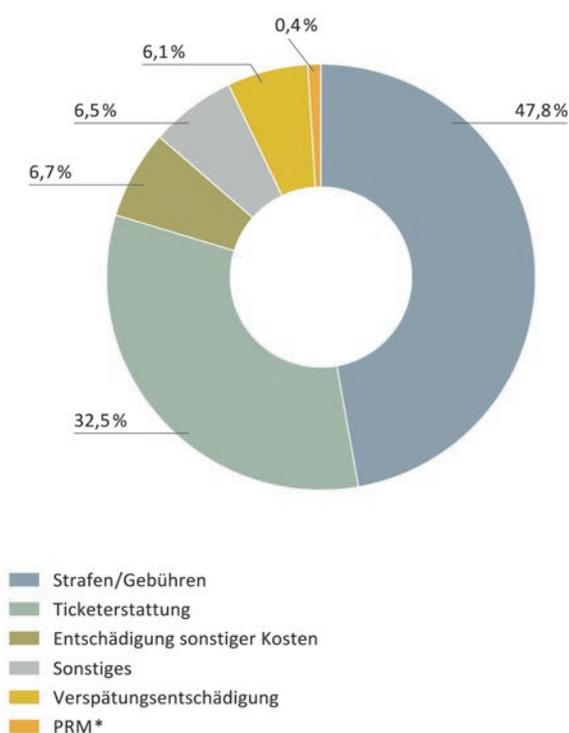
2021 nahmen Antragstellende oder Antragsgegner nur bei rund fünf Prozent der Verfahren den Schlichtungsvorschlag nicht an (2020: vier Prozent). Diese Verfahren müssen mangels Einigung geschlossen werden.



## Ein Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

Ein Prozent der von der apf bei den Unternehmen eingebrachten Verfahren im Bahnbereich musste 2021, beispielsweise wegen fehlender Grundlage, materiell eingestellt werden (2020: ebenfalls ein 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



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

Abb. 6: Verfahrensgründe 2021. Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

### Platz 1: Strafen, Gebühren

Knapp die Hälfte der Verfahren (rund 48 Prozent) betraf Strafzahlungen und Gebühren (2020: 34 Prozent). Der neuerliche prozentuelle Anstieg ist vor allem auf die weiterhin strenge Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr bei der

Verhängung von Strafen zurückzuführen. Dies gilt auch für die Strecke zwischen Wien und dem Flughafen Wien. Besonders für Touristinnen und Touristen ist hier schwer erkennbar, dass der sogenannte Flughafen Wien außerhalb von Wien liegt (Schwechat in Niederösterreich). Für die Zugfahrt ist daher zusätzlich zur Kernzone Wien für den Streckenteil vom Flughafen bis zur Stadtgrenze ein Extra-Ticket nötig. Außerdem führt die fehlende, aber notwendige Entwertung bestimmter Tickets, insbesondere auf dieser Strecke, zu Strafen.

Früher zeigte sich das Bahnunternehmen bei erstmaligen Strafen (z. B. aufgrund eines ungültigen oder fehlenden Tickets) häufig nachsichtig. Mittlerweile gibt es nur bei einem dezidierten Rechtsanspruch – etwa bei einer vergessenen personalisierten Fahrkarte – Entgegenkommen. Vergessene Fahrgäste ihre nicht personalisierte Wochen- oder Monatskarte, lehnt das Bahnunternehmen Einsprüche regelmäßig ab. Kommt der Fahrgast der Zahlungsaufforderung nicht nach, wird ein Inkassounternehmen mit der Eintreibung der Strafforderung beauftragt.

Die apf bearbeitete des Weiteren 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. COVID-19-bedingt kamen einige Fälle betreffend MNS-Maskenpflicht (MNS, Mund-Nasen-Schutz) hinzu. Ende 2021 gab es vermehrt Fälle, in denen Fahrgäste in der App ein Ticket mit Vorteilscard kauften, obwohl diese bereits abgelaufen war. In der App war sie jedoch noch als Ermäßigung hinterlegt.

### Platz 2: Ticketerstattung

Platz 2 bei den Bahn-Schlichtungsverfahren belegte 2021 das Thema Ticketerstattung. Der Anteil betrug 32,5 Prozent (2020: 43,4 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 bei einem

Bahnunternehmen und angesichts der Erstattung von COVID-19-bedingten Reiseabbrüchen (z. B. Ablehnung der Erstattung, nur Gutscheine). Regelmäßig erhielt die apf auch Fälle, in denen die Fahrgäste aus unterschiedlichen Gründen online ein falsches Ticket gekauft hatten (beispielsweise für den falschen Tag oder die falsche Richtung).

### Platz 3: Entschädigung sonstiger Kosten, Sonstiges und Verspätungsentschädigung

Platz 3 teilten sich Verfahren betreffend Entschädigungen (für sonstige Kosten), Verfahren betreffend Sonstiges und Verfahren betreffend Verspätungsentschädigungen mit je sechs bis sieben Prozent. Bei den Entschädigungen für sonstige Kosten 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 Nächtigungen). Da COVID-19-bedingt weiterhin einige Fahrten nicht wie geplant stattfanden, gab es vermehrt Fälle hinsichtlich Entschädigungen. Unter der Kategorie Sonstiges wurden sämtliche Verfahrensgründe zusammengefasst, die nicht in eine der anderen Kategorien fallen. Verspätungsentschädigungen (für Ticketkosten) stehen einem Fahrgast zu, wenn zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielort eine Verspätung auftritt. Hier führte die apf Verfahren, wenn der Fahrgast behauptete, dass das Bahnunternehmen die ihm zustehende Verspätungsentschädigung nicht auszahlte.

2021 wurde die Erfassung der Verfahrensgründe (Kategorien) geändert, daher ist die Bezeichnung in diesem Bericht neu bzw. abweichend.

### Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

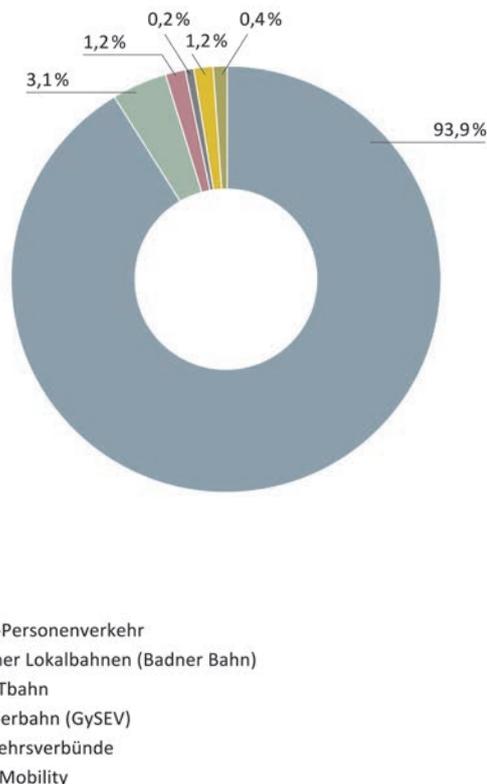


Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2021. Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

Die Mehrheit der Verfahren – 93,9 Prozent – bezog sich im Jahr 2021 wie gewohnt auf das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr (2020: 97,1 Prozent). In 3,1 Prozent befasste sich die apf mit Verfahren zu den Wiener Lokalbahnen (Badner Bahn).

Die weitere Verteilung auf Unternehmen sieht wie folgt aus: Verkehrsverbünde und WESTbahn je 1,2 Prozent (2020: 0,9 Prozent und 0,4 Prozent), One Mobility 0,4 Prozent und Raaberbahn 0,2 Prozent.





## Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

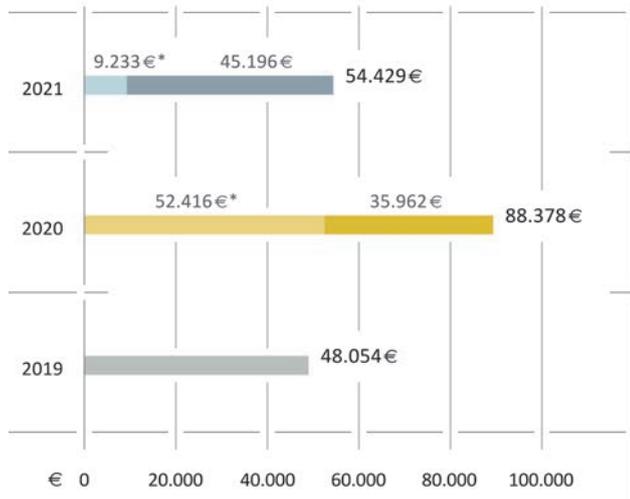


Abb. 8: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2019–2021.

Basis: Abschlussjahre 2019–2021. Quelle: apf.

\* COVID-19.

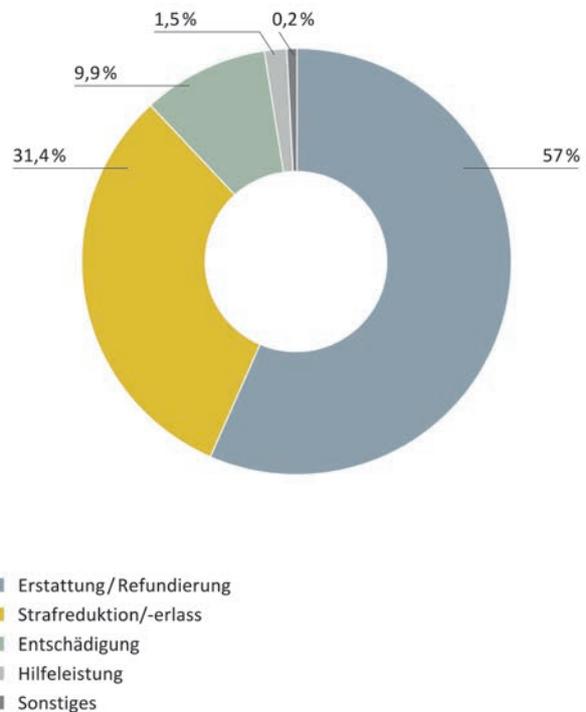


Abb. 8a: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2021.

Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

In 381 Verfahren erzielte die apf 2021 monetäre Entschädigungen in der Höhe von insgesamt 54.429 Euro. Im Vergleich zum Jahr 2020 (88.378 Euro in 505 Verfahren) bedeutet dies eine stärkere Reduktion. 9.233 Euro dieser Entschädigungen betreffen COVID-19-Fälle.

*„Obwohl es sich nur um € 22 handelte, bekam ich sofort die Rückmeldung, dass mein Antrag bearbeitet würde. Die Antragstellung war recht unbürokratisch und die Angelegenheit wurde sehr rasch zu meiner Zufriedenheit erledigt.“*





## Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

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

- Bei Erstattungen bzw. Refundierungen (z. B. Ticketkosten, wenn die Fahrt nicht angetreten wird) erzielte die apf 31.015 Euro in 143 Verfahren (57 Prozent; 2020: 75 Prozent).
- Bezüglich Strafreduktionen bzw. -erlassen erwirkte die apf 17.108 Euro in 184 Verfahren (31 Prozent; 2020: 17 Prozent).
- Betreffend Entschädigungen (z. B. für Verspätungen und für Folgekosten wie Hotel) erreichte die apf 5.403 Euro in 40 Verfahren (zehn Prozent; 2020: acht Prozent).
- Betreffend Hilfeleistungen (z. B. Taxi, Unterkunft oder Verpflegung) erreichte die apf 818 Euro in elf Verfahren (zwei Prozent).
- Betreffend Sonstiges erreichte die apf 85 Euro in drei Verfahren.

2021 konnte die apf etwas mehr als die Hälfte (57 Prozent) der Gesamterwirtschaftung im Rahmen von Erstattungen bzw. Refundierungen erzielen.

## Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

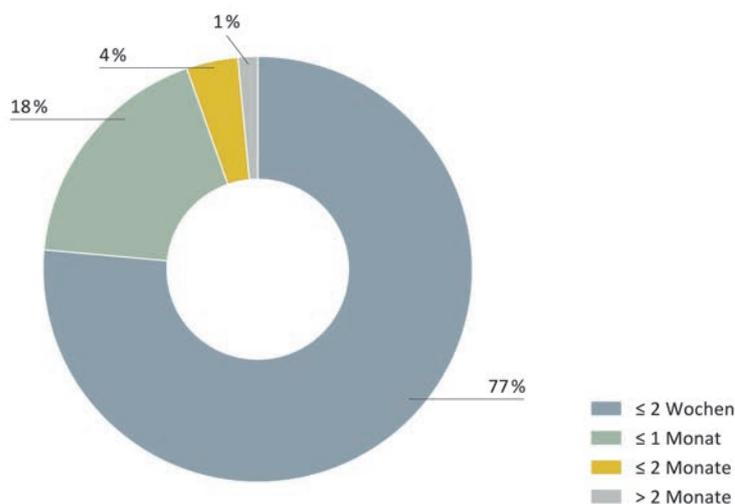


Abb. 9: Verfahrensdauer 2021. Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

Bei mehr als drei Viertel aller im Jahr 2021 eingebrachten Verfahren zum Verkehrsträger Bahn, konkret 77 Prozent, konnte die apf in einem sehr kurzen Zeitraum – weniger als zwei Wochen – eine Lösung herbeiführen (2020: 81 Prozent).

Weitere 18 Prozent der Verfahren erledigte sie in weniger als einem Monat (2020: 13 Prozent) und vier Prozent waren in weniger als zwei Monaten abgeschlossen (2020: fünf Prozent). Wiederum nur ein Prozent der Schlichtungsverfahren dauerte länger als zwei Monate (2020: ebenso). Diese Fälle waren in der Regel sehr komplex und behandelten meist unklare Rechtsfragen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund zehn Tagen (2020: zehn Tage).

*„Mehr als 4 Wochen auf eine Antwort von [dem Bahnunternehmen] gewartet – mit der apf ging es dann blitzschnell! Hervorragend! Und alles bestens geregelt. Man dankt!“*





# 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. 2021 wurden im Busbereich sieben Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2020: 24).

## Schlichtungsanträge und Anfragen

### 38 eingelangte Schlichtungsanträge

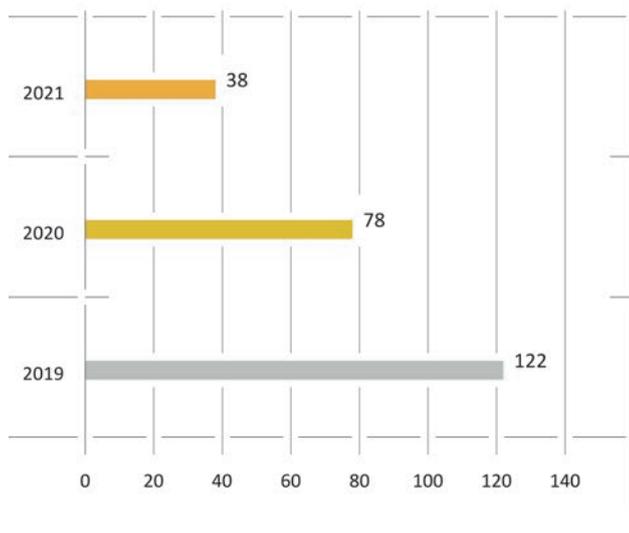


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2019–2021. Basis: Erstellungsjahre 2019–2021.

Quelle: apf.

Im Busbereich verzeichnete die apf 38 Schlichtungsanträge im Jahr 2021 (2020: 78). Davon bezogen sich zwei auf die COVID-19-Pandemie.

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens eines Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Bus der apf betrug 2021 durchschnittlich 28 Stunden, also etwas mehr als einen Tag (2020: 21 Stunden).

## Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Bus-Fahrgastrechteverordnung<sup>1</sup> noch in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fallen, können von der apf nicht behandelt werden. Neun 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 (2020: 21 Prozent).

91 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2021 aufgrund von Unzuständigkeit (2020: 79 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.

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



## 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, 57 Prozent, über das Internet auf die apf aufmerksam (2020: 41 Prozent).

30 Prozent der Antragstellenden erhielten 2021 durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, Informationen über die apf (2020: 20 Prozent).

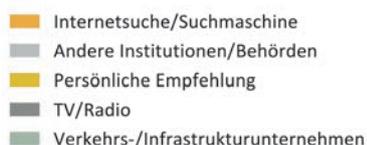
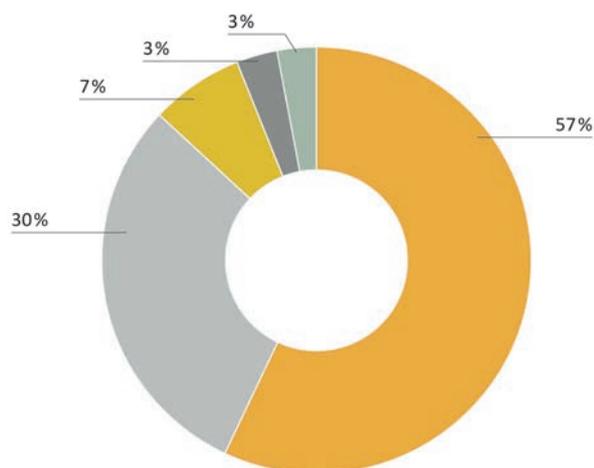


Abb. 2: Wie Antragstellende 2021 auf die apf aufmerksam wurden. Basis: Erstellungsjahr 2021. Quelle: apf.

## Herkunft der Antragstellenden

2021 waren 37 Prozent der Antragstellenden aus dem Bussektor in Wien beheimatet (2020: 27 Prozent). 16 Prozent hatten im Jahr 2021 ihren Hauptwohnsitz in Oberösterreich. 18 Prozent entfielen auf die restlichen Bundesländer

(2020: zwölf). Bei 18 Prozent der Antragstellenden lag 2021 der Wohnort nicht in Österreich (2020: 14 Prozent). Elf Prozent machten im Vorjahr keine diesbezügliche Angabe (2020: 24 Prozent).

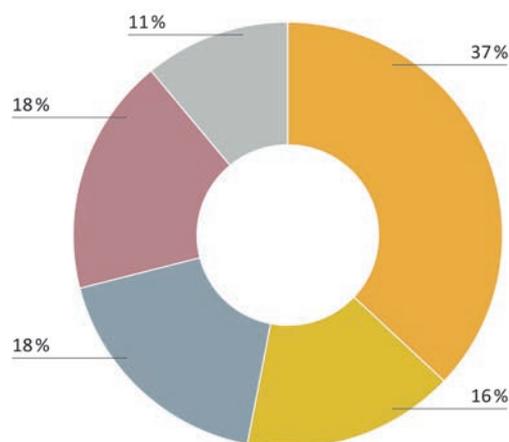


Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2021 aufgrund ihres Wohnsitzes. Basis: Erstellungsjahr 2021. Quelle: apf.

*Rasche Reaktionszeit: erste Beantwortung von Bus-Experten an Fahrgäste nach nur gut einem Tag.*



## Schlichtungsverfahren

### 16 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

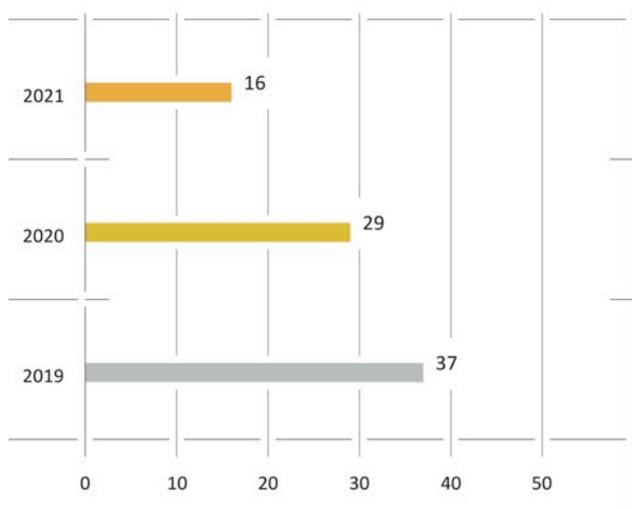


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2019–2021.  
Basis: Abschlussjahre 2019–2021. Quelle: apf.

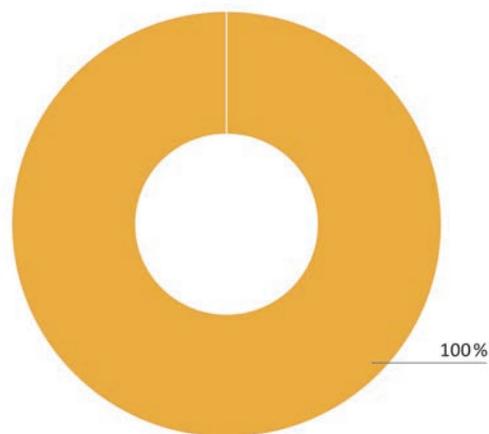
2021 schloss die apf im Busbereich 16 Verfahren ab (2020: 29). Von diesen waren 15 für die jeweiligen Unternehmen im Bussektor kostenpflichtig (2020: 23). COVID-19 hatten zwei Verfahren zum Thema.

### Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Kein Unternehmen im Busbereich verweigerte im Jahr 2021 die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren (2020: ein Unternehmen).

## Alle Schlichtungsverfahren positiv erledigt

100 Prozent der Verfahren im Busverkehr verliefen 2021, wie auch 2020, mit positivem Abschluss. 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

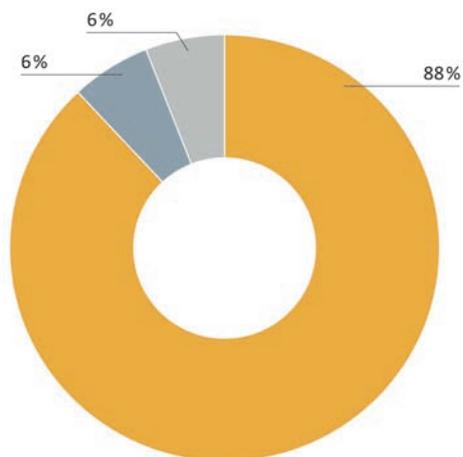
Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2021 nach Art der Erledigung.  
Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

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





## Verfahrensgründe im Busbereich



- Annullierung, Abfahrtsverspätung, Überbuchung
- Mahlzeiten, Erfrischungen, Unterkunft
- Sonstiges

Abb. 6: Verfahrensgründe 2021. Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

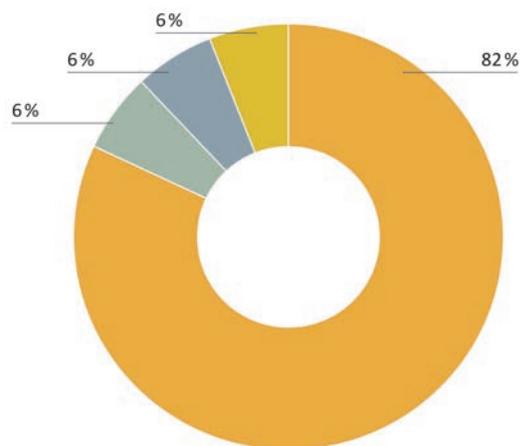
2021 lagen Annullierungen, Abfahrtsverspätungen und Überbuchungen bei den Verfahrensgründen mit 88 Prozent klar an erster Stelle (2020: 77 Prozent Annullierungen).

Sechs Prozent der Verfahren betrafen im Jahr 2021 Hilfeleistungen wie Verpflegung oder Unterkunft.

2021 wurde die Erfassung der Verfahrensgründe (Kategorien) geändert, daher ist die Bezeichnung in diesem Bericht neu bzw. abweichend.

## Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

Die apf führte 2021 die meisten abgeschlossenen Verfahren mit FlixBus, es waren 82 Prozent (2020: 93 Prozent). Je sechs Prozent der Verfahren wickelte die apf gegenüber den Unternehmen Flughafen Wien, ÖBB-Postbus und Salzburg AG ab.



- FlixBus
- Flughafen Wien
- ÖBB-Postbus
- Salzburg AG

Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2021. Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

*„Gründlich geprüft, fachgerecht entschieden,  
konsequent gehandelt.  
Fühlte mich mit unserem Anliegen  
immer gut aufgehoben.  
Danke.“*





## Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2021 konnte die apf monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 1.278 Euro für Bus-Fahrgäste erwirken (2020: 2.628 Euro), 251 Euro der Gesamtsumme entfielen auf COVID-19-Verfahren (2020: 1.106 Euro).

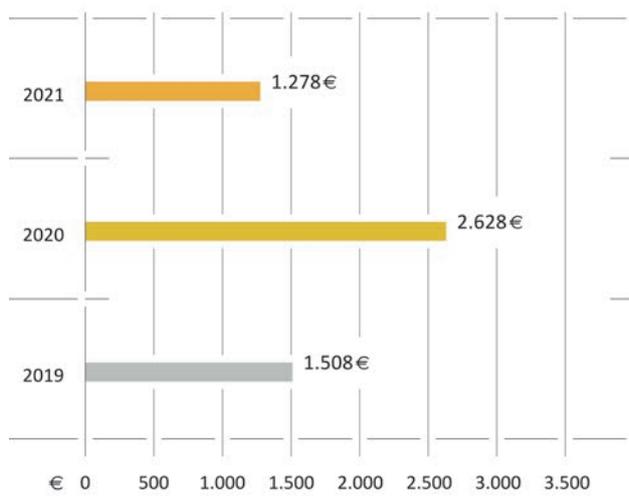


Abb. 8: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2019–2021. Basis: Abschlussjahre 2019–2021. Quelle: apf.

Bei einem Drittel der Verfahren (33 Prozent) war es 2021 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2020: 48 Prozent). Je rund ein Viertel der Fälle (27 Prozent) wurde in weniger als einem Monat (2020: knapp 43 Prozent) bzw. in weniger als zwei Monaten (2020: neun Prozent) erledigt. 13 Prozent benötigten aufgrund länger andauernder Durchsetzungsverfahren mehr als zwei Monate (2020: null Prozent).

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 28 Tagen, also bei knapp einem Monat (2020: 15 Tage).

*„Ich hatte Bedenken, ob sich Zeitaufwand für Einspruch überhaupt lohnt, und ich muss schreiben, dass ich nur jedem empfehlen kann, sich die Zeit zu nehmen. Extrem rasche sowie kompetente Abhandlung meines Problems.“*

## Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

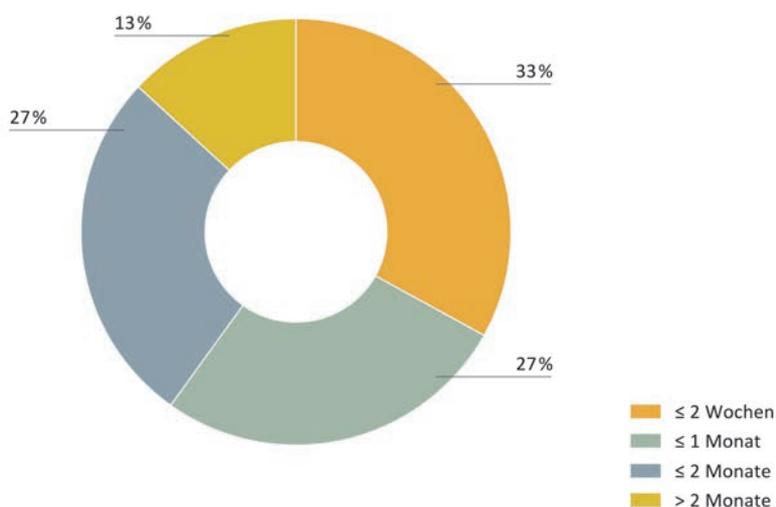


Abb. 9: Verfahrensdauer 2021. Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.





# 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.

2021 wurden im Schiffsbereich zwei Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2020: neun).

*apf: Telefonberatungen für Reisende aus vier Verkehrsbereichen über ihre Rechte und die Vorgehensweise betreffend Schlichtungsanträge.*



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

## Schlichtungsanträge und Anfragen

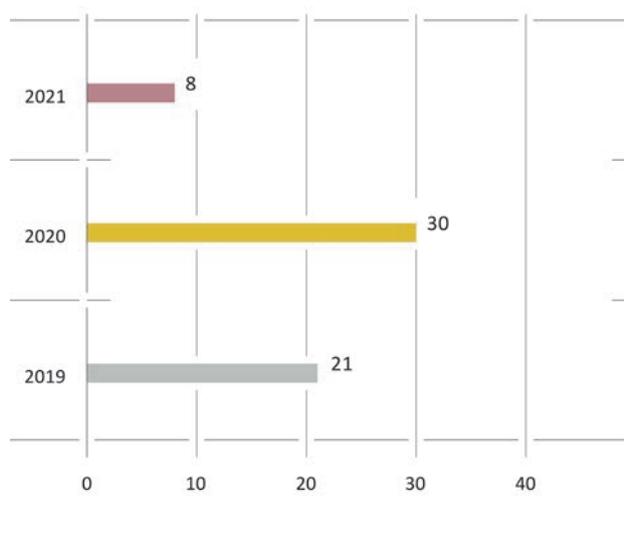


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2019–2021. Basis: Erstellungsjahre 2019–2021. Quelle: apf.

2021 erhielt die apf im Schiffssektor acht schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen (2020: 30). Zwei der Anträge und Anfragen bekam die apf aufgrund der COVID-19-Pandemie (2020: 21).

Die durchschnittliche Reaktionszeit betrug im Jahr 2021 rund 75 Stunden, etwas mehr als drei Tage (2020: 19 Stunden).

## Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Schiff-Fahrgastrechteverordnung<sup>1</sup> noch in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fallen, können von der apf nicht behandelt werden. Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2021 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, weil derartige Fahrten nicht von der Schiff-Fahrgastreueverordnung 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.

## Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

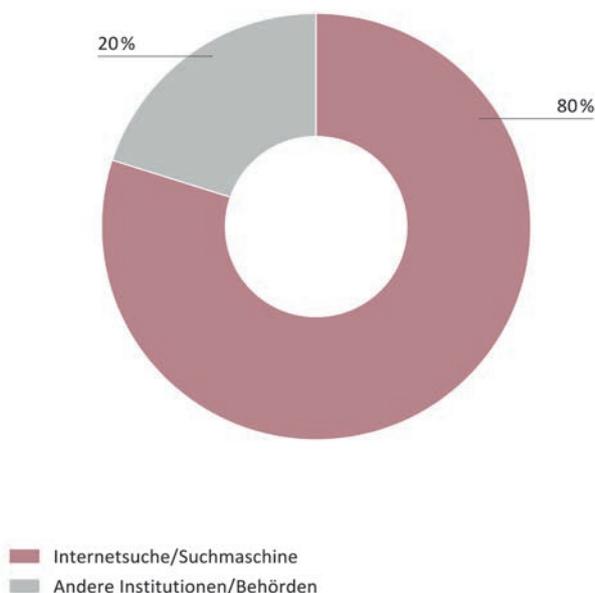


Abb. 2: Wie Antragstellende 2021 auf die apf aufmerksam wurden. Basis: Erstellungsjahr 2021. Quelle: apf.

Die apf erhebt diese Daten über die Formulare der Schlichtungsanträge. Im Schiffsbereich gaben 80 Prozent der Antragstellenden an, über das Internet zur apf gekommen zu sein (2020: 21 Prozent). 20 Prozent nannten, dass sie durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, über die apf informiert wurden (2020: 17 Prozent).

## Herkunft der Antragstellenden

Drei Schlichtungsanträge zu Schiffsthemen erreichten die apf 2021 aus Wien. Je ein Schlichtungsantrag kam aus Oberösterreich, aus der Steiermark und aus Tirol. Des Weiteren hatten zwei Antragstellende im Jahr 2021 den Wohnsitz im Ausland.

## Schlichtungsverfahren

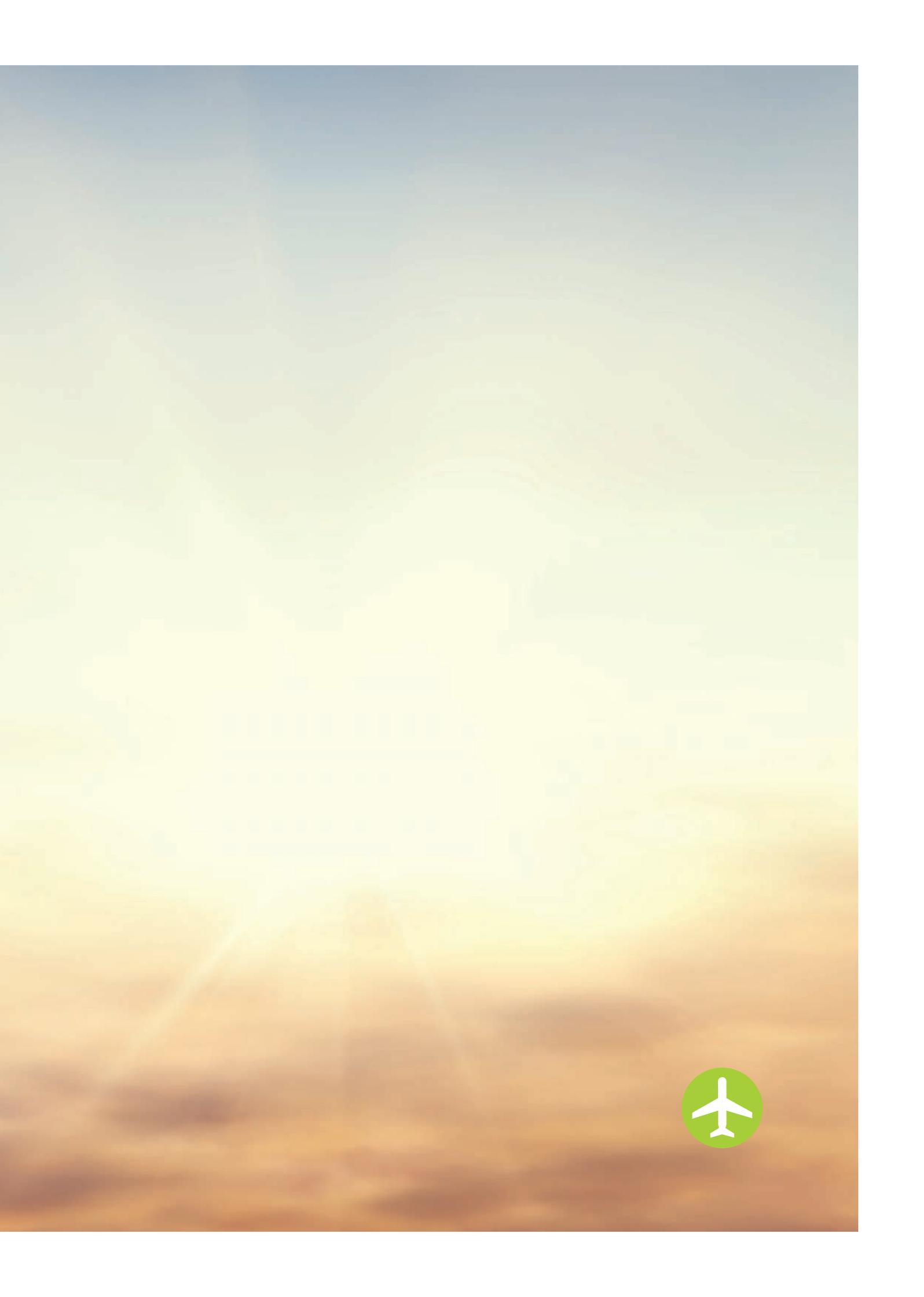
Die apf eröffnet grundsätzlich Verfahren, wenn der streitgegenständliche Sachverhalt unter die Schiff-Fahrgastreueverordnung fällt.

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 2021 eröffnete die apf im Fachbereich Schiff ein Schlichtungsverfahren (2020: kein Verfahren).

*Bahn, Bus, Schiff und Flug:  
Passagiere kommen  
primär über  
Internetsuche  
zur apf.*





# 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. 2021 wurden im Flugbereich 553 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2020: 1.321).

## Schlichtungsanträge und Anfragen

### 2.224 eingelangte Schlichtungsanträge

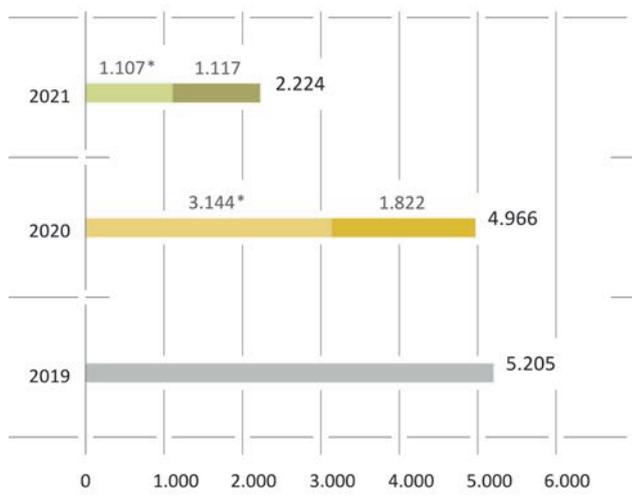


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2019–2021. Basis: Erstellungsjahre 2019–2021. Quelle: apf. \* COVID-19.

<sup>1</sup> VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

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



Im Jahr 2021 verzeichnete die apf im Flugbereich 2.224 Schlichtungsanträge verglichen mit 4.966 Anträgen 2020. Aufgrund der im Berichtsjahr anhaltenden Auswirkungen der Pandemie auf die Luftfahrtindustrie und der damit einhergehenden verminderten Reisetätigkeit zeigte sich ein weiterer markanter Rückgang an Schlichtungsanträgen (rund 55 Prozent). 1.107 der Flug-Schlichtungsanträge betrafen COVID-19-Reiseprobleme, das ist etwa die Hälfte aller 2021 eingebrachten Anträge.

In 17 Fällen der 2.224 Schlichtungsanträge wurden die Anliegen der Antragstellenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert (2020: 31).

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens eines schriftlichen Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Flug der apf betrug im Jahr 2021 durchschnittlich 42 Stunden, also weniger als zwei Tage (2020: 4,5 Tage).

## Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen und Schlichtungsanträge, die nicht in den Anwendungsbereich der Fluggastrechteverordnung<sup>1</sup> oder der PRM-Fluggastrechteverordnung<sup>2</sup> fallen, können mangels Zuständigkeit nicht von der apf behandelt werden.

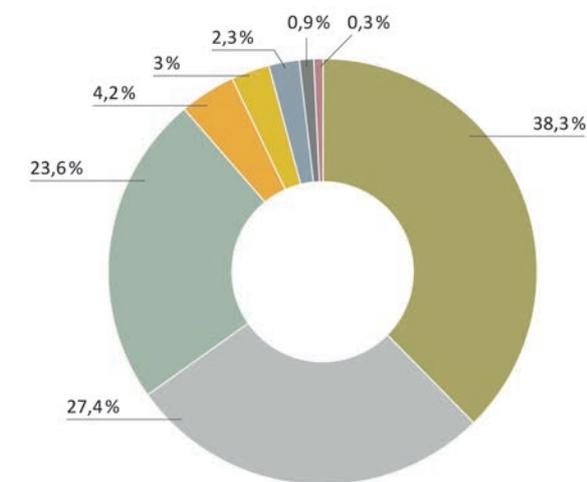
2021 wies die apf bei den abzulehnenden Schlichtungsanträgen 59 Prozent aufgrund von Unzuständigkeit zurück (2020: 42 Prozent). Darunter fallen z. B. Flüge, für welche die Fluggastrechteverordnung nicht anwendbar ist (wie bei einer Flugunregelmäßigkeit von einem Drittstaat mit einer Airline, die ihre 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. 21 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 (2020: 39 Prozent). 20 Prozent mussten wegen sonstiger Gründe wie mangelnder formeller Einbringung oder Airline-Insolvenz abgelehnt werden (2020: 19 Prozent).

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



- Internetsearch/Suchmaschine
- Andere Institutionen/Behörden
- Persönliche Empfehlung
- Zeitung
- TV/Radio
- Verkehrs-/Infrastrukturunternehmen
- Facebook
- Flyer

Abb. 2: Wie Antragstellende 2021 auf die apf aufmerksam wurden. Basis: Erstellungsjahr 2021. Quelle: apf.

Die apf erhebt diese Daten über die Formulare der Schlichtungsanträge. 2021 erlangten beim Verkehrsträger Flug mit etwas mehr als 38 Prozent die meisten Passagiere durch Online-Suche Kenntnis über die apf (2020: 42 Prozent). Mehr als ein Viertel (rund 27 Prozent) kamen im Jahr 2021 durch andere Institutionen zur apf (2020: 17 Prozent). Des Weiteren erfuhren Passagiere 2021 mit rund 24 Prozent über persönliche Empfehlung von der Möglichkeit der Schlichtung bei der apf (2020: 29 Prozent).

### Herkunft der Antragstellenden

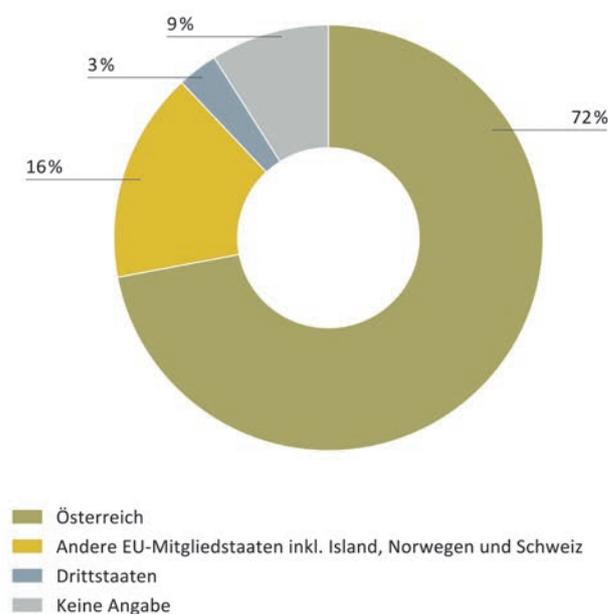


Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2021 aufgrund ihres Wohnsitzes. Basis: Erstellungsjahr 2021. Quelle: apf.

2021 hatten knapp drei Viertel (72 Prozent) der Einreichenden ihren Wohnsitz innerhalb Österreichs, 2020 waren es 71 Prozent.

16 Prozent der Antragstellenden kamen aus anderen EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz (2020: 13 Prozent). Island, Norwegen und die Schweiz wurden zur Kategorie der EU-Mitgliedstaaten gezählt, weil sich diese drei Länder dazu entschlossen haben, die Fluggastrechteverordnung auch für ihr Land anzuwenden. Drei Prozent stammten aus Drittstaaten (2020: fünf Prozent). Neun Prozent machten keine Angabe (2020: elf Prozent).

## Schlichtungsverfahren

### 2.176 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

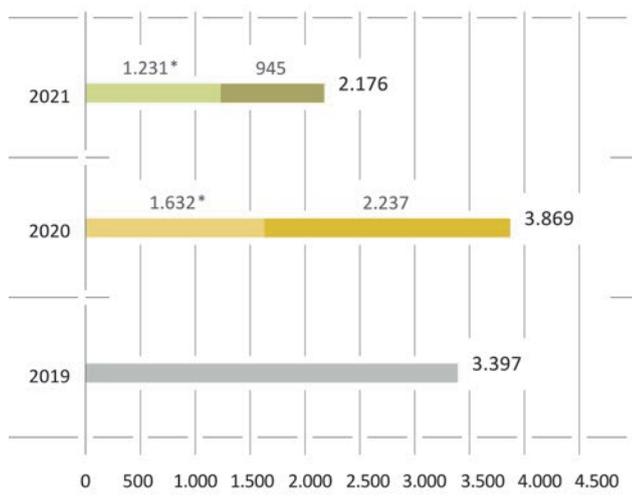


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2019–2021. Basis: Abschlussjahre 2019–2021. Quelle: apf. \* COVID-19.

Im Jahr 2021 konnte die apf im Flugbereich insgesamt 2.176 Verfahren zum Abschluss bringen (2020: 3.869). Die Verfahrensabschlüsse lagen damit rund 44 Prozent unter dem Vorjahreswert. 1.231 der abgeschlossenen Verfahren enthielten COVID-19-Themen. Von den 2021 abgeschlossenen Verfahren waren 1.769 für die jeweiligen Unternehmen im Flugsektor kostenpflichtig (2020: 3.162).

### Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Die apf fungiert in Bezug auf die EU-Fahr- und Fluggastrechteverordnungen nicht nur als Schlichtungs-, sondern auch als Durchsetzungsstelle. Aus diesem Grund ist es notwendig, die Nichteinhaltung der Regelungen mit entsprechenden Konsequenzen zu sanktionieren. Das LFG<sup>3</sup> sieht in § 169 bezüglich der Fluggastrechteverordnungen im Wesentlichen sowohl für Verstöße gegen die Verordnungen als auch für die Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren der apf Verwaltungsstrafen in Höhe von bis zu 22.000 Euro vor.

Wird die apf auf einen derartigen Verstoß aufmerksam, bringt sie eine Verwaltungsstrafanzeige bei der zuständigen

Bezirksverwaltungsbehörde gegen die zur Vertretung nach außen berufene Person bzw. die zur Vertretung nach außen berufenen Personen der betroffenen Fluglinie (z. B. Geschäftsführerin bzw. Geschäftsführer oder Vorstandsmitglieder) ein. Die Anzeige stützt sich dabei grundsätzlich auf das Prinzip der Culpa in inspiciendo bzw. Culpa in custodiendo, also der Verantwortung der bzw. des Vertretungsbefugten, rechtswidriges Verhalten ihrer oder seiner Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter zu verhindern oder ihnen aufzutragen, dieses zu unterlassen. Anderenfalls kann die oder der Vertretungsbefugte selbst für deren Verhalten zur Rechenschaft gezogen werden.<sup>4</sup>

Im Laufe des Geschäftsjahrs 2021 kam es zu insgesamt 104 solcher Anzeigen. Verglichen mit dem vorangegangenen Jahr 2020 (75 Anzeigen) hat die apf um rund 39 Prozent mehr Anzeigen abgefertigt. 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 aufgrund des Sitzes der apf stets beim Magistrat der Stadt Wien zur Anzeige zu bringen. Anzeigen aufgrund der Weigerung einer nach der Verordnung zustehenden Leistung sind an die Bezirksverwaltungsbehörde am Wohnsitz der bzw. des Antragstellenden bzw. am Unternehmenssitz in Österreich zu richten.

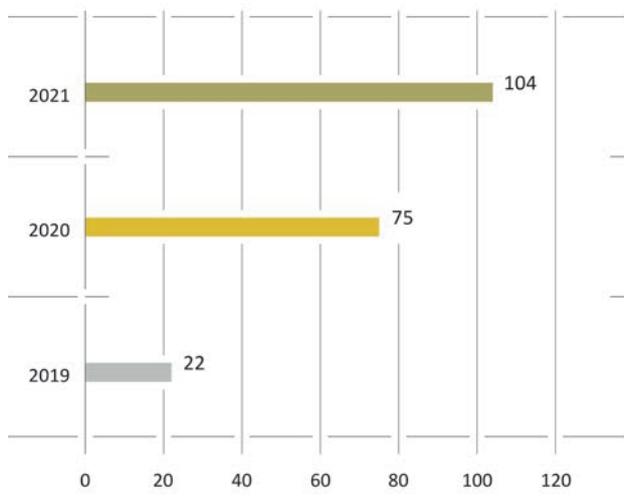


Abb. 5: Anzahl der Anzeigen 2019–2021. Basis: Abschlussjahre 2019–2021. Quelle: apf. \* COVID-19.



In 37 der 104 Anzeigen (2020: 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.

### 73 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

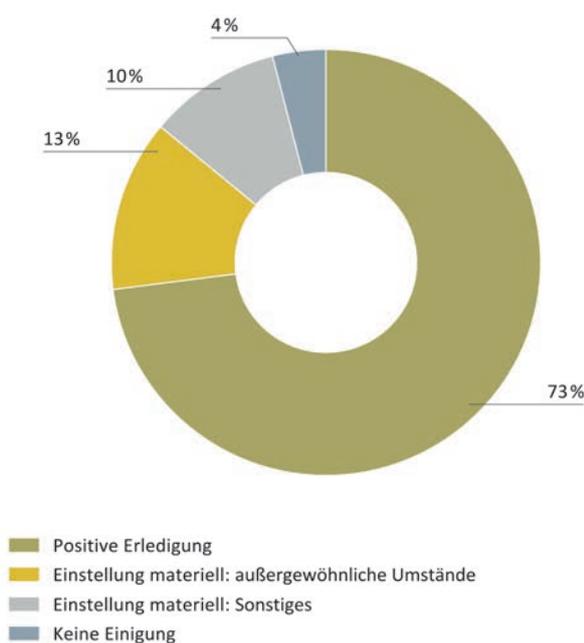


Abb. 6: Beendete Schlichtungsverfahren 2021 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in Abbildung 6 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, weil 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 2021 konnten 73 Prozent der Verfahren zu einem positiven Abschluss gebracht werden (2020: 71 Prozent).

### 23 Prozent 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 13 Prozent der 2021 abgeschlossenen Schlichtungsverfahren waren außergewöhnliche Umstände der materielle Einstellungsgrund (2020: 20 Prozent). Außergewöhnliche Umstände liegen beispielsweise bei Landeverboten oder Einschränkungen 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 zehn Prozent der Fälle hatte eine materielle Einstellung sonstige Gründe (2020: fünf Prozent).

### 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.

2021 musste die apf vier Prozent der Verfahren ohne Einigung schließen (2020: vier Prozent).

<sup>3</sup> Luftfahrtgesetz 1957 - LFG BGBl 1957/253 idGF.

<sup>4</sup> 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.

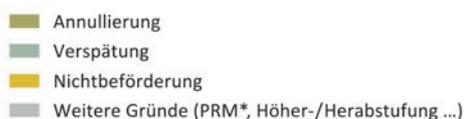
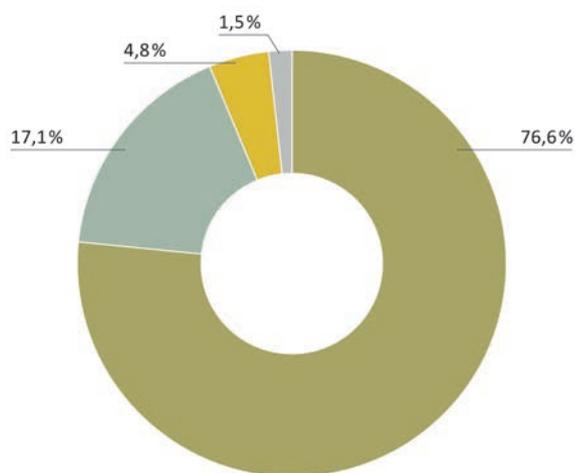
## Verfahrensgründe im Flugbereich

Rund 77 Prozent der Verfahren wurden 2021 aufgrund von Annullierungen geführt (2020: 70 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen forderten Passagiere im Jahr 2021 hauptsächlich die Erstattung von Ticketkosten aufgrund abgesagter Flüge. Fluglinien annullierten, wie auch im Vorjahr, durch die mit der COVID-19-Pandemie einhergehenden starken und lang andauernden Reisebeschränkungen eine Vielzahl an Flügen.

Rund 17 Prozent der Verfahren betrafen 2021 verspätete Flüge, im Jahr davor waren es 27 Prozent.

Knapp fünf Prozent der abgeschlossenen Verfahren betrafen Nichtbeförderungen (2020: drei Prozent).

Fluglinien sind bei ungerechtfertigt verweigerter Beförderung (beispielsweise wegen Überbuchung) jedenfalls zur Leistung einer Ausgleichszahlung verpflichtet.



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

Abb. 7: Verfahrensgründe 2021. Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

## Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

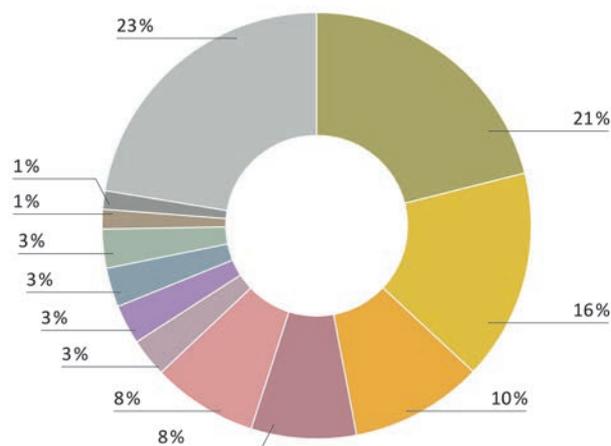


Abb. 8: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2021. Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

21 Prozent der im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren wurde gegen Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2020: 26 Prozent).

2021 bezogen sich 16 Prozent der Verfahren auf Laudamotion (2020: 13 Prozent) und zehn Prozent auf Wizz Air (2020: vier Prozent). Je acht Prozent der Verfahren waren Ryanair und TAP (2020: Letztere sieben Prozent) zuzurechnen. Des Weiteren betrafen je drei Prozent Eurowings (2020: sechs Prozent), Iberia (2020: drei Prozent), Lufthansa (2020: sechs Prozent) und Vueling (2020: drei Prozent). Je ein Prozent der Verfahren war mit Aeroflot und Turkish Airlines abzuwickeln. Der Rest entfällt im jeweils niedrigen Prozentbereich (insgesamt 23 Prozent) auf sonstige Flugunternehmen.



## Entschädigungen und Erstattungen

Die apf erzielte im Flugsektor im Jahr 2021 einen Gesamtbetrag in der Höhe von 1.087.232 Euro für Fluggäste (2020: 1.647.594 Euro). Das bedeutet eine stärkere Reduktion, allerdings ging auch die Zahl der Verfahren zurück. 737.511 Euro dieser Entschädigungen betreffen COVID-19-Fälle.

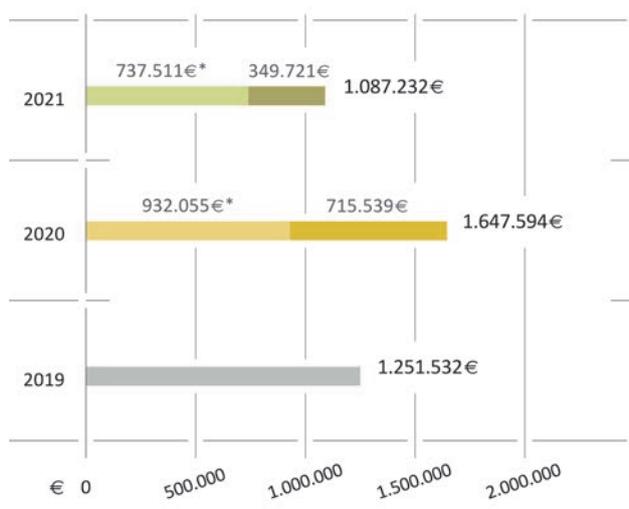


Abb. 9: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2019–2021. Basis: Abschlussjahre 2019–2021. Quelle: apf. \* COVID-19.

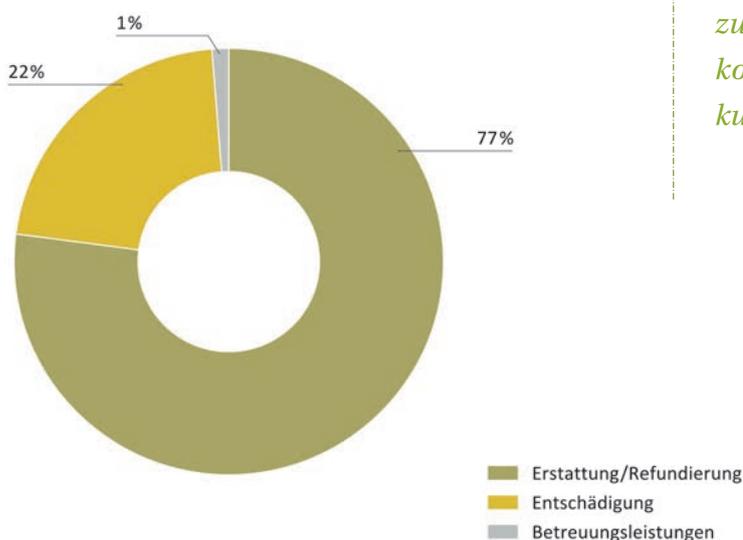


Abb. 9a: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2021. Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

## Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

Mehr als drei Viertel (77 Prozent) der Erwirtschaftung ergaben sich 2021 aus Erstattungen bzw. Refundierungen (2020: 63 Prozent). Dazu zählen hauptsächlich Ticketkostenerstattungen, aber auch Aufwendungen bzw. Mehrkosten für Alternativbeförderungen.

22 Prozent der Erwirtschaftung setzten sich im Jahr 2021 aus diversen Entschädigungen für Reisende zusammen (2020: 36 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen fallen hierunter auch Fluggutscheine.

Ein Prozent wurde als Betreuungsvergütungen geleistet (2020: ebenso). Dies umfasst z. B. Kommunikationsaufwendungen, Verpflegungs- oder Nächtigungskosten.

*„Ich habe einen Flug nach Marokko gebucht kurz vor der Corona-Krise. Die Fluglinie hat dann die Flüge storniert. APF hat mir dabei geholfen, die gesamte Rückerstattung des Flugpreises von 1190 Euro zu bekommen. Und das kostenfrei und innerhalb kurzer Zeit. Danke.“*





## Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

2021 war es erneut bei einem Viertel (25 Prozent) der Schlichtungsverfahren möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu kommen (2020: 25 Prozent). In 17 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats (2020: 17 Prozent) und in 15 Prozent im Zeitraum von zwei Monaten (2020: zwölf Prozent) zwischen Passagieren und Unternehmen vermittelt werden. Mehr als zwei Monate mussten im Jahr 2021 für 43 Prozent der Fälle aufgewendet werden, 2020 waren es 46 Prozent.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren liegt bei rund 106 Tagen, das sind rund 15 Wochen (2020: 118 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.

INFO:

### PRM-Service am Vienna International Airport

Am größten österreichischen Flughafen, dem Vienna International Airport (VIE), kam es COVID-19-bedingt im Jahr 2021 immer noch zu einer stark reduzierten Anzahl an Flügen – demgemäß war auch die Zahl der Passagiere, die einen PRM-Service in Anspruch nahm, im Vergleich zu den Jahren vor 2020 rückläufig.

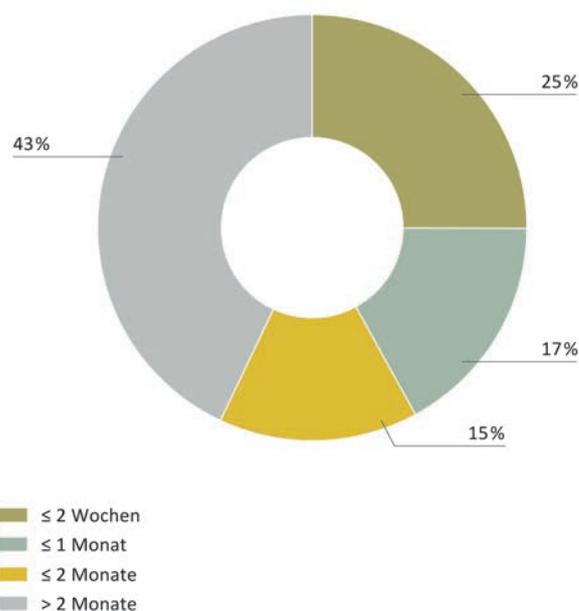


Abb. 10: Verfahrensdauer 2021. Basis: Abschlussjahr 2021. Quelle: apf.

## Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

Bisher wurden bei der apf für den Flugsektor wenige PRM-Schlichtungsanträge eingebracht. 2021 schloss die apf im Flugbereich insgesamt drei Verfahren für Passagiere mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität ab.

Jahr	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Nutzung PRM-Service</b> (An-, Abflüge und Transit)	151.240	165.483	178.745	198.607	52.443	86.815
<b>Entwicklung in Prozent</b>		+9,4	+8,0	+11,1	-73,6	+65,5

Tabelle 1: Entwicklung der Nutzung des PRM-Services durch Flugreisende (An-, Abflüge und Transit) am Flughafen Wien 2016–2021. Quelle: Flughafen Wien AG<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Information der Flughafen Wien AG, März 2021.

# Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist die unbürokratisch, kostenlos und provisionsfrei arbeitende Schlichtungsstelle für Passagiere im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. Wenn bei einer Reise Probleme auftreten, die Fahrgäste und Fluggäste nicht oder nicht zufriedenstellend mit dem Verkehrsunternehmen klären können, hilft die apf gerne. Die apf übernimmt etwa im Flugbereich Fälle betreffend Annullierungen oder Verspätungen und im Bahnbereich Fälle im Zusammenhang mit Strafzahlungen oder Ticketerstattungen.

Bleibt ein Anliegen mit dem betroffenen Verkehrs- oder Infrastrukturunternehmen ungelöst, können Reisende sich mit einem Online-Schlichtungsantrag an die apf wenden. Die Schlichtungsstelle prüft jeden einzelnen Fall und tritt mit individuellen Lösungsvorschlägen an das jeweilige Unternehmen heran. Entweder fordert die apf rechtliche Ansprüche eines Passagiers ein oder sie versucht, auf dem Kulanzweg zu schlichten. Sollte ein Fall nicht in die Kompetenz der apf fallen, erhalten Betroffene weiterführende Informationen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf sind Expertinnen und Experten für Schlichtungen im jeweiligen Verkehrsbereich. Sie beraten Kundinnen und Kunden aus dem Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugbereich zugeschnitten auf ihren Einzelfall und erreichen in den Schlichtungsverfahren eine hohe Erfolgsquote.

2021 konnte die apf 77 Prozent der Verfahren positiv, also mit einer Einigung auf beiden Seiten, abschließen. Im Bahnbereich erzielten die Schlichter in 77 Prozent der Fälle bereits innerhalb von zwei Wochen ein Ergebnis. Die Verfahren im Flugbereich dauerten durchschnittlich 15 Wochen (also rund vier Monate), hier sind mehr und komplexere Anträge zu bearbeiten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten jedoch mehr als die Hälfte der Flug-Fälle innerhalb von zwei Monaten schlichten. Für die Fahrgäste und Fluggäste entstehen keine Kosten – die Schlichtungsverfahren bei der apf sind für sie unentgeltlich.

Schwerpunktthemen wie fehlende Informationen, Strafen und Unklarheiten bei Entschädigungen sowie Erstattungen prüft die apf umfassend. Im Austausch mit den Unternehmen bringt sie Verbesserungsvorschläge ein und erwirkt oft Überarbeitungen und Klarstellungen für die Passagiere.

Zur Überprüfung und Qualitätssicherung führt die apf im Bahn- und Flugsektor regelmäßig Audits durch, im Jahr 2021 erstmals auch im Bussektor.

In diesem Kapitel informiert die Schlichtungsstelle über ihre Tätigkeit im Jahr 2021 in den Bereichen Bahn, Bus und Flug. Die COVID-19-Pandemie schlägt sich auch im vorliegenden Bericht thematisch nieder.

Der Bereich Schiff wird nicht separat angeführt, hier gibt es in Österreich als Binnenland naturgemäß nur wenige Schlichtungsanträge.









# Schwerpunkte Bahn

## Bezug von Online-Tickets

2021 erhielt die apf sehr viele Schlichtungsanträge von Fahrgästen, die Tickets online buchten und sie durch den sogenannten Bezug als PDF (Herunterladen des Tickets) nicht mehr stornieren konnten. Ein Teil der Tickets (z. B. Sparschiene-Tickets) ist, zumindest tariflich, von vornherein nicht erstattbar, Standard-Tickets hingegen sind grundsätzlich bis einen Tag vor der Fahrt stornierbar. Betroffen waren häufig Reisende, die selten mit der Bahn fahren, oder ausländische Reisende. Aber auch geübtere Bahnfahrende kennen diese Besonderheit beim Online-Buchen teilweise nicht.

Nach Kauf eines Online-Tickets erhält eine Kundin bzw. ein Kunde beim Unternehmen ÖBB-Personenverkehr eine Buchungsbestätigung, über die das Ticket bezogen werden muss, um gültig zu sein. Für den Ticketbezug gilt Folgendes: Das Ticket kann am Personenschalter abgeholt, am Fahrkartenselbstbedienungsautomaten gedruckt, als PDF ausgedruckt (für Inlandsfahrten reicht auch das Herunterladen des PDFs am PC/Tablet/Smartphone) oder als Mobil-Ticket in der ÖBB-App bezogen werden.

Viele Reisende beziehen ihre Online-Tickets sofort nach der Buchung als PDF. Dies ist insofern problematisch, weil das Unternehmen dann eine Stornierung kategorisch ausschließt. Die ÖBB-Personenverkehr argumentiert, dass ein PDF-Ticket trotz Stornierung jederzeit ausgedruckt werden könnte, und will damit Betrug vermeiden. Die apf setzt sich bei der ÖBB-Personenverkehr dafür ein, die Vorgehensweise bei der Betrugsbekämpfung zu überdenken, damit die Einschränkungen nicht so stark zulasten der Bahnkundinnen und -kunden gehen. Ein Fahrgast kann kaum nachweisen, wenn er ein Ticket nicht verwendet hat.

Seit dem schrittweisen Start des neuen Ticketshops vor einigen Jahren hat sich die apf aufgrund zahlreicher Fahrgastbeschwerden für Verbesserungen eingesetzt. Leider war

das Bahnunternehmen bisher zu keinen grundlegenden Änderungen bereit. Die apf erreichte zumindest, dass die Information über die Folgen des Bezugs eines Online-Tickets als PDF deutlicher in der Buchungsbestätigung und auf der Website dargestellt werden.

Die apf zeigte auf, dass im ÖBB-Ticketshop ein Problem bei der Auswahl des Datums bestand. Im Rahmen des Buchungsvorgangs wurde ein ausgewähltes Datum vom System automatisch auf den aktuellen Tag geändert, wenn der Passagier auf „abbrechen“ oder auf einen Bereich außerhalb des Datumsfeldes klickte. Reisenden fiel das Öffnen nicht auf und sie kauften dadurch Tickets für einen falschen Tag, insbesondere bei der Auswahl der Rückfahrt. Nach dem Hinweis der apf hat das Bahnunternehmen das Problem besser gelöst. Nun gibt es ein Pop-up-Fenster, bei dem das korrekte Datum aktiv eingegeben werden muss.

Des Weiteren hat die apf beim Bahnunternehmen urgiert, den Warenkorb des Ticketshops zu verbessern. Sämtliche ausgewählte Produkte und für die Kaufentscheidung relevanten Informationen sollen dort dargestellt werden. Die Umsetzung war zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses noch offen, die apf wird sie überprüfen.

### *Empfehlung der apf an den Fahrgast*

- Beziehen Sie PDF-Tickets erst kurz vor der Reise (z. B. am Vortag). So bleibt Ihr Recht auf Stornierung bestmöglich gewahrt oder es gibt zumindest bessere Aussichten auf eine Erstattung im Vermittlungsweg.

### *Empfehlung der apf an das Unternehmen*

- Hinweis im Online-Ticketshop vor Abschluss des Kaufs, dass als PDF bezogene Tickets nicht storniert werden können (z. B. bei der Zugauswahl oder im Warenkorb).
- Zusätzlicher Hinweis auf den Storno-Entfall direkt beim Herunterladen des PDFs, z. B. durch ein vorgeschaltetes Info-Fenster).
- Verbesserung des Warenkorbs (mehr und genauere Informationen zu den Reisenden, Preisen, Tarifbestimmungen und weiteren Konditionen).



## Strafen

Ein Hauptthema bei den Schlichtungsanträgen waren 2021 nach wie vor Strafen durch ein Bahnunternehmen, die nach den Lockdowns und der neuerlichen Zunahme des Reiseverkehrs wieder deutlich angestiegen sind.

Am häufigsten erhalten Fahrgäste eine Strafe, wenn sie ohne Ticket oder ohne gültiges Ticket (z. B. falsche Strecke oder falscher Zug, andere Uhrzeit oder anderer Tag, nicht vorhandene Ermäßigung) mit dem Zug fahren. Seit 2010 ist es nicht mehr möglich, direkt in Nah- bzw. Regionalverkehrszügen der ÖBB-Personenverkehr ein Ticket zu kaufen. Fahrgäste müssen Tickets vorab erwerben (z. B. am Personenschalter, Fahrkartenautomaten oder online), das ist vor allem Touristinnen und Touristen oder selten Reisenden des Öfteren nicht bekannt.

Bei der ÖBB-Personenverkehr müssen Kundinnen und Kunden den Ticketkauf im Nahverkehr, entsprechend den Tarifen des Bahnunternehmens, immer vor dem Einsteigen in den Zug abgeschlossen haben. Auch Mobil-Tickets dürfen nicht erst im (noch stehenden) Zug sitzend über die App am Smartphone gekauft werden. Das verstehen gerade jüngere Reisende in der heutigen stark digitalisierten Zeit und durch die vermehrt vom Unternehmen beworbenen Online-Vertriebskanäle nicht.

*„Seriöse, gute und schnelle  
Abwicklung des Problems.  
Mit dem Ergebnis bin ich  
definitiv zufrieden.  
Kann ich also weiter-  
empfehlen.“*



2021 ist die Anzahl an Schlichtungsanträgen betreffend Strafen gegenüber den Wiener Lokalbahnen (WLB/Badner Bahn) spürbar gestiegen. In der Badner Bahn dürfen Tickets im Zug gekauft werden, Reisende müssen das aber unmittelbar nach dem Einsteigen erledigen, bevor sie sich einen Platz suchen. Strafgrund ist hier häufig, dass Fahrgäste bei der Kontrolle kein Ticket vorweisen können und anführen, der Automat hätte nicht funktioniert oder sie seien zu spät gekommen, ein Ticket zu kaufen. Die apf erzielte mit den Wiener Lokalbahnen, dass die Strafausstellung deutlich verbessert wurde (z. B. Ergänzung des Strafgrundes und der genauen Strafgebühr bei sofortiger oder späterer Bezahlung am Zahlschein). Auf den Strafnachweisen wird seither auch der Hinweis auf die apf direkt aufgedruckt bzw. wird die apf bei der schriftlichen Beantwortung von Beschwerden angeführt. Durch die Erfassung des Namens kann garantiert werden, dass jede bzw. jeder einen Einspruch einlegen kann, auch bei sofortiger Bezahlung im Zug.

Bei der ÖBB-Personenverkehr erreichte die apf im Zusammenhang mit Strafen, dass Kundinnen und Kunden auf der Website besser über die Einspruchsmöglichkeiten informiert werden. Jede bzw. jeder Reisende hat das Recht auf einen Einspruch inklusive Antwort. Das Unternehmen muss zuerst eine Mahnung verschicken, bevor es weitere Maßnahmen, etwa die Beauftragung eines Inkassobüros, ergreifen darf.

Reisende können bei der ÖBB-Personenverkehr eine Strafe sofort im Zug bezahlen (um 30 Euro reduziert im Vergleich zu nachträglicher Bezahlung). Bei dieser Variante der Strafzahlung werden keine Kundendaten aufgenommen und das Unternehmen lehnt jegliche Bearbeitung eines nachträglichen Einspruches ab. Diesbezüglich läuft ein Verfahren vor der Schienen-Control Kommission (vgl. Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr“, Seite 94).

Ein Problem waren bei der ÖBB-Personenverkehr 2021 weiterhin die sogenannten UNDO-Fahrgeldnachforderungen. Das sind Strafen, die Fahrgäste erhalten, wenn sie ein in der ÖBB-App gekauftes Mobil-Ticket nach der Kontrolle durch das Zugpersonal stornieren. Bei der ÖBB-Personenverkehr ist eine Rückabwicklung bis drei Minuten nach dem Online-Ticketkauf möglich. Viele Antragstellende bei der apf gaben an, die Stornierung nicht bemerkt bzw. nicht



aktiv getätigt zu haben. Zahlreiche Verbesserungsvorschläge der apf hat die ÖBB-Personenverkehr bisher nicht angenommen. Die apf forderte das Unternehmen auf, zumindest die Information über die Stornierung in der E-Mail-Bestätigung bzw. in der App zu verbessern.

### **Empfehlung der apf an den Fahrgast**

- Kaufen Sie Ihr Ticket bei der ÖBB-Personenverkehr immer vor dem Einsteigen in den Zug, außer es gibt keinen geöffneten Schalter oder funktionierenden Automaten am Abfahrtsbahnhof. Sollten Sie aufgrund eines Problems ohne Ticket einsteigen, dann wenden Sie sich sofort aktiv an das Zugpersonal bzw. kaufen Sie gleich ein Ticket, falls der Zug über einen Automaten verfügt.
- Überprüfen Sie bei Ihrem Ticket unmittelbar nach dem Kauf, ob alle Daten richtig sind.
- Bei Kauf in der ÖBB-App: Schauen Sie nach der Kontrolle nochmals, ob das Ticket nicht (versehentlich) storniert wurde.

### **Empfehlung der apf an das Unternehmen**

- Weitere Verbesserung der Strafausdrucke, sodass z. B. der Grund für die Strafausstellung und Nachweise durch den Fahrgast klar nachvollziehbar sind.
- Kundenfreundliche Maßnahmen bei der UNDO-Problematik, damit es hier weniger (unbegründete) Strafen gibt.

## **Erstattungen**

Wenn Bahnkundinnen und -kunden Tickets nicht oder nicht vollständig nutzen oder Mängel bei der Reise auftreten, suchen sie beim Unternehmen um Refundierung des Ticketpreises an. Die apf erhielt 2021 häufig Schlichtungsanträge bezüglich Erstattungen.

Derzeit sind bestimmte Ticketgattungen, wie etwa das Sparschiene-Ticket bei der ÖBB-Personenverkehr, von jeglicher Erstattung ausgeschlossen (außer im Rahmen der Fahrgastrechte, etwa bei Verspätungen oder Zugausfällen). Der

gänzliche Ausschluss einer Ticketgattung vor dem ersten Geltungstag der Tickets ist rechtlich strittig. Umso mehr setzt sich die apf in vielen Schlichtungsverfahren im Vermittlungsweg für eine kundenfreundliche Erstattung auch von Sparschiene-Tickets (die zum Teil wenig günstiger sind als Normalpreis-Tickets) ein. Kann nachgewiesen werden, dass das Ticket nicht verwendet wurde oder liegen besondere (Verhinderungs-)Gründe für die Reise vor, eröffnet die apf ein Schlichtungsverfahren.

Probleme treten teilweise bei der Entschädigung von Hotel- und Taxikosten auf, weil Reisende gelegentlich annehmen, sie hätten einen Anspruch auf Ersatz dieser Kosten, obwohl die Fahrgastrechte diesen nur in bestimmten Fällen vorsehen. Solche Kosten entstehen beispielsweise, wenn Fahrgäste aufgrund einer Zugverspätung den letzten Anschluss verpassen oder durch einen Zugausfall keine andere Möglichkeit haben, ihr Fahrtziel am selben Tag zu erreichen. Am häufigsten denken Bahnkundinnen und -kunden fälschlich, dass ihnen Taxikosten bis zum Wohnort zustehen, das Unternehmen erstattet die Kosten im Rahmen der Fahrgastrechte aber allenfalls nur bis zum Zielort auf dem Bahnticket. Die apf setzt sich auch bei diesen Problemen nach Möglichkeit für die Betroffenen ein, damit sie zumindest teilweise Kosten rückvergütet bekommen. Die apf fordert eine Klarstellung in den AGB (allgemeinen Geschäftsbedingungen) der ÖBB-Personenverkehr, wann Reisende ein Hotel oder Taxi in Anspruch nehmen dürfen und die Kosten dafür einreichen können.

Außerdem befasst sich die apf in Schlichtungsfällen mit der Teilerstattung von Ticketkosten bei mangelhafter Leistungserbringung durch das Unternehmen. Erleiden Fahrgäste bei einer Reise etwa Qualitätseinbußen (wie Ausfall der Klimaanlage im Sommer oder der Heizung im Winter), unterstützt die apf sie bei einer Einigung mit dem Unternehmen.

Kaufen Passagiere Tickets bei einem Reisevermittler (z. B. Trainline), dann sind diese immer sofort gültig, sie gelten also als bezogen. Dadurch können Bahnkundinnen und -kunden, falls sie ihre Reise nicht antreten, ein Ticket schwerer stornieren oder die Nichtverwendung eines Tickets schlecht nachweisen. Auf Initiative der apf setzte Trainline ein Kulanformular um, das eine Erstattung ermöglichen und vereinfachen soll. Da auf der Website von Trainline vor Abschluss der Buchung nicht alle relevanten Reisedetails (wie

genaue Komfortklasse, Schlaf- oder Liegewagen) ersichtlich sind, forderte die apf die ÖBB-Personenverkehr/den Reisevermittler zu einer raschen Nachbesserung auf. Diese hat das Unternehmen laut eigenen Angaben vorgenommen.

### **Empfehlung der apf an den Fahrgast**

- Legen Sie dem Unternehmen möglichst glaubhaft und nachvollziehbar dar, falls Sie ein Ticket nicht genutzt haben, insbesondere wenn kein Rechtsanspruch auf Erstattung besteht.
- Überprüfen Sie nach dem Kauf eines Tickets über einen externen Fahrkartenverkäufer (Reisevermittler) auch direkt beim Bahnunternehmen vor der Fahrt die aktuellen Fahrzeiten bzw. Verspätungen.

### **Empfehlung der apf an das Unternehmen**

- Detaillierte Einzelfallprüfung bei markanten Qualitätsmängeln (wie Ausfall der Heizung oder Klimaanlage) und adäquate Erstattungsangebote.
- Verbesserung der Bedingungen für die Inanspruchnahme von Taxifahrten und Hotelübernachtungen, so dass im nachvollziehbaren Bedarfsfall ein Anspruch auf Kostenerstattung besteht.
- Überprüfung des vollkommenen Ausschlusses der Erstattung bestimmter Produkte (z. B. Sparschiene-Tickets) und kundenfreundliche Überarbeitung.

## **COVID-19 und Streik**

Im Jahr 2021 befasste sich die apf im Bahnbereich thematisch weiterhin mit COVID-19 und im Sommer/Herbst auch mit Streiks. Die Schlichtungsanträge und Verfahren bei der apf gingen aufgrund des pandemiebedingt reduzierten Reiseverkehrs 2020 und 2021 insgesamt deutlich zurück.



Zu Beginn der Pandemie im Frühjahr 2020 änderten sich die Reiseeinschränkungen und -verbote laufend und die Bahnunternehmen passten die Erstattungsregelungen wiederholt an. In dieser Zeit vermittelte die apf vermehrt und vielfach mit zufriedenstellender Lösung in Schlichtungsverfahren zwischen Reisenden und Bahnunternehmen zu Fragen und Problemen rund um COVID-19. In der zweiten Jahreshälfte 2021 nahm die Anzahl der Schlichtungsfälle generell wieder zu, wobei jene zu COVID-19 nur mehr in kleinem Ausmaß vorkamen.

Mehrere Streiks bei der Deutschen Bahn lösten 2021 in der Schlichtung zwischendurch das Pandemiethema ab. Die mehrere Tage andauernden Bahnstreiks beeinflussten den Bahnverkehr stark. Neben zahlreichen Verbindungen zwischen Österreich und Deutschland waren viele Nachtzüge betroffen und es kam zu zahlreichen Stornierungen mit Ticketerstattungen.

Der starke Anstieg an Beschwerden bei der ÖBB-Personenverkehr bewirkte, dass das Unternehmen deutlich länger für Beantwortungen an die Kundinnen und Kunden benötigte und fallweise auch die einmonatige Auszahlungsfrist für Erstattungen überschritt. In diesen Fällen unterstützte die apf Fahrgäste, um einerseits eine rasche Auszahlung der Ansprüche sicherzustellen und andererseits den Fristverletzungen im Rahmen der Durchsetzungskompetenz nachzugehen.

### **Empfehlung der apf an den Fahrgast**

- Buchen Sie bei unklarer Reiselage am besten stornierbare Tickets oder schließen Sie bei grundsätzlich nicht stornierbaren Tickets eine Stornoversicherung ab (sofern diese das Ereignis abdeckt).

### **Empfehlung der apf an das Unternehmen**

- Stellen Sie eine möglichst rasche Beantwortung bzw. gesetzeskonforme Auszahlung innerhalb der dafür vorgesehenen Fristen sicher.
- Sorgen Sie für eine zügige Information betroffener Reisender und organisieren Sie alternative Verbindungen oder Hilfeleistungen, z. B. bei Streiks.



*„Ich bedanke mich sehr herzlich für die kompetente und rasche Erledigung und Lösung des Problems bei der Firma apf (Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte). Einfach spitze.“*

## Information über Störungen

Grundsätzlich trifft die Informationspflicht über Störungen sowohl das Bahnunternehmen als auch die Reisende bzw. den Reisenden selbst. Eine verstärkte Informationspflicht hat das Unternehmen, sofern ihm die Kontaktdaten der bzw. des Reisenden (z. B. E-Mail) und ihre bzw. seine gebuchte Verbindung bekannt sind. Bei etwaigen Störungen wie Verspätungen oder Zugausfällen muss das Unternehmen dem Fahrgast dann entsprechend und so rasch wie möglich Bescheid geben, was erfahrungsgemäß in der Praxis weitgehend funktioniert.

Verbesserungsbedarf bei der Benachrichtigung von Fahrgästen besteht jedoch weiterhin, wenn ein Liege- oder Schlafwagen-Waggon ausfällt oder die gebuchte Komfortklasse aus anderen Gründen nicht zur Verfügung steht. Betroffene Reisende erfahren in solchen Fällen häufig erst nach dem Einsteigen in den Zug von der geänderten Situation. Möchten sie die Reise wie geplant durchführen, müssen sie ggf. z. B. in Kauf nehmen, die Fahrt mit dem Nachtzug statt im Liege- oder Schlafwagen auf einem Sitzplatz zu verbringen.

Die apf hat bei der ÖBB-Personenverkehr schon öfter eine frühere Information der Fahrgäste eingefordert, bislang leider ohne Erfolg. Im Rahmen der Schlichtungsverfahren wird sich die apf weiter für eine Verbesserung einsetzen.

Kauften Reisende Tickets bei einem externen Fahrkartenverkäufer (z. B. Trainline), kamen Mitteilungen zu Störungen vom Bahnunternehmen nicht immer beim Fahrgast an. Die

ÖBB-Personenverkehr benachrichtigt nun auch Kundinnen und Kunden solcher externen Verkaufsstellen, soweit möglich, direkt über Ausfälle, Verspätungen und ähnliche Änderungen. Bei Online-Ticketbuchungen müssen Käuferinnen bzw. Käufer eine E-Mail-Adresse bekanntgeben, unter der das Bahnunternehmen sie über Fahrplanprobleme informieren soll. Die apf erhofft sich hiervon künftig deutlich bessere Informationen für Reisende.

### **Empfehlung der apf an den Fahrgast**

- Informieren Sie sich selbstständig, ob für Ihre Reise Störungen vorliegen (z. B. über die Bahn-Website, mittels Push-Service per E-Mail bei Fahrplan-Änderungen oder am Bahnhof).

### **Empfehlung der apf an das Unternehmen**

- Gewährleisten Sie bei Störungen, vor allem beim Ausfall von Liege- oder Schlafwagen-Waggons in Nachtreisезügen, dass Reisende rechtzeitig darüber benachrichtigt werden. Stellen Sie sicher, dass auch Fahrgäste, die bei externen Ticketverkaufsstellen buchen, alle nötigen Benachrichtigungen erhalten.

## Schwerpunkte Bus

### Bessere Informationen über Bussteige bzw. Haltebuchten

Im Busbereich wenden sich wiederholt Fahrgäste an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), wenn Probleme bei der Reise auftraten, weil der genaue Abfahrtsort unklar war. Reisende wissen oft nicht, an welchem Bussteig eines Busbahnhofs ein Bus hält bzw. abfährt. Im Gegensatz zu Bahnhöfen oder Flughäfen ist die Infrastruktur an Bushaltestellen und bei Busbahnhöfen meist deutlich schwächer ausgebaut. Häufig gibt es z. B. keine digitalen Anzeigen. Teilweise ist die Information am Bussteig (wie Durchsagen, Aushänge) ebenfalls mangelhaft oder nicht vorhanden. Des Weiteren enthält vielfach auch das Ticket (wie etwa beim Busunternehmen FlixBus) keine oder ungenaue Angaben bezüglich des Bus-Haltepunktes. Dies führt in Summe dazu, dass Fahrgäste ihre Busreise schwerer antreten können und ggf. den Bus versäumen.

Die apf hat sich 2021 beim großen europäischen Busunternehmen FlixBus für Verbesserungen betreffend Informationen zu den Bussteigen und Haltestellen vor Ort, auf Tickets und auf der Website eingesetzt. Tickets geben bisher keinen genauen Halt eines Busses an, manchmal sind mehrere mögliche Bussteige angeführt. Da Fernverkehrsbusse vermehrt in der Nacht unterwegs sind und die Haltestellen über wenig Infrastruktur und kein Personal verfügen, sollten Reisende verständliche Informationen auf der Website und auf Tickets vorfinden.

Das Argument von FlixBus, die Busbahnhofsbetreiber seien verpflichtet, adäquat auf den Abfahrtsort hinzuweisen, lässt die apf nicht vollinhaltlich gelten – diese Verpflichtung trifft sowohl die Busunternehmen als auch die Busbahnhofsbetreiber. Die apf hat jedenfalls anlassbezogen überprüft, ob und wie Busbahnhofsbetreiber ihrer Verpflichtung nachkommen, und möchte das Schnittstellenproblem zwischen ausführenden Busunternehmen und Infrastrukturbetreibern beseitigen. Mehr dazu können Sie im Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Busverkehr“ ab Seite 103 nachlesen.

#### **Empfehlung der apf an den Fahrgast**

- Finden Sie sich rechtzeitig vor Abfahrt an der Haltestelle bzw. am Busbahnhof ein.
- Informieren Sie sich zeitgerecht über den genauen Halt Ihres Busses und kontaktieren Sie bei Unklarheiten das Busunternehmen oder den Busbahnhofsbetreiber.
- Halten Sie dafür Kontaktdaten (z. B. Telefonnummer) des Busunternehmens bereit und informieren Sie sich ggf. über mögliche Reisealternativen.

#### **Empfehlung der apf an das Unternehmen**

- Informieren Sie Ihre Kundinnen und Kunden besser über die genauen Bussteige bzw. Haltebuchten: auf der Website von Busbahnhofsbetreibern und Busunternehmen, am Busbahnhof, direkt auf dem Ticket oder mittels SMS an den Fahrgast.
- Sorgen Sie von Unternehmensseite für bessere nachträgliche Nachweise über genaue Abfahrtszeiten und -orte im Fall von Beschwerden.









# Schwerpunkte Flug

## COVID-19-Pandemie

Die Arbeit des Fachbereichs Flug war im Jahr 2021 weiter geprägt von den anhaltenden Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf die Luftfahrtindustrie und damit auch auf die Fluggäste. Die Passagierzahlen blieben niedrig und die Luftfahrtunternehmen reduzierten ihre Flugpläne. Bedingt durch die Pandemie wickelten die Unternehmen Zahlungsansprüche ihrer Kundinnen und Kunden teils immer noch verzögert ab. Außerdem wurden aufgrund wiederholt geänderter Einreisebestimmungen – teilweise kurzfristig – Flüge abgesagt. Durch diese spezielle Situation befassten sich die Flug-Expertinnen und -Experten der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) 2021, wie bereits im letzten Jahresbericht dargestellt, insbesondere mit Flugannullierungen und damit einhergehenden Erstattungsansprüchen.

## Flugannullierungen

Rechtlich ist zu unterscheiden, ob ein Flugunternehmen einen Flug abgesagt oder ob ein Passagier seinen Flug storniert hat. Eine Zuständigkeit der apf besteht innerhalb des Anwendungsbereichs der Fluggastrechteverordnung<sup>1</sup>, sie ist bei einer Flugannullierung durch das Luftfahrtunternehmen gegeben. Wenn Passagiere einen Flug stornieren oder nicht antreten, haben sie etwaige Ansprüche aus den (Beförderungs-)Bedingungen und einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften, nicht aber aus der Fluggastrechteverordnung.

Fluglinien müssen Fluggäste nach Art 5 Abs 1 lit a in Verbindung mit Art 8 Abs 1 der Fluggastrechteverordnung bei einer unternehmensseitigen Annullierung zwischen einer Erstattung der Ticketkosten und einer alternativen Beförderung wählen lassen. Sofern sich Fluggäste für eine Erstattung entscheiden, hat das Unternehmen die Auszahlung

gemäß Art 8 Abs 1a in Verbindung mit Art 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*“ vorzunehmen.

Darüber hinaus kann bei zu kurzfristiger Information über die Absage eines Fluges – sie müsste mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit erfolgen – ein Anspruch auf Ausgleichszahlung gemäß Art 7 der Fluggastrechteverordnung bestehen.

## Online-Vermittler

Die apf stellte bei ihrer Schlichtungsarbeit fest, dass für Passagiere, die über eine Online-Vermittlungsplattform gebucht hatten, vermehrt Probleme auftraten, wenn sie Ansprüche nach der Fluggastrechteverordnung geltend machten.

Online-Vermittler geben ihren Kundinnen und Kunden des Öfteren wichtige Informationen zu Flugzeitenänderungen oder Flugannullierungen nicht weiter. Passagiere können bei Online-Vermittlungsplattformen auch häufig niemanden erreichen, falls sie Fragen haben. Außerdem leiten Online-Vermittler teilweise Ticketrückerstattungen, die ein Luftfahrtunternehmen überwiesen hat, nicht an die Passagiere weiter. Des Weiteren weisen sie die Höhe von Vermittlungs- bzw. Bearbeitungsgebühren zum Teil intransparent aus. Für die apf zeigte sich zudem, dass Online-Vermittlungsplattformen Reisende über Rechte aus der Fluggastrechteverordnung (z. B. hinsichtlich Erstattung oder Ersatzbeförderung bei Annullierung durch das Luftfahrtunternehmen) fehlerhaft informieren. Für Passagiere ist oft schwer erkennbar, wer konkreter Vertrags- und Ansprechpartner ist. Solche Probleme zeigten sich für die apf nicht in vergleichbarem Ausmaß, sofern Personen Flüge direkt bei einem Luftfahrtunternehmen gebucht hatten.

Die apf kann Reisenden helfen, wenn Forderungen gemäß der Fluggastrechteverordnung gegenüber dem Luftfahrtunternehmen bestehen und gegen dieses ein Verfahren führen.

Für Online-Vermittler hat die apf hingegen keine Zuständigkeit und Durchsetzungsmöglichkeit.



<sup>1</sup> VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

Flug-, Bahn-, Bus- und Schiffsunternehmen sowie klassische Reiseveranstalter sind durch die europäischen Passagierrechte-Verordnungen bzw. -Richtlinien reguliert. Hinsichtlich der weiteren Anbieter von touristischen Dienstleistungen, beispielsweise die Online-Vermittlungsplattformen, sieht die apf Regelungsbedarf, weil es hier teils im EU-Recht, teils im nationalen Recht Regelungslücken gibt. Diese Anbieter sind stark im europäischen Markt tätig und haben ihren Sitz teilweise in der Europäischen Union (EU) oder in Drittstaaten. Die apf empfiehlt Konsumentinnen und Konsumenten, für Flugreisen direkt bei den Luftfahrtunternehmen zu buchen. Sie macht außerdem weiterhin darauf aufmerksam, wie wichtig es ist, bessere rechtliche Bestimmungen für einen ausreichenden Schutz von Passagieren zu schaffen.

### **Nichtbeförderung aufgrund von COVID-19**

Seit Ausbruch der Pandemie haben zahlreiche Länder neue länderspezifische Einreisebestimmungen erlassen und passen diese an die aktuelle Situation an. Die Bestimmungen enthalten auch Regelungen über notwendige Einreiseformulare und Test- oder Impfbefreiungen.

2021 fragten Passagiere wiederholt bei der apf an, ob eine verweigerte Beförderung gerechtfertigt war, und die apf untersuchte dies je Einzelfall. Eine Nichtbeförderung ist beispielsweise ungerechtfertigt (Nichtbeförderung nach der Fluggastrechteverordnung), sofern ein Passagier rechtzeitig zur Abfertigung erscheint, die notwendigen Reiseunterlagen vorweisen kann und das Flugunternehmen dennoch die Beförderung verweigert. In Schlichtungsverfahren kann die apf sowohl die Unterlagen von Reisenden als Voraussetzung für den Flug als auch Informationen und Nachweise von Luftfahrtunternehmen als Grund der Beförderungsverweigerung prüfen.

Bei einer Nichtbeförderung im Sinne der Fluggastrechteverordnung sind Luftfahrtunternehmen gemäß Art 4 u. a. grundsätzlich verpflichtet, den betroffenen Passagier kostenfrei umzubuchen und eine Ausgleichsleistung zu zahlen.

In Art 2 lit j der Verordnung wird der Begriff „Nichtbeförderung“ folgendermaßen definiert:

*„(...) die Weigerung, Fluggäste zu befördern, obwohl sie sich unter den in Artikel 3 Absatz 2 genannten Bedingungen am Flugsteig eingefunden haben, sofern keine vertretbaren Gründe für die Nichtbeförderung gegeben sind, z. B. im Zusammenhang mit der Gesundheit oder der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder unzureichenden Reiseunterlagen.“*

Das ausführende Luftfahrtunternehmen muss keine Zahlung leisten, wenn es darlegen und beweisen kann, dass vertretbare Gründe für die Nichtbeförderung gegeben waren. Diese liegen beispielsweise vor, wenn der Fluggast unzureichende Reiseunterlagen hat (z. B. verpflichtendes Einreiseformular fehlt oder wurde fehlerhaft ausgefüllt) oder aus anderen Gründen die Einreisebestimmungen des Ziellandes nicht einhalten kann (z. B. keine Vorlage eines erforderlichen COVID-19-Testzertifikats).

Bei einer ungerechtfertigten Beförderungsverweigerung bestehen nach Art 4 Abs 3 der Verordnung im Detail folgende Ansprüche:

*„Wird Fluggästen gegen ihren Willen die Beförderung verweigert, so erbringt das ausführende Luftfahrtunternehmen diesen unverzüglich die Ausgleichsleistungen gemäß Artikel 7 und die Unterstützungsleistungen gemäß den Artikeln 8 und 9.“*

Die sogenannte Ausgleichszahlung stellt eine pauschale Entschädigung für die Unannehmlichkeit dar, sie beträgt je nach gebuchter Strecke zwischen 250 und 600 Euro. Die Unterstützungsleistungen nach Art 8 ermöglichen Passagieren zu wählen, ob sie die Ticketkosten erstatten lassen oder eine alternative Beförderung unter vergleichbaren Reisebedingungen beanspruchen. Die Betreuungsleistungen nach Art 9 beinhalten zusätzlich notwendige Verpflegung, Hotelunterbringung und einen Transfer zwischen Flughafen und Hotel.



*„Ich habe es zur Rückerstattung von Flugtickets verwendet, weil der Flug im Juni Corona-bedingt storniert wurde. Die Fluglinie hat meine Forderung stets abgelehnt. Nachdem ich mich an die APF wandte, klappte die Rückerstattung innerhalb der Frist – super Service.“*

### **Die apf empfiehlt Reisenden,**

sich aufgrund der COVID-bedingt geänderten Bestimmungen von Airlines und der von Land zu Land unterschiedlichen Einreisevoraussetzungen vor einem Flug noch umfassender und genauer zu informieren:

- Lesen Sie die geltenden Einreisestimmungen auf den offiziellen Seiten der Behörden des Abflugs- und Ziellandes und prüfen Sie diese kurz vor der Reise auf Letztgültigkeit.
- Erkundigen Sie sich, welche Unterlagen und Dokumente notwendig sind.
- Achten Sie beim Ausfüllen von Formularen auf richtige Angaben.
- Berücksichtigen Sie, welche Tests akzeptiert werden, in welcher Sprache eine Bestätigung darüber vorliegen muss und wie lange ein Test gültig ist.
- Fragen Sie, wann Sie am Flughafen sein müssen, durch die Sicherheitsbestimmungen und die Überprüfung von Einreisevoraussetzungen kann es zu längeren Wartezeiten kommen.

Die Passagiere sind dafür verantwortlich, sich so rechtzeitig am Flughafen einzufinden, dass sie trotz ggf. auftretender Verzögerungen (z. B. bei der Sicherheitskontrolle) pünktlich bei der Abfertigung eintreffen.

Keine Leistungen aus der Verordnung stehen nämlich zu, wenn Passagiere zu spät zur Abfertigung (also zum Check-in bzw. zum Boarding) kommen. Da die Sicherheitskontrolle ein notwendiger Vorgang ist, der nicht dem Verantwortungs- und Einflussbereich der Airline zuzuordnen ist, kann eine dort aufgetretene Verzögerung keinen Ausgleichsanspruch aus der Verordnung auslösen.



# 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 anhaltende COVID-19-Pandemie waren auch im Jahr 2021 alle Termine virtuell. Die Teilnehmenden berichten dort 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 über die NEB-WIKI-Plattform und im direkten Kontakt (per E-Mail sowie telefonisch).

## Bahn

Beim virtuellen Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen zu Bahnthemen im Dezember 2021 diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer insbesondere über die nach wie vor bestehenden Auswirkungen im Kontext der COVID-19-Pandemie. Dabei ging es einerseits um die Einhaltung der Fahrgastrechte und andererseits um die Anzahl an Beschwerden bei den NEB-Stellen, insbesondere aufgrund der Pandemie. Die Europäische Kommission informierte außerdem über die Plattform „Single Digital Gateway“, eine zentrale digitale Anlaufstelle für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen in der Europäischen Union (EU) – <https://europa.eu/youreurope>.

Des Weiteren erörterten die Vertreterinnen und Vertreter der Länder mit der Kommission vielfältige Themen aus dem Bahnbereich: das Verhältnis von AS<sup>1</sup>- und NEB-Stellen, die Smart-Mobility-Strategie der EU, die neue Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>2</sup>, die Weiterführung der Revision von drei Fahrgastrechteverordnungen im Bus-, Flug- und Schiffsverkehr, eine Studie über Good Practices, die Berichterstattung der NEB-Stellen über die Durchsetzungsaktivitäten und bewährte Verfahren und Auslegungsfragen im Eisenbahnsektor.

## Bus

Beim Bus-Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen im Dezember 2021 im virtuellen Raum thematisierten die Beteiligten auch in diesem Verkehrsbereich vor allem die fortdauernden Auswirkungen der COVID-19-Pandemie.

<sup>1</sup> Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung/Schlichtungsstellen.

<sup>2</sup> VO (EU) 2021/782 ABl L 2021/172, 1.

<sup>3</sup> VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

<sup>4</sup> CPC – Consumer Protection Cooperation, Kooperation zur Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden.

<sup>5</sup> ADR = Alternative Dispute Resolution, Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten.

Im Mittelpunkt standen ebenfalls die Wahrung der Fahrgastrechte und die Beschwerdezahl bei den NEB-Stellen, insbesondere aufgrund der Pandemie.

Die Europäische Kommission informierte außerdem über folgende Themen: die Plattform „Single Digital Gateway“, eine Studie zur Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Behindertenfragen, eine Studie über Good Practices, ein einheitliches Beschwerdeformular und ein NEB-NEB-Agreement. Zusätzlich diskutierten die Teilnehmenden über das Verhältnis von AS- und NEB-Stellen, die Weiterführung der Revision der Bus-Fahrgastrechteverordnung, die Berichterstattung der NEB-Stellen betreffend die Durchsetzungsaktivitäten und bewährte Verfahren und Auslegungsfragen im Bussektor.

## Schiff

Beim virtuellen Termin der Nationalen Durchsetzungsstellen im Bereich Schiff im Dezember 2021 tauschten sich die Anwesenden ebenso vorrangig über die pandemiebedingten Auswirkungen aus (Einhaltung der Fahrgastrechte und Beschwerden an NEB-Stellen).

Weitere Punkte der Europäischen Kommission auch bei diesem Verkehrsträger: das Thema „Single Digital Gateway“, eine Studie über Good Practices, ein einheitliches Beschwerdeformular und ein NEB-NEB-Agreement. Hier standen genauso das Verhältnis von AS- und NEB-Stellen, die Weiterführung der Revision der Schiff-Fahrgastrechteverordnung, die Berichterstattung der NEB-Stellen über die Durchsetzungsaktivitäten und bewährte Verfahren und Auslegungsfragen im Schiffsektor auf der Tagesordnung.

## Flug

In der Videokonferenz der Nationalen Durchsetzungsstellen im November 2021 ging es unter den Teilnehmerinnen und Teilnehmern aus dem Flugsektor, wie in den anderen Bereichen, primär um die anhaltenden COVID-19-Auswirkungen. Sie tauschten sich über diesbezüglich aufgetretene Fragestellungen zu Ansprüchen nach der Fluggastrechteverordnung<sup>3</sup> aus. Die Europäische Kommission brachte außerdem die Themen „Single Digital Gateway“, Weiterführung der Revision der Verordnung, CPC-Aktion<sup>4</sup> und Bericht des Europäischen Rechnungshofes ein.

## 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-Richtlinie<sup>5</sup> die Vernetzung nationaler AS-Stellen sowie den Austausch und die Verbreitung von bewährten Verfahren und Erfahrungen unterstützen.

Im Jahr 2021 nahm die apf wieder an mehreren virtuellen TRAVEL\_NET-Meetings teil (im Jänner an einem, im Februar an einem, im Mai an drei, im Juni an einem, im Oktober an einem und im November an zwei). Bei diesen Treffen standen wiederum die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf die jeweiligen Verkehrssektoren im Vordergrund. Die Beteiligten eruierten, wie das Arbeitspensum der Schlichtungsstellen und die Rechte der Passagiere konkret davon beeinflusst werden.

In der Untergruppe Bahnverkehr hatten zahlreiche Gesprächspunkte natürlich auch einen Bezug zu COVID-19, insbesondere die national unterschiedlichen Auswirkungen auf die Anzahl der Fälle bei den verschiedenen AS-Stellen. Weitere Themen mit Pandemiebezug waren die Erstattung von nicht genutzten Tickets, Gutscheine statt Bar-Erstattung, die Gültigkeitsdauer von Gutscheinen, Strafen wegen Missachtung von Corona-Vorschriften und diverse Fragen betreffend den sogenannten Green Pass, vorgeschriebene Impfungen oder Testungen im Zusammenhang mit der Nutzung von Zügen. Darüber hinaus wurde u. a. das Klimaticket in Österreich besprochen.

In der Untergruppe Flugverkehr hatten ebenfalls viele Tagesordnungspunkte einen COVID-19-Bezug, etwa die Abläufe und Probleme bei Ticketerstattungen nach Flugannullierungen. Des Weiteren diskutierten die Teilnehmenden über die Beurteilung von außergewöhnlichen Umständen, beispielsweise bei Annullierungen durch pandemiebedingte Einschränkungen oder bei Erkrankung von Crew-Mitgliedern. Die Brexit-bedingten Änderungen hinsichtlich der Anwendung der Fluggastrechte in Großbritannien waren auch ein Thema.



## CPC

---

Die apf nahm im Jahr 2021 außerdem an fünf CPC-Meetings betreffend „Annullierungspraktiken von Airlines“ teil (4. März, 11. März, 12. Mai, 1. Juli und 24. August). Sie besuchte ein nationales Vernetzungstreffen der Verbraucherbehörden und der nach Art 27 Abs 1 VBKVO (Verbraucherbehördenkooperationsverordnung) notifizierten Stellen (11. Oktober) und ein europäisches Treffen der Verbraucherbehörden (14. Oktober) im Rahmen der Verbraucherbehördenkooperation.

## Trinationale Zusammenarbeit D-A-CH im Fachbereich Flug

---

2021 fand der informelle Austausch mit der Durchsetzungsstelle Deutschland (Luftfahrt-Bundesamt – LBA) und der Durchsetzungsstelle Schweiz (Bundesamt für Zivilluftfahrt – BAZL) ausschließlich telefonisch, virtuell und schriftlich statt. Aufgrund der COVID-19-bedingten Situation musste das grundsätzlich alljährlich stattfindende Joint Meeting (D-A-CH), wie bereits 2020, neuerlich verschoben werden. Bei dieser Fachtagung beraten sich die Stakeholder zu laufenden Themen und Entwicklungen im gesamten Bereich der Fluggastrechte. Die Ersatzveranstaltung wurde im Februar virtuell durchgeführt und vom Luftfahrt-Bundesamt organisiert.

## EU-Workshop zum Rahmen für Passagierrechte

---

Die Europäische Kommission führt eine Analyse der Unterschiede und Überschneidungen zwischen den aktuellen EU-Verordnungen durch (Bahn, Bus, Schiff und Flug), wobei der Schwerpunkt auf den zehn Kernprinzipien der Passagierrechte liegt. Ermittelt werden Good Practices in Zusammenhang mit Information und Unterstützung für Reisende, hinsichtlich der Bearbeitung und Durchsetzung von Beschwerden und betreffend Rechte außerhalb des bestehenden Rahmens und möglicher zukünftiger Entwicklungen. Diese Good Practices sollen zu einem wirksameren und effizienteren Schutz der Passagiere beitragen.

Ziel eines virtuellen Workshops unter Teilnahme der apf im Februar 2021 war es, bewährte Verfahren (sofern vorhanden) hervorzuheben. Die Workshop-Teilnehmerinnen

und -Teilnehmer prüften anschließend, ob die zehn Kernprinzipien der Passagierrechte in Bezug auf den Schutz, den sie Reisenden bieten, ausreichend sind. Eingeladen waren u. a. Vertreterinnen und Vertreter der Passagiere, von Betreibern im Luft-, Schienen-, Wasser- und Busverkehr, NEB- und AS-Stellen sowie Verbraucherzentren.

## ADR-Assembly

---

Die Europäische Kommission lud im September 2021 Vertreterinnen und Vertreter von AS-Stellen, Europäischen Verbraucherzentren, Verbraucherorganisationen, Unternehmensverbänden und anderen Interessengruppen zur virtuellen ADR-Versammlung ein (letztes Treffen: 2018 in Brüssel). Es ging diesmal u. a. um den EU-weiten Austausch bewährter Verfahren zur wirksamen Fallbearbeitung und um die Herausforderungen für die AS-Stellen (insbesondere während der Pandemie und bezüglich zunehmend digitalisierter Märkte). Die Beteiligten überlegten, wie der Rahmen für die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten wirksamer gestaltet werden kann, damit das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher gestärkt wird und mehr Händler zur Teilnahme bewegt werden. Die Versammlung sollte eine Evaluierung der ADR-Richtlinie anstoßen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf nahmen an diesem Forum teil, brachten ihre Erfahrungen mit bewährten Verfahren ein und gaben Anregungen zur effektiven Bereitstellung alternativer Streitbeilegung sowie Online-Streitbeilegung.

## Workshop der European Passengers' Federation (EPF)

---

Die EPF ist ein Zusammenschluss von Fahrgastorganisationen und Organisationen zur Förderung nachhaltiger Mobilität, die sich für die Verbesserung der Standards im öffentlichen Verkehr und im internationalen Fernverkehr in Europa einsetzen.

Ein Mitarbeiter der apf nahm am EPF-Workshop im Mai 2021 teil. Bei diesem wurden die EU-Initiativen im Bereich Fahrgastrechte, der Standpunkt der EPF zur neuen Bahn-Fahrgastrechteverordnung und Good Practices im Bereich Fahrgastrechte (u. a. in Deutschland, Frankreich, Großbritannien und Schweden) präsentiert.





# 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-Fahrgastrechteverordnung<sup>1</sup> bzw. aus dem EisbBFG<sup>2</sup> fest. Diese werden grundsätzlich im Wege des Schlichtungsverfahrens gelöst, vereinzelt muss die Schienen-Control Kommission informiert werden.

Die folgenden Verstöße kamen 2021 in Schlichtungsverfahren der apf am häufigsten vor:



## Platz 1: Fristverletzung bei der Auszahlung der Verspätungsentschädigung

Im Zusammenhang mit den Streiks der Deutschen Bahn zeigte sich für die apf in der Fallbearbeitung, dass die für die Auszahlung von Verspätungsentschädigungen zuständige Abteilung bei der ÖBB-Personenverkehr stark überlastet gewesen sein dürfte. Das Unternehmen zahlte Entschädigungen oftmals nicht innerhalb der gesetzlichen Frist von einem Monat aus und beging damit eine Fristverletzung.

## Platz 2 ex aequo:

### - Verweigerung der Auszahlung der Erstattung

Ein häufiger Grund für eine Verletzung war die Verweigerung einer Erstattung, beispielsweise von nicht endgültig, also nicht als PDF, bezogenen (Sparschiene-)Tickets. Weitere Themen: Verweigerung der Erstattung bei Teilsortierung einer Buchung, Angebot von Gutscheinen statt Barerstattung oder Fehler bei der Bearbeitung (z. B. wenn das Unternehmen eine Erstattung ablehnte, jedoch einen falschen Zug überprüft hatte).

### - Verletzung bei der Ausstellung und Reduktion von Strafzahlungen

Bei Strafzahlungen bemerkte die apf vor allem dann eine Verletzung, wenn das Unternehmen eine Einspruchsmöglichkeit eines Fahrgastes ablehnte. Dies erfolgte in erster Linie deswegen, weil einem Fahrgast bei sofortiger Zahlung im Zug eine anonymisierte Strafe (ohne Datenaufnahme



zur Person) ausgestellt wird. Nachträgliche Nachweise (wie vergessene Ausweise oder Zeitkarten) sind dadurch schwer möglich. Eine Verletzung liegt auch für den Fall vor, dass eine Strafe zu Unrecht ausgestellt wurde (z. B. Strafe noch im Geltungsbereich einer anderen gültigen Fahrkarte<sup>3</sup>, Strafe trotz defektem Automaten). Hat das Unternehmen die Strafe nicht auf die Überprüfungsgebühr reduziert, obwohl ein Anspruch des Betroffenen bestand, lag ebenfalls eine Verletzung vor.

## Sonstige Themen:

- Keine Information über einen Zugausfall trotz personenbezogener Tickets (Kontakt Daten bekannt) – vor allem beim Ausfall von Schlaf- oder Liegewagen.
- Keine Hilfeleistung (Getränke, Mahlzeiten, Übernachtung/Hotel) bei einer Verspätung über 60 Minuten oder bei einem Zugausfall.
- Verweigerung der Auszahlung der Verspätungsentschädigung.
- Verletzung von Informationspflichten der Unternehmen hinsichtlich der apf als Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle.
- Fehlende Transparenz bei der Veröffentlichung von Preisen.

## 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 Vorarlberg und in Tirol informierte die apf 2021 betroffene Unternehmen über mögliche Gesetzesverstöße in ihren Tarifbestimmungen.

Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EISBG<sup>4</sup> 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 KSchG<sup>5</sup>, EISBFG oder Bahn-Fahrgastrechteverordnung).

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

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

## Fahrgastrechte-Audits

Seit 2019 führt die apf im Bahnbereich im Rahmen der Kontrolle der Tarif- und Beförderungsbedingungen persönlich Audits durch: Sie testet die Verfügbarkeit von Fahrgastrechte-Informationen an Bahnhöfen und besucht die betroffenen Bahnunternehmen sowie Verkehrsverbände. In Gesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Unternehmen erläutert die apf die Ergebnisse der Überprüfung und regt Änderungen an. Daraufhin arbeiten die auditierten Unternehmen Verbesserungsvorschläge aus, die sie in Abstimmung mit der apf umsetzen. Die apf steht dabei für Fragen der Unternehmen zur Verfügung, etwa wenn diese unsicher sind, ob sich die tariflichen Bestimmungen im Einklang mit den Fahrgastrechten befinden.

Nach dem Audit in der Steiermark 2019 und jenem in Oberösterreich 2020 führte die apf im Jahr 2021 ein Bahn-Audit in den Bundesländern Tirol und Vorarlberg durch.

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

<sup>2</sup> Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EISBFG BGBl I 2013/40.

<sup>3</sup> Beispiel: Fahrt von Wien nach Baden, Kontrolle in Wien, für Wien gültige Fahrkarte, für die Strecke ab der Stadtgrenze jedoch keine Fahrkarte. Fahrgast kann noch im Geltungsbereich der Fahrkarte aussteigen.

<sup>4</sup> Eisenbahngesetz 1957 – EISBG BGBl I 1957/60 idGF.

<sup>5</sup> Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idGF.

Die apf besuchte und auditerte die Unternehmen Verkehrsverbund Tirol (VVT), Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV bzw. VMobil) und Montafonerbahn (MBS). Wie auch im Rahmen der bisherigen Audits überprüften die apf-Mitarbeiter bei der Hin- und Rückfahrt Züge und Bahnhöfe bzw. Haltestellen der ÖBB-Personenverkehr.

Die Auditoren thematisierten sämtliche Resultate mit den jeweiligen Unternehmen, empfahlen Maßnahmen zur Verbesserung und forderten deren Umsetzung ein. Anschließend überwachte die apf, soweit möglich, die Einhaltung der angepassten Inhalte.

- Primär kontrollierten die Bahn-Experten in den Audits, ob die Tarif- und Beförderungsbedingungen rechtmäßig sind und ob die Informationspflichten eingehalten werden (beispielsweise durch Aushänge von Fahrgastrechten und Tarifen).

Beispiele für mangelhafte Aspekte und deren Bearbeitung aus dem Audit:

- Die apf urgierte bei den Unternehmen, fehlende Hinweise auf die Schlichtungsstelle (etwa bei Aushängen von Fahrgastrechten) nachzubessern.
- Sie forderte die Unternehmen auf, gesetzliche Bestimmungen, die z. B. in den Tarifbestimmungen fehlten, aufzunehmen.
- Nach der Prüfung, inwieweit Aushänge über die Fahrgastrechte bzw. wichtigsten Tarifbestimmungen in den Zügen und Bahnhöfen vorhanden sind, erhielten die betroffenen Unternehmen bei Mängeln Anmerkungen und Änderungsvorschläge der apf.



## Neue Bahn-Fahrgastrechteverordnung

Die Europäische Kommission veröffentlichte am 27. September 2017 ihren Vorschlag für eine Revision/Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>6</sup>. Nach Veröffentlichung im Amtsblatt der Europäischen Union (EU) am 29. April 2021 trat die Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung<sup>7</sup> am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der EU in Kraft. Die Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung gilt, abgesehen von einer Bestimmung, ab 7. Juni 2023. Bis zum Inkrafttreten der neuen EU-Verordnung gelten weiterhin die alten Fahrgastrechte.

Die Bahn-Fahrgastrechteverordnung gilt für nationale und grenzüberschreitende Bahnreisen in der EU. Einige der wichtigsten neuen Regelungen:

- **Durchgangsfahrkarten:** Bahnunternehmen müssen für ihre Regional- und Fernverkehrszüge Durchgangsfahrkarten anbieten, wenn alle Züge zum selben Unternehmen oder dessen 100-prozentigen Tochterunternehmen gehören. Dies stellt eine Verbesserung dar, etwa wenn ein Anschlusszug verpasst wird, weil nur so ein Anspruch auf Entschädigung für die gesamte Strecke besteht.
- **Reiseinformationen in Echtzeit:** Infrastrukturbetreiber müssen Bahnunternehmen, Fahrkartenverkäufern, Reiseveranstaltern und Bahnhofsbetreibern Echtzeit-Verkehrsdaten zur Verfügung stellen.
- **Nutzung anderer Verkehrsmittel:** Bietet ein Unternehmen im Fall einer Störung während der Fahrt keine Lösung innerhalb von 100 Minuten an, können Fahrgäste selbst alternative öffentliche Verkehrsmittel wie Bahn oder Bus organisieren und bekommen vom Unternehmen die „notwendigen, angemessenen und zumutbaren“ Kosten der Zusatzfahrkarte erstattet.
- **Beförderung von Fahrrädern:** In neuen und älteren Zügen (nach Umrüstung) sind mindestens vier Fahrradstellplätze pro Zug vorzusehen.
- **Keine Verspätungsentschädigung bei höherer Gewalt:** Das Recht auf Entschädigung bei Verspätung und Zugausfall wird deutlich eingeschränkt. Kann ein Unternehmen das Vorliegen sogenannter außergewöhnlicher

<sup>6</sup> COM(2017)548.

<sup>7</sup> VO (EU) 2021/782 ABl L 2021/172, 1.

<sup>8</sup> Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz - FAGG BGBl I 2014/33 idgF.

<sup>9</sup> Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb 1984 - UWG BGBl 1984/448 idgF.



*„Schnell, unbürokratisch, erfolgreich. Nach 5 Monaten erfolglosem direktem Kontakt mit [dem Bahnunternehmen] war der Fall nach der Intervention der APF binnen 2 Tagen erledigt.“*

Umstände – ähnlich wie im Flugverkehr – nachweisen, besteht kein Anspruch mehr auf eine Entschädigungszahlung. Hierunter fallen u. a. extreme Wetterbedingungen, schwere Naturkatastrophen oder größere Gesundheitskrisen, einschließlich Pandemien. Auch aus anderen Gründen wie z. B. auf der Strecke befindliche Personen, bei Kabeldiebstahl, Notfällen an Bord, Sabotage oder Terrorismus kann der Anspruch zukünftig durch die Unternehmen abgelehnt werden. Bei Streiks des Bahnpersonals und bei Handlungen oder Unterlassungen eines anderen Eisenbahn- oder Infrastrukturunternehmens soll der Entschädigungsanspruch weiterbestehen.

- **Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität:** U. a. wird die Vorabankmeldungfrist für Hilfesuchen auf 24 Stunden reduziert.
- **Ausnahmen:** Bisher bestehende Ausnahmen von der Anwendung der Verordnung werden inhaltlich und zeitlich begrenzt.

## Verfahren der Schienen-Control Kommission

### Verfahren betreffend Preisauskünfte im Online-Ticketshop

Im Juni 2019 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema Preisauskünfte. Sie beanstandete 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<sup>8</sup> (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz), Art 8 Abs 1 iVm Anhang II Teil IVO (EG) 1371/2007, § 12 Abs 5 EisbBFG und § 2 UWG<sup>9</sup> (Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb).

Im Verfahren setzte das Unternehmen bereits einige Verbesserungen um und sagte weitere zu. Verbesserungen 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 mangelhaft. Laut Bahnunternehmen soll der Ticketshop in den Jahren 2021 und 2022 komplett überarbeitet werden (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 sie für das Verfahren die Änderungen des Ticketshops abwartet. Sie ersuchte das Bahnunternehmen jedoch, bis zur Umsetzung bei etwaigen Beschwerden kundenfreundlich zu reagieren.

Im Dezember 2021 präsentierte das Unternehmen erste diesbezügliche Änderungen im Ticketshop, die Umsetzung ist allerdings noch nicht abgeschlossen.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.

## Verfahren betreffend Beförderungsbedingungen für Fahrräder

Im Mai 2021 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema Beförderungsbedingungen für Fahrräder und beanstandete insbesondere die Klassifizierung bzw. die Haftung von Fahrrädern als Handgepäck in den Tarifbestimmungen des Unternehmens. Die Klassifizierung des Fahrrads als Hand- oder Reisegepäck spielt vor allem in Bezug auf die Haftung bei Diebstahl, Verlust oder Beschädigung eine entscheidende Rolle.

Die apf hat das Unternehmen mehrfach in Schlichtungsverfahren auf rechtliche Bedenken hingewiesen, weil das Unternehmen von Reisenden erwartet, dass diese ihr Fahrrad selbst beaufsichtigen. Dies gilt, selbst wenn das Fahrrad ohne Sichtkontakt oder in einem anderen Abteil/Waggon transportiert wird.

Die Schienen-Control Kommission verweist u. a. auf die Erwägungsgründe 1–3 und 6 der VO (EG) 1371/2007 bzw. auf Kapitel III Haftung für Handgepäck, Tiere, Reisegepäck und Fahrzeuge des Anhangs I der zitierten Verordnung. Auch wenn Art 12ff Anhang I VO (EG) 1371/2007 nicht eindeutig definiert was unter Handgepäck bzw. was unter Reisegepäck zu verstehen ist, sind bei der Auslegung nach Zusammenhang und Ziel der VO (EG) 1371/2007 insbesondere die Erwägungsgründe 1, 2, 3 und 6 zu berücksichtigen:

- Nutzerrechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr schützen.
- Ein hohes Schutzniveau für die Fahrgäste im Eisenbahnverkehr soll erreicht werden.
- Schutz der Rechte des Fahrgasts als schwächere Partei eines Beförderungsvertrags.
- Bei der Stärkung der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sollten die CIV-Rechtsvorschriften zugrunde gelegt werden.

Das Unternehmen legte dar, dass der Transport von Fahrrädern unter unterschiedlichen Voraussetzungen stattfindet, je nachdem ob er in Regionalzügen, in Nah- oder Fernverkehrszügen, in Nachtreisezügen und in der 1. oder 2. Klasse erfolgt. Zusammengefasst kann laut den Antworten des Unternehmens Folgendes festgestellt werden:

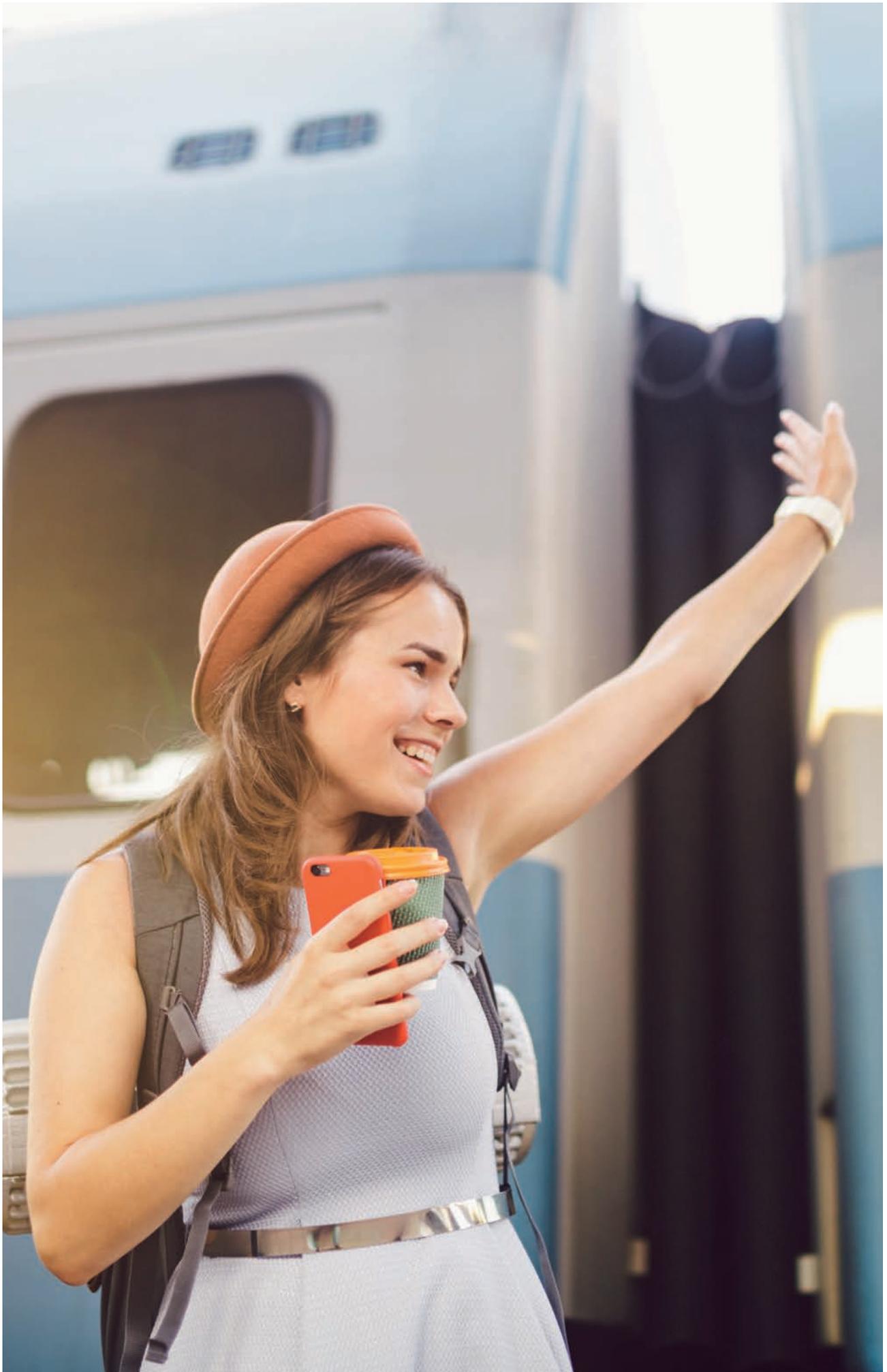
- In manchen Fällen erfolgt der Transport eines Fahrrads im Waggon der bzw. des Reisenden, in sogenannten Mehrzweckbereichen, meist in unmittelbarer Nähe. In anderen Fällen werden Fahrräder in speziellen und getrennten Bereichen befördert.
- Teilweise ist eine Selbstbeaufsichtigung durch den Fahrgast leicht möglich, weil er in Sichtnähe zum Fahrrad sitzen kann. Schwierig ist die Selbstbeaufsichtigung, wenn kein Sichtkontakt besteht.
- Fallweise ist eine Reservierung notwendig, jedoch nicht immer.
- In den meisten Fällen muss der Fahrgast das Fahrrad selbst verladen, nur beim Wagen mit gesondertem Gepäckabteil (AD-Wagen) übernimmt es die Zugbegleiterin bzw. der Zugbegleiter.
- Zum Teil ist der Laderaum versperrt, zum Teil nicht.
- Das Unternehmen stellt keine Sicherungsmittel wie Schlösser zur Verfügung. In Waggons des Fern- und Nachtreiseverkehrs gibt es unterschiedlich ausgestattete Sicherungsvorrichtungen.
- Grundsätzlich sind die Gepäckabteile nicht versperrbar, ausgenommen ist das Gepäckabteil des AD-Wagens.

Das Bahnunternehmen blieb bei seiner Rechtsansicht der ausnahmslosen Klassifizierung bzw. Haftung von Fahrrädern als Handgepäck. Laut Unternehmen sehen weder die Bahn-Fahrgastrechteverordnung noch die CIV<sup>10</sup> eine Verpflichtung vor, Fahrräder ausschließlich als Reisegepäck zu befördern. Letzteres hat die Schienen-Control Kommission auch nicht gefordert.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.

<sup>10</sup> Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen (CIV).







*Nachdem der persönliche Kontakt mit [dem Bahnunternehmen] wochenlang zu keinem Ergebnis geführt hat und [das Bahnunternehmen] ... meine Einsprüche einfach ignoriert hat, habe ich mich an die Schlichtungsstelle gewandt. Unglaublich rasches und gutes Service und innerhalb von wenigen Tagen kam es zu einer Lösung. Danke!“*

### **Verfahren betreffend Ausschluss des Einspruchs gegen die Fahrgeldnachforderung**

Im Oktober 2021 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema Ausschluss des Einspruchs gegen die Fahrgeldnachforderung (Strafzahlung mangels gültigen Tickets). Hier geht es darum, dass das Bahnunternehmen laut seinen Tarifbestimmungen bei einer Fahrgeldnachforderung keinen Einspruch zulässt, sofern diese sofort im Zug bezahlt wird.

Die apf hat das Unternehmen mehrfach in Schlichtungsverfahren auf die rechtlichen Bedenken hingewiesen, wenn die Einspruchsmöglichkeit bei Strafzahlungen nicht durchgehend gewahrt ist. Werden Fahrgeldnachforderungen unmittelbar im Zug bezahlt, nimmt das Unternehmen keine Daten zur Person auf und stellt auch keine andere Zuordnung zum betroffenen Fahrgast sicher. Dadurch lässt das Unternehmen keine Einsprüche zu und Fahrgäste haben Probleme mit nachträglichen Nachweisen.

Die Schienen-Control Kommission verweist u. a. auf § 15 EisbBFG über den erhöhten Fahrpreis und sonstige Nebengebühren. Gemäß § 15 Abs 3 EisbBFG hat „jeder Fahrgast das Recht auf Reduzierung des erhöhten Fahrpreises, wenn der Fahrgast nachweist, im Zeitpunkt der Feststellung Inhaber eines gültigen Fahrausweises gewesen zu sein, etwa durch Nachbringen eines namentlich auf seine Person ausgestellten Fahr-, Ermäßigungs-, Freifahrt- oder sonstigen Ausweises“. Das Gesetz sieht diesbezüglich keine Ausnahmen vor und unterscheidet nicht, ob die Strafe sofort oder erst nachträglich bezahlt wird.

Das Bahnunternehmen blieb bei seiner Rechtsansicht. Laut Unternehmen besteht derzeit keine technische Möglichkeit, die persönlichen Daten des Fahrgastes aufzunehmen, sofern die Fahrgeldnachforderung sofort im Zug bezahlt wird. Dies hat zur Folge, dass diesbezügliche Einsprüche nicht bearbeitet werden können. Gemäß Auskunft des Unternehmens weisen die Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter betroffene Fahrgäste auf die spätere Zahlungs- und Einspruchsmöglichkeit hin (Strafe plus 30 Euro Bearbeitungsgebühr).

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.







# Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Busverkehr

## Verstöße gegen die Bus-Fahrgastrechteverordnung

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) stellte bei ihrer Tätigkeit im Busbereich auch 2021 fahrgastrechtliche Verletzungen fest. Die meisten betrafen das Unternehmen FlixBus.

Auf Platz 1 waren erneut Verletzungen der Angebotspflicht nach Art 19 Abs 2 Bus-Fahrgastrechteverordnung<sup>1</sup>. 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. Zumindest in den von der apf geführten Schlichtungsverfahren war das betroffene Unternehmen schlussendlich bereit, die Entschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises aufgrund des fehlenden Angebots zu bezahlen.

Auf Platz 2 lagen Verstöße gegen die Hilfeleistungspflicht nach Art 21 der Bus-Fahrgastrechteverordnung. 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. In den bei der apf anhängigen Schlichtungsverfahren war das betroffene Unternehmen dann bereit, derartige Kosten zu erstatten bzw. ein pauschaliertes Angebot zur Abgeltung zu unterbreiten.

Auf Platz 3 verzeichnete die apf Verstöße gegen die Verpflichtungen zur angemessenen Information der Fahrgäste während der gesamten Fahrt, insbesondere über eine Verspätung bzw. über alternative Anschlüsse nach Art 20 und Art 24 der Bus-Fahrgastrechteverordnung.

Des Weiteren bemerkte die apf einen Verstoß gegen die Frist zur Beantwortung einer Beschwerde nach Art 27 der Bus-Fahrgastrechteverordnung.

## Audit Busbahnhöfe Flughafen Wien und Hauptbahnhof Wien

Die apf führte 2021 erstmals Audits im Busbereich durch. Anlass war, dass ein Busunternehmen gegenüber der apf über mangelnde Informationen zu den Bussteigen und Störungen vonseiten des Busbahnhofsbetreibers klagte. Der Schlichtungsstelle liegen auch Beschwerden von Fahrgästen vor, denen Angaben zum genauen Abfahrtsort und zu Verspätungen fehlten. Daher überprüfte die apf vor Ort, inwieweit die Betreiber der Busbahnhöfe Flughafen Wien und Hauptbahnhof Wien die Fahrgastrechte aus der Verordnung umsetzen.

Das Busterminal am Flughafen Wien ist direkt an das Flughafengebäude angeschlossen. Die Bussteige sind in einer Reihe überdacht angeordnet und mit Monitoren und Anhängen für Ankunfts- und Abfahrtsinformationen ausgestattet. Gänzlich fehlten jedoch Informationen über die Fahrgastrechte generell und speziell für Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität, über Störungen, über die apf und zu den Kontaktdaten der Busunternehmen und des Busbahnhofsbetreibers. Auch beim

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



ÖBB-Schalter, beim Flughafen-Info-Schalter und bei der Tourist-Info konnte niemand Auskunft betreffend das Busterminal geben.

Das Busterminal am Hauptbahnhof Wien liegt etwas außerhalb des Bahnhofgebäudes am Gelände des Bahnhofs. Die Hinweise (z. B. Piktogramme) auf das Busterminal sind mangelhaft und uneinheitlich gestaltet. Das ist aus Sicht der apf aufgrund unterschiedlicher Busse (städtische, regionale, internationale), die an weiter auseinander liegenden Bussteigen bzw. -stationen halten, problematisch. Die apf fand keine Monitore für Fernbusse, nur das Busunternehmen FlixBus hat für die eigenen Busse etwas Vergleichbares an seiner Haltestelle. Nirgends gibt es aktuelle Informationen über den Abfahrtsort und die Abfahrtszeit sowie Verspätungen der Fernbusse. Die Angaben zu den Bussteigen bzw. zu den Kontaktdaten der Busunternehmen und des Busbahnhofsbetreibers sind unvollständig oder nicht vorhanden. Informationen über die Fahrgastrechte generell und speziell für Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität sowie über die apf fehlten auch hier.

Zusammenfassend stellte die apf im Rahmen des Audits fest, dass den Fahrgastrechten aus der Bus-Fahrgastrechteverordnung an beiden Bahnhöfen nicht / bzw. nicht ausreichend entsprochen wird. Die Busbahnhofsbetreiber haben die entsprechenden Informationen bei den Busunternehmen einzuholen und den Fahrgästen zur Verfügung zu stellen.

Die apf teilte den beiden Betreibern der Busbahnhöfe die Audit-Ergebnisse mit. Sie nahmen bereits einige Verbesserungen vor.

### **Auslegungsfrage betreffend Art 19 ff. in Bezug auf vorverlegte Abfahrten**

Verordnungen sind Gesetzgebungsakte, die in der Regel auf Vorschlag der Europäischen Kommission nach einem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren erlassen werden. In Fällen mit unklarer Rechtslage wendet sich die apf daher an die Europäische Kommission, um deren Standpunkt zu erfragen. Für eine rechtsverbindliche Auslegung des Unionsrechts ist allerdings ausschließlich der Europäische Gerichtshof (EuGH) zuständig.

Die apf befragte die Europäische Kommission hinsichtlich einer Interpretation der Bus-Fahrgastrechteverordnung. Grund waren Schlichtungsanträge an die apf, bei denen Bus-Fahrgäste ohne vorherige Information von vorverlegten – also früheren – Abfahrten betroffen waren.

Nach Überprüfung der Bestimmungen der Bus-Fahrgastrechteverordnung ist die apf der Ansicht, dass der Sachverhalt der verfrühten Abfahrt bzw. Vorverlegung der Abfahrt nicht direkt geregelt oder definiert ist (Details im Jahresbericht 2018, ab Seite 97).

Auch nach Auffassung der Europäischen Kommission wird in der Verordnung nicht ausdrücklich erwähnt, welche Rechte den Fahrgästen für Unannehmlichkeiten gewährt werden sollten, die durch eine Abfahrt vor der planmäßigen Zeit verursacht werden. In den anderen verkehrsträgerspezifischen Fahrgastrechtere Regelungen (Bahn-, Schiffs- und Flugbereich) wird diese Situation ebenfalls nicht abgedeckt (vgl. aber neues EuGH-Urteil in den verbundenen Rechts-sachen C-146/20, C-188/20, C-196/20 und C-270/20 im Flugverkehr). Bei der Prüfung der Entstehungsgeschichte der Bus-Fahrgastrechteverordnung gibt es keine Hinweise darauf, dass diese Frage von den Mitgesetzgebern ausdrücklich berücksichtigt wurde.

Gemäß Europäischer Kommission sollte eine vorzeitige Abfahrt dahingehend ausgelegt werden, dass die Busfahrt als Annullierung interpretiert werden kann, weil sich der Passagier in einer vergleichbar unangenehmen Situation befindet.

Diese Auslegung wird durch das EuGH-Urteil in der Flug-Rechtssache C-83/10, Sousa Rodríguez<sup>2</sup>, gestützt. Das Urteil lautet: Für die Feststellung, ob eine Annullierung vorliegt, ist „die individuelle Situation jedes so beförderten Passagiers, d. h. die Tatsache, dass in Bezug auf den betreffenden Passagier die ursprüngliche Planung des Fluges aufgegeben wurde“, wichtig. In gleicher Weise heißt es in Erwägungsgrund 16 der Bus-Fahrgastrechteverordnung, dass die „Unannehmlichkeiten, die den Fahrgästen aufgrund einer Annullierung oder erheblichen Verspätung ihrer Reise entstehen, verringert werden sollten“.

<sup>2</sup> EuGH 13.10.2011, C-83/10, Rn. 31.



Der EuGH hat in diesem Urteil auch betont, dass das Ziel der Fluggastrechteverordnung darin besteht, ein hohes Maß an Schutz für Passagiere zu gewährleisten. Das gilt unabhängig davon, ob ihnen die Beförderung verweigert wird oder ihr Flug annulliert oder verspätet ist, weil diese Vorfälle ähnliche Schwierigkeiten und Unannehmlichkeiten hervorrufen. Gleiches gilt für die Bus-Fahrgastrechteverordnung, der Wortlaut des jeweiligen 1. Erwägungsgrundes beider Verordnungen ist hinsichtlich des Ziels der Gewährleistung eines hohen Schutzniveaus für Passagiere identisch.

Daher sollte laut Europäischer Kommission, unter Berücksichtigung aller vorstehenden Erwägungen, eine „vorzeitige Abfahrt“ als „Annullierung“ im Sinne der Bus-Fahrgastrechteverordnung behandelt werden.

Diese Auslegung wird mittlerweile auch durch ein weiteres EuGH-Urteil in den verbundenen Rechtssachen C-146/20, C-188/20, C-196/20 und C-270/20<sup>3</sup> gestützt. Das Urteil lautet: „Art. 2 Buchst. 1 und Art. 5 Abs. 1 der Verordnung 261/2004 sind dahin auszulegen, dass ein Flug als ‚annulliert‘ zu betrachten ist, wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen ihn um mehr als eine Stunde vorverlegt.“ Damit hat der EuGH diese Auslegungsfrage zumindest für den Flugbereich geklärt.

*Auslegungsfragen der apf an die Europäische Kommission bei unklarer Rechtslage.*



<sup>3</sup> EuGH 21.12.2021, C-146/20, C-188/20, C-196/20, C-270/20, Rn. 87.

### **Auslegungsfrage betreffend Art 19 in Bezug auf die Entschädigung, wenn der Bus während der Fahrt betriebsunfähig wird**

In dieser Auslegungsfrage an die Europäische Kommission geht es darum, ob einem Passagier die Entschädigung gemäß Art 19 Abs 2 auch zusteht, wenn der Bus während der Fahrt betriebsunfähig wird, Art 19 Abs 3 (Details im Jahresbericht 2018, ab Seite 96).

Laut Europäischer Kommission bietet die Verordnung keinen vollständigen Fahrgastschutz für den Fall, dass der Bus während der Fahrt betriebsunfähig wird. Tatsächlich sind Rechte wie Erstattung und Entschädigung nur im Falle einer Stornierung und verspäteten Abreise vorgesehen (Art 19 Abs 1). Eine nähere Begründung für diese Ansicht hat die Europäische Kommission nicht mitgeteilt.

### **Auslegungsfrage betreffend Art 19 in Bezug auf Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Bedingungen**

Diese Auslegungsfrage an die Europäische Kommission zielt darauf ab, was unter Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Bedingungen im Busverkehr zu verstehen ist. Dies ist analog zur Auslegung der Europäischen Kommission in den Leitlinien zur VO 1371/2007 im Bahnverkehr zu sehen.

Fraglich ist: Fällt unter „vergleichbare Bedingungen“ nur der Transport mit Bussen des betroffenen Busunternehmens? Oder ist damit auch der Transport mit Bussen anderer Busunternehmen, mit Zügen bzw. mit anderen Verkehrsdiensten (z. B. Taxi), zumindest bis zu einem nahe gelegenen Busbahnhof/Bahnhof, gemeint? Voraussetzung ist, dass kein vergleichbarer Transport mit Bus oder Bahn vor Ort möglich ist.

Da die beiden Bestimmungen nicht eindeutig sind, ersuchte die apf die Europäische Kommission um Auslegung der Artikel (Details im Jahresbericht 2019, Seite 99).

Nach Ansicht der Europäischen Kommission spricht die Bus-Fahrgastrechteverordnung von „Weiterreise zu annehmbaren Bedingungen“ (Erwägungsgrund 16) und „Weiterreise



unter vergleichbaren Bedingungen“ (Art 19 Abs 1 lit a). Die Verordnung definiert jedoch keinen dieser Begriffe.

Für den Schienen- und Luftverkehr enthalten die Auslegungsleitlinien der Kommission jedoch bestimmte bewährte Verfahren, die analog auch in diesem Fall im Busverkehr von Nutzen sein könnten. Insbesondere wird die Berücksichtigung folgender Punkte empfohlen:

- Das Unternehmen sollte eine anderweitige Beförderung ohne zusätzliche Kosten für den Passagier anbieten.
- Die Gesamtreisezeit sollte möglichst nahe an der planmäßigen Reisezeit der ursprünglichen Reise liegen.
- Das Unternehmen muss angemessene Anstrengungen unternehmen, um beim Ersatzangebot zusätzliche Umsteigeverbindungen zu vermeiden.
- Passagiere sollten nach Möglichkeit nicht auf eine niedrigere Beförderungsklasse als die gebuchte herabgestuft werden. Falls es nicht anders organisierbar ist, sollten Fahrgäste (wie z. B. Inhaberinnen und Inhaber von Fahrkarten erster Klasse) die Differenz zum Fahrkartenpreis erstattet bekommen.

Die Europäische Kommission hält fest, dass eine Beförderungsalternative im Einzelfall und unter Berücksichtigung der besonderen Umstände geprüft werden sollte.

Sie könnte als anderweitige Beförderung „unter vergleichbaren Bedingungen“ betrachtet werden, wenn sie bestimmte voranstehende Kriterien erfüllt.

### **Auslegungsfrage betreffend Art 2 in Bezug auf die planmäßige Wegstrecke von 250 Kilometern bei Linienverkehrsdiensten**

Diese Auslegungsfrage beinhaltet, ob es sich bei der in der Bus-Fahrgastreueverordnung vorgesehenen Entfernungsschwelle von 250 Kilometern um die vom Fahrgast tatsächlich zurückgelegte Entfernung oder um die Entfernung des Linienverkehrs handelt.

Nach Auffassung der Europäischen Kommission gilt die Bus-Fahrgastreueverordnung für alle Liniendienste, national und grenzüberschreitend, bei denen die planmäßige Entfernung der angebotenen Strecke mindestens 250 Kilometer

beträgt (sogenannter Fernverkehr). Fahrgäste, die nur einen Teil eines solchen Fernverkehrs nutzen, sind ebenfalls erfasst. Der Verordnungstext verlangt nicht, dass die Gesamtstrecke befahren wurde.

Sowohl das Europäische Parlament als auch der Rat der Europäischen Union einigten sich hinsichtlich des Geltungsbereichs: „Die Verordnung gilt für alle Linienverkehrsdienste für nicht näher bezeichnete Kategorien von Fahrgästen mit einer planmäßigen Entfernung von mehr als 250 Kilometern, was bedeutet, dass Fahrgäste, welche nur einen Teil des Fernverkehrs zurücklegen, ebenfalls abgedeckt sind.“

Darüber hinaus gelten bestimmte Kernrechte der Bus-Fahrgastreueverordnung für Fahrgäste auch auf kürzeren Liniestrecken, beispielsweise für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität. Dabei geht es u. a. um den diskriminierungsfreien Zugang zu Verkehrsmitteln, die Entschädigung bei Verlust oder Beschädigung von Rollstühlen oder anderen Mobilitätshilfen, die behindertengerechte Schulung des Personals von Bussen und die Informationspflicht während der Reise.

In Anbetracht dieser Ausführungen sollte die in Art 2 Abs 1 der Bus-Fahrgastreueverordnung genannte Entfernung als auf den Liniendienst und nicht auf den Fahrgast bezogen verstanden werden. Sie ist die „im Rahmen der Dienstleistung zurückzulegende Entfernung“. Für Beförderungsunternehmen und Fahrerinnen bzw. Fahrer wäre es in der Praxis äußerst schwierig, wenn sie zwischen Fahrgästen mit Rechten gemäß der Bus-Fahrgastreueverordnung und solchen, die nicht unter die Bus-Fahrgastreueverordnung fallen, unterscheiden müssten.



# Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Schiffsverkehr

## Relevante Urteile im Jahr 2021

Im Rechtsstreit zwischen Irish Ferries, einem irischen Schifffahrtsunternehmen, und der National Transport Authority (NTA), der nationalen Transportbehörde in Irland, über die Anwendung der Schiff-Fahrgastreueverordnung<sup>1</sup> wurde ein Vorabentscheidungsersuchen beim Europäischen Gerichtshof (EuGH) gestellt.

Ein von Irish Ferries bestelltes Schiff wurde verspätet geliefert. Deswegen musste das Unternehmen bereits gebuchte Fahrten auf einer neuen Verbindung zwischen Frankreich und Irland längerfristig annullieren.

Der EuGH hat mit dem Urteil durch eine weite Auslegung des Begriffes „Reise“ und eine enge Auslegung des Begriffes „außergewöhnliche Umstände“ die Rechte der Fahrgäste deutlich gestärkt. Außergewöhnliche Umstände befreien das Schifffahrtsunternehmen von seiner Pflicht, bei verspäteter Ankunft einen Fahrpreisnachlass als Entschädigung zu zahlen.

Der EuGH<sup>2</sup> urteilte im Wortlaut wie folgt:

*1. „Die Verordnung ist dahin auszulegen, dass sie anwendbar ist, wenn ein Beförderer einen Personenverkehrsdienst mehrere Wochen vor dem ursprünglich vorgesehenen Abfahrtstermin annulliert, weil das für diesen Dienst eingeplante Schiff verspätet geliefert wird und nicht ersetzt werden kann.*

*2. Art. 18 der Verordnung ist dahin auszulegen, dass der Beförderer, wenn ein Personenverkehrsdienst annulliert wird und es auf derselben Verbindung keinen alternativen Verkehrsdienst gibt, verpflichtet ist, dem Fahrgast aufgrund seines in dieser Bestimmung vorgesehenen Anspruchs auf anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Bedingungen und zum frühestmöglichen Zeitpunkt einen alternativen Verkehrsdienst auf einer anderen Strecke als der des annullierten Dienstes oder einen Seeverkehrsdienst in Kombination mit anderen Verkehrsträgern wie dem Straßen- oder Schienenverkehr anzubieten, und etwaige zusätzliche Kosten zu übernehmen hat, die dem Fahrgast im Rahmen dieser anderweitigen Beförderung zum Endziel entstanden sind.*

*3. Die Art. 18 und 19 der Verordnung sind dahin auszulegen, dass in dem Fall, dass der Beförderer einen Personenverkehrsdienst mehrere Wochen vor dem ursprünglich vorgesehenen Abfahrtstermin annulliert, der Fahrgast, der sich gemäß Art. 18 der Verordnung dafür entscheidet, zum frühestmöglichen Zeitpunkt anderweitig befördert zu werden oder seine Reise auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben, und am ursprünglich vorgesehenen Endziel mit einer Verspätung ankommt, die über den in Art. 19 der Verordnung festgelegten*





*Schwellenwerten liegt, einen Anspruch auf Entschädigung gemäß Art. 19 der Verordnung hat. Entscheidet sich ein Fahrgast dagegen für die Erstattung des Fahrpreises, hat er keinen Anspruch auf Entschädigung gemäß Art. 19 der Verordnung.*

*4. Art. 19 der Verordnung ist dahin auszulegen, dass der in diesem Artikel enthaltene Begriff des Fahrpreises die Kosten für vom Fahrgast gewählte zusätzliche Sonderleistungen wie die Buchung einer Kabine oder eines Hundezwingers oder den Zugang zu Premium-Lounges einschließt.*

*5. Art. 20 Abs. 4 der Verordnung ist dahin auszulegen, dass die verspätete Lieferung eines Fahrgastschiffes, die zur Annullierung aller Überfahrten geführt hat, die mit diesem Schiff im Rahmen einer neuen Seeverbindung vorgenommen werden sollten, nicht unter den Begriff der außergewöhnlichen Umstände im Sinne dieser Bestimmung fällt.*

*6. Art. 24 der Verordnung ist dahin auszulegen, dass er dem Fahrgast, der eine Entschädigung gemäß Art. 19 der Verordnung beantragt, nicht aufgibt, seinen Antrag innerhalb von zwei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Verkehrsdienstes in Form einer Beschwerde beim Beförderer einzureichen.*

*7. Art. 25 der Verordnung ist dahin auszulegen, dass in die Zuständigkeit einer nationalen Stelle, die ein Mitgliedstaat für die Durchsetzung dieser Verordnung benannt hat, nicht nur der Personenverkehrsdienst fällt, der von einem im Hoheitsgebiet dieses Mitgliedstaats gelegenen Hafen aus erbracht wird, sondern auch ein Personenverkehrsdienst, der von einem im Hoheitsgebiet eines anderen Mitgliedstaats gelegenen Hafen aus zu einem im Hoheitsgebiet des ersteren Mitgliedstaats gelegenen Hafen erbracht wird, wenn dieser letztere Verkehrsdienst im Rahmen einer Hin- und Rückfahrt stattfindet, die insgesamt annulliert worden ist.“*

Schlussfolgerung: Die Fahrgastrechte gelten auch, wenn das Schiff noch nicht in Betrieb gegangen ist, eine Berufung auf außergewöhnliche Umstände ist nicht zulässig. Der für die Verspätungsentschädigung relevante Fahrpreis wird weit ausgelegt und umfasst auch vom Fahrgast mitgebuchte

Extras. Entscheidet sich der Fahrgast bei einer Annullierung für eine anderweitige Beförderung oder Verschiebung auf einen späteren Zeitpunkt und kommt mit einer relevanten Verspätung am Endziel an, hat er Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung. Entscheidet sich ein Fahrgast hingegen für die Erstattung des Fahrpreises, hat er keinen Anspruch auf Verspätungsentschädigung. Für den Antrag auf Verspätungsentschädigung gilt nicht die zweimonatige Frist wie für die Einreichung von Beschwerden.

#### INFO: **Vorabentscheidungsersuchen**

Im Wege eines Vorabentscheidungsersuchens können die Gerichte der Mitgliedstaaten, in einem bei ihnen anhängigen Rechtsstreit, dem EuGH Fragen nach der Auslegung des Unionsrechts oder nach der Gültigkeit einer Handlung der Union vorlegen. Der EuGH entscheidet nicht über den nationalen Rechtsstreit. Es ist Sache des nationalen Gerichts, über die Rechtssache im Einklang mit der Entscheidung des EuGH zu entscheiden. Diese Entscheidung des EuGH bindet in gleicher Weise andere nationale Gerichte, die mit einem ähnlichen Problem befasst werden..



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

<sup>2</sup> EuGH 8.10.2021, C-570/19.





# Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Flugverkehr

## Relevante Urteile im Jahr 2021

Die Revision der Fluggastrechteverordnung<sup>1</sup> ist weiterhin ausständig, daher beschäftigte sich der Europäische Gerichtshof (EuGH) im Jahr 2021 erneut mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte.

### EuGH-Urteil zur Frage, ob ein von einer Gewerkschaft der Angestellten eines Luftfahrtunternehmens organisierter Streik einen außergewöhnlichen Umstand darstellen kann

Ein Passagier hatte einen Inlandsflug von Malmö nach Stockholm gebucht. Dieser Flug hätte vom Luftfahrtunternehmen SAS durchgeführt werden sollen, wurde aber wegen eines Pilotenstreiks in Dänemark, Schweden und Norwegen annulliert.

Der Reisende forderte eine Ausgleichszahlung. SAS verweigerte die Zahlung, aus Sicht des Unternehmens hatte es sich bei dem Streik um einen außergewöhnlichen Umstand gehandelt. Der Streik hätte angesichts der überzogenen Gehaltserhöhungsforderungen der Pilotengewerkschaften auch dann nicht vermieden werden können, wenn die Fluglinie alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hätte.

Letztlich wurde der Fall dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt.

Im Wortlaut urteilt der Gerichtshof:

*„... dass durch den Streikaufruf einer Gewerkschaft von Beschäftigten eines ausführenden Luftfahrtunternehmens eingeleitete Streikmaßnahmen, bei denen die Anforderungen des nationalen Rechts – insbesondere die darin für die Vorankündigung vorgesehene Frist – beachtet werden, mit denen die Forderungen der Beschäftigten dieses Unternehmens durchgesetzt werden sollen und denen sich eine oder mehrere der für die Durchführung eines Fluges erforderlichen Beschäftigtengruppen anschließen, nicht unter den Begriff ‚außergewöhnlicher Umstand‘ im Sinne dieser Vorschrift fallen.“<sup>2</sup>*

Schlussfolgerung: Ein von einer Arbeitnehmergewerkschaft organisierter Streik betreffend Arbeitsbedingungen ist kein außergewöhnlicher Umstand, der die Fluggesellschaft von ihrer Verpflichtung zur Leistung von Ausgleichszahlungen wegen Flugannullierung oder großer Flugverspätung befreien könnte.

### EuGH-Urteil zur Frage, ob der Streik der Belegschaft einer Fluglinie aus Solidarität mit der Belegschaft der Muttergesellschaft einen außergewöhnlichen Umstand darstellen kann

Der Kläger des Ausgangsverfahrens hatte einen Flug von Salzburg nach Berlin-Tegel gebucht. Der Flug hätte vom Luftfahrtunternehmen Eurowings durchgeführt werden sollen, musste aber wegen eines Streiks des Kabinenpersonals annulliert werden.

Der Streik erfolgte im Rahmen von Tarifverhandlungen mit der Lufthansa, der Muttergesellschaft von Eurowings. Um

<sup>1</sup> VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

<sup>2</sup> EuGH 23.3.2021, C-28/20.



die Verhandlungen voranzutreiben und den Druck auf die Muttergesellschaft zu erhöhen, wurde der Streik auf die Belegschaft mehrerer Tochterunternehmen, darunter auch Eurowings, ausgeweitet.

Der Reisende erhob beim Bezirksgericht Salzburg Klage gegen Eurowings auf Leistung der Ausgleichszahlung.

Letztlich wurde der Fall dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt.

Im Wortlaut urteilt der Gerichtshof:

*„..., dass Streikmaßnahmen zur Durchsetzung von Gehaltsforderungen und/oder Sozialleistungen der Beschäftigten, die durch den Streikaufruf einer Gewerkschaft von Beschäftigten eines ausführenden Luftfahrtunternehmens aus Solidarität mit einem Streik eingeleitet wurden, der gegen die Muttergesellschaft geführt wird, zu deren Tochtergesellschaften dieses Unternehmen gehört, an denen sich eine für die Durchführung eines Fluges unerlässliche Beschäftigtengruppe dieser Tochtergesellschaft beteiligt und die über die ursprünglich von der zum Streik aufrufenden Gewerkschaft angekündigte Dauer hinaus fortgeführt werden, obwohl inzwischen eine Einigung mit der Muttergesellschaft erzielt wurde, nicht unter den Begriff ‚außergewöhnliche Umstände‘ im Sinne dieser Bestimmung fallen.“<sup>3</sup>*

Schlussfolgerung: Ein Anspruch auf Ausgleichszahlung besteht auch dann, wenn sich Angestellte einer Tochtergesellschaft dem Streikaufruf der Muttergesellschaft anschließen.

### **EuGH-Urteil zur Frage, ob die Umleitung eines Fluges zu einem anderen Flughafen, der denselben Ort, dieselbe Stadt oder dieselbe Region bedient, eine Annullierung darstellt**

Ein Reisender buchte bei der Fluggesellschaft Austrian Airlines einen Flug von Klagenfurt über Wien nach Berlin-Tegel. Der Flug vom Flughafen Wien startete verspätet (aufgrund schlechter Wetterverhältnisse bei einem Vorflug), sodass das Nachtflugverbot keine Landung auf dem Flughafen Berlin-Tegel zuließ. Daher wurde das Flugzeug zum Flughafen Berlin-Schönefeld (Bundesland Brandenburg) umgeleitet.

Daraufhin erhob der Reisende Klage auf Ausgleichsleistung (250 Euro) hinsichtlich der verspäteten Ankunft des Fluges auf einem anderen Flughafen. Des Weiteren klagte er, weil Austrian Airlines ihm keinen Weitertransport vom Flughafen Berlin-Schönefeld zum Flughafen Berlin-Tegel angeboten hatte. Das Luftfahrtunternehmen entgegnete: Der Flug sei lediglich 58 Minuten verspätet gewesen und der Fluggast konnte seine 24 Kilometer vom Ankunftsflughafen entfernte Wohnung problemlos mit einem anderen Verkehrsmittel erreichen. Außerdem sei die Verspätung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen, nämlich auf gravierende Wetterprobleme bei einem der vorangegangenen Flüge.

Auch dieser Fall wurde dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt.

Im Wortlaut urteilt der Gerichtshof:

*„1. ..., dass bei der Umleitung eines Fluges zu einem Flughafen, der dieselbe Stadt wie der in der ursprünglichen Buchung vorgesehene Zielflughafen bedient, die in dieser Bestimmung vorgesehene Übernahme der Kosten für die Beförderung des Fluggastes von dem einen zu dem anderen Flughafen nicht an die Voraussetzung geknüpft ist, dass der erste Flughafen am selben Ort, in derselben Stadt oder in derselben Region wie der zweite Flughafen liegt.“*

*„2. ..., dass ein Fluggast keinen Ausgleichsanspruch wegen Annullierung hat, wenn sein Flug umgeleitet wurde und er auf einem Flughafen gelandet ist, der zwar nicht dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielflughafen entspricht, aber denselben Ort, dieselbe Stadt oder dieselbe Region bedient. Der Fluggast eines zu einem Ausweichflughafen, der denselben Ort, dieselbe Stadt oder dieselbe Region wie der in der ursprünglichen Buchung vorgesehene Zielflughafen bedient, umgeleiteten Fluges hat jedoch grundsätzlich einen Ausgleichsanspruch nach dieser Verordnung, wenn er sein Endziel mindestens drei Stunden nach der vom ausführenden Luftfahrtunternehmen ursprünglich vorgesehenen Ankunftszeit erreicht.“*

*„3. ..., dass für die Ermittlung des Ausmaßes der Ankunftsverspätung, die ein Fluggast erleidet, dessen Flug umgeleitet wurde und der auf einem Flughafen gelandet ist, der zwar nicht dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielflughafen entspricht, aber denselben*

<sup>3</sup> EuGH 6.10.2021, C-613/20.



*Ort, dieselbe Stadt oder dieselbe Region bedient, auf den Zeitpunkt abzustellen ist, an dem der Fluggast – nach Beendigung seiner Anschlussbeförderung – an dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielflughafen bzw. gegebenenfalls einem sonstigen nahe gelegenen, mit dem ausführenden Luftfahrtunternehmen vereinbarten Zielort tatsächlich ankommt.“*

*„4. ..., dass sich ein ausführendes Luftfahrtunternehmen, um sich von seiner Pflicht zu befreien, Fluggästen bei erheblich verspäteter Ankunft ihres Fluges Ausgleichszahlungen zu leisten, auf einen außergewöhnlichen Umstand berufen kann, der nicht den verspäteten Flug, sondern einen vorangegangenen Flug betroffen hat, den es selbst mit demselben Flugzeug im Rahmen von dessen Vorvorrotation durchgeführt hat, sofern ein unmittelbarer ursächlicher Zusammenhang zwischen dem Auftreten dieses Umstands und der erheblich verspäteten Ankunft des späteren Fluges besteht, was das vorlegende Gericht insbesondere unter Berücksichtigung des Betriebsmodus des betreffenden Flugzeugs durch das betreffende ausführende Luftfahrtunternehmen zu beurteilen hat.“*

*„5. ..., dass das ausführende Luftfahrtunternehmen dem Fluggast im Fall der Umleitung seines Fluges und dessen Landung auf einem Flughafen, der zwar nicht dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielflughafen entspricht, aber denselben Ort, dieselbe Stadt oder dieselbe Region bedient, die Übernahme der Kosten für die Beförderung zu dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielflughafen oder gegebenenfalls zu einem sonstigen nahe gelegenen, mit ihm vereinbarten Zielort von sich aus anbieten muss.“*

*„6. ..., dass der Verstoß des ausführenden Luftfahrtunternehmens gegen seine Pflicht zur Übernahme der Kosten für die Beförderung eines Fluggastes vom Ankunftsflughafen entweder zu dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielflughafen oder zu einem sonstigen nahe gelegenen, mit dem Fluggast vereinbarten Zielort dem Fluggast keinen Anspruch auf eine pauschale Ausgleichszahlung nach Art. 7 Abs. 1 dieser Verordnung verleiht. Hingegen begründet dieser Verstoß einen Anspruch des Fluggastes auf Erstattung der von ihm aufgewendeten Beträge, die sich in Anbetracht der*

*dem jeweiligen Fall eigenen Umstände als notwendig, angemessen und zumutbar erweisen, um das Versäumnis des Luftfahrtunternehmens auszugleichen.“<sup>4</sup>*

Schlussfolgerung: Eine Flugumleitung zu einem nahe gelegenen Flughafen begründet keinen Anspruch auf Ausgleichszahlung, solange der Fluggast sein ursprüngliches Endziel oder einen sonstigen vereinbarten nahen Zielort in weniger als drei Stunden nach der geplanten Ankunftszeit erreicht. Die Fluggesellschaft muss jedoch die Kosten für die Beförderung zum ursprünglichen Zielflughafen oder zu einem anderen nahe gelegenen Wunschzielort von sich aus anbieten und übernehmen. Auf einen außergewöhnlichen Umstand kann sich das Luftfahrtunternehmen dann berufen, wenn ein unmittelbarer ursächlicher Zusammenhang zwischen der Verspätung eines Vorfluges und der erheblich verspäteten Ankunft des danach durchgeführten Fluges mit demselben Flugzeug besteht.

## Durchsetzungstätigkeiten im Fachbereich Flug

### Anzeigen und Parteistellung im Verwaltungsstrafverfahren

Als benannte Nationale Durchsetzungsstelle für die Fluggastrechteverordnung<sup>5</sup> und die PRM-Fluggastrechteverordnung<sup>6</sup> brachte die apf 2020 und 2021 vermehrt Anzeigen bei den zuständigen Behörden ein. Dem ging ein starker Anstieg an Anfragen und Anträgen seit dem Jahr 2018 voran.

Die apf erstellt Anzeigen aufgrund von Verstößen gegen die genannten Verordnungen oder Verletzungen der Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren nach dem LFG<sup>7</sup>. Das LFG sieht in § 169 für Verstöße gegen die Verordnungen und für die Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren der apf Verwaltungsstrafen in Höhe von bis zu 22.000 Euro vor.

Seit der Novelle zum LFG und dem neu geregelten § 139a LFG („Außergerichtliche Streitbeilegung“) ist die Parteistellung der apf in den Verwaltungsstrafverfahren vorgesehen. Die apf ist demnach berechtigt, in alle Verfahrensakte Einsicht zu nehmen, alle einschlägigen Auskünfte zu verlangen und Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht sowie Revision an den Verwaltungsgerichtshof zu erheben.



Mit der neu erhaltenen Parteistellung konnte die apf 2021 bereits zu einigen Verfahren Stellung nehmen und Rechtsmittel erheben. Rechtsmittel hat die apf beispielsweise zur Klärung der behördlichen Zuständigkeit und bei – nach Ansicht der apf – zu niedrigen Verwaltungsstrafen für Verstöße eingebracht.

## **Durchsetzung bei systematischen Verstößen**

Die Durchsetzung umfasste auch generelle Ersuchen an Luftfahrtunternehmen, sofern systematische Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnung vermutet bzw. festgestellt werden konnten. Anhand der Anträge während der COVID-19-Pandemie stellte die apf fest, dass Flugunternehmen Passagiere teilweise nicht korrekt über Rechtsansprüche auf Ausgleichszahlung, Betreuungsleistung, Ticketerstattung oder Ersatzbeförderung bei Annullierungen bzw. Flugzeitenänderungen informierten. Beispielsweise boten Unternehmen in manchen Fällen keine konkrete Ersatzbeförderung und keine Betreuungsleistungen an. Auch die Streichung von Teil-Flugstrecken im Rahmen mehrerer einheitlich gebuchter Flüge (einheitlicher Beförderungsvertrag) teilten Unternehmen fallweise nicht eindeutig mit. Über diese und weitere Themen diskutierte die apf 2021 u. a. mit den Luftfahrtunternehmen Ryanair, Austrian Airlines und Wizz Air. Darüber hinaus forderte die apf betroffene Luftfahrtunternehmen schriftlich zur Behebung festgestellter Verstöße auf.

## **Audits**

Die apf auditierte im Jahr 2021 die Website von Austrian Airlines ([www.austrian.com](http://www.austrian.com)), um zu überprüfen, ob die Verpflichtungen nach der Fluggastrechteverordnung und der PRM-Fluggastrechteverordnung eingehalten werden<sup>8</sup>. Bei Mängeln forderte die Durchsetzungsstelle das Luftfahrtunternehmen dazu auf, entsprechende Verbesserungen umzusetzen.

Bei der Prüfung zur Fluggastrechteverordnung zeigte sich für die apf, dass Angaben zu den Flugunregelmäßigkeiten größtenteils gut auffindbar und inhaltlich korrekt sind. Bei Aspekten wie Herabstufung und Verspätung musste das Unternehmen die zustehenden Ansprüche teilweise ergänzen. Des Weiteren sah die apf einen Verbesserungsbedarf bei den Arten der Beschwerdeeinbringung und bei der Bekanntgabe der Modalitäten zur Gutscheinerstattung.

Die Flug-Expertinnen und -Experten der apf überprüften die Website außerdem dahingehend, inwieweit die Informationsverpflichtung und Qualitätsstandards nach der PRM-Fluggastrechteverordnung berücksichtigt wurden. Hier muss das Unternehmen insbesondere die einschlägigen Informationen übersichtlicher gestalten und einfacher zugänglich machen. Auch bezüglich der Beschwerdemöglichkeit bei PRM-spezifischen Beschwerden und der Bereitstellung der Kontaktdaten der Durchsetzungsbehörde sind Anpassungen notwendig.

## **Verbraucherbehördenkooperation**

Mit der am 26. März 2021 in Kraft getretenen Novelle des Verbraucherbehördenkooperationsgesetzes (VBKG)<sup>9</sup> wurde die apf als Abteilung der Schienen-Control GmbH erneut als zuständige Behörde nach der neuen Verbraucherbehördenkooperationsverordnung benannt. Die apf nahm 2021 an der koordinierten Aktion für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz im Rahmen des CPC-Netzwerkes<sup>10</sup> teil. Die nationalen Verbraucherschutzbehörden führten diese Aktion durch und die Europäische Kommission unterstützte sie. Es ging darum, wie die in der Europäischen Union (EU) tätigen Fluggesellschaften mit den pandemiebedingten Flugannullierungen umgehen. Um sicherzustellen, dass die Verbraucher- und Fluggastrechte ordnungsgemäß eingehalten werden, analysierten die Mitwirkenden problematische Annullierungspraktiken und erarbeiteten konkrete Handlungsempfehlungen für die im EU-Gebiet tätigen Fluggesellschaften. Nach Gesprächen mit der Europäischen Kommission und den nationalen Verbraucherschutzbehörden haben sich 16 große Fluggesellschaften verpflichtet, die Fluggäste bei annullierten Flügen besser zu informieren und ihnen zeitnah Tickets zu erstatten. Die Europäische Kommission veröffentlichte hierzu folgende Pressemitteilung: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP\\_21\\_4944](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_21_4944).

<sup>4</sup> EuGH 22.4.2021, C-826/19.

<sup>5</sup> VO (EG) 261/2004 ABi L 2004/46, 1.

<sup>6</sup> VO (EG) 1107/2006 ABi L 2006/204, 1.

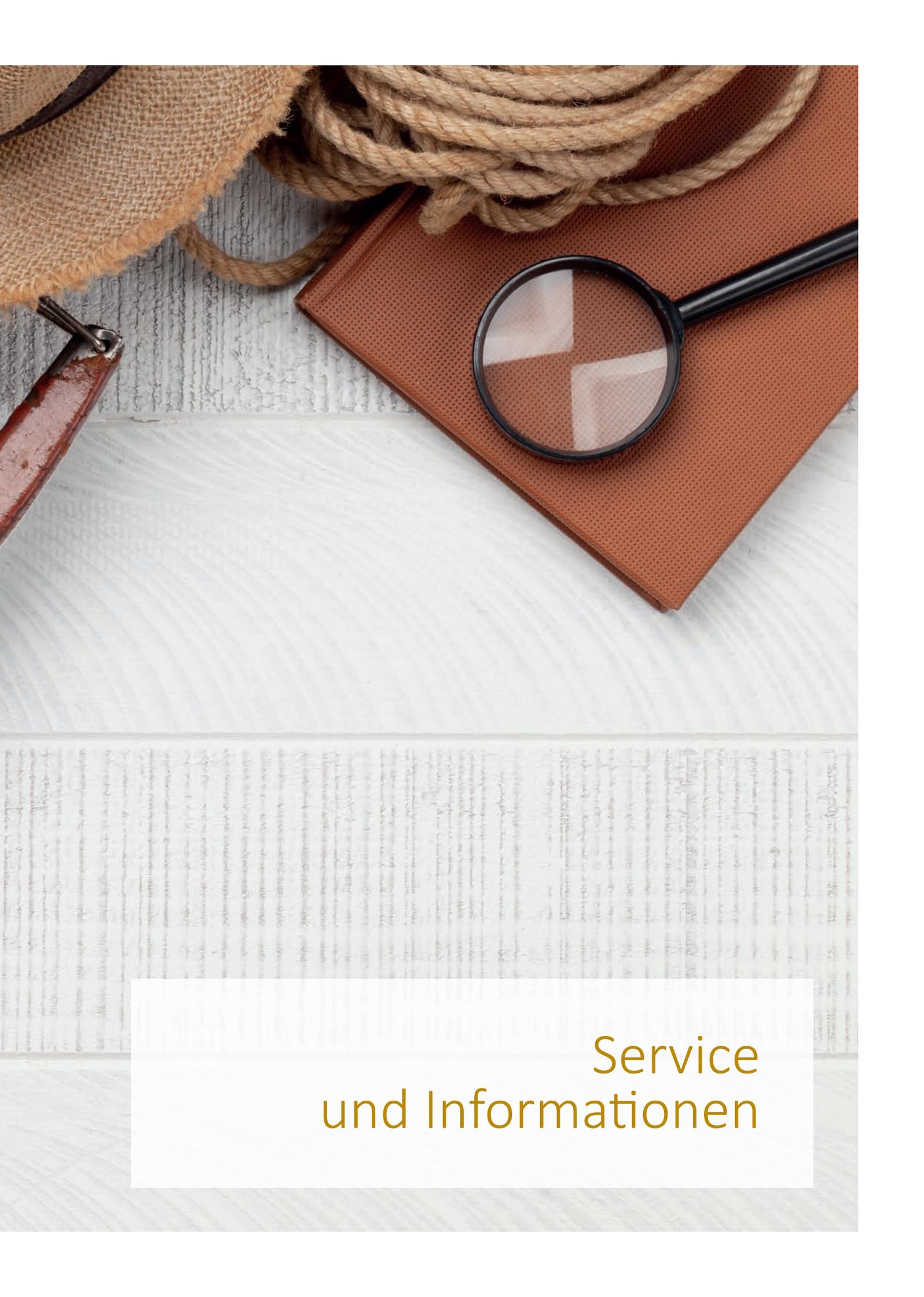
<sup>7</sup> Luftfahrtgesetz – LFG BGBl I 1957/253 idGF.

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

<sup>9</sup> Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2021/57.

<sup>10</sup> CPC – Consumer Protection Cooperation, europäisches Behördennetzwerk.





# 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](http://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](http://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 – ASStG BGBl I 2015/105 idgF.
- Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idgF.

## Bahn

---

- Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.
- Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40 idgF.
- VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl L 2007/315, 14. (Außerkräftreten: 7. Juni 2023).
- VO (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl L 2021/172, 1 (Inkräfttreten: 7. Juni 2023).

## 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](http://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](http://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

---

*„Also hier wird einem noch wirklich richtig geholfen. Kurz nachdem ich das Onlineformular ausgefüllt hatte, wurde ich schon via Email kontaktiert, nach ein paar zusätzlichen Infos wurde ‚mein Fall‘ gestartet und noch am selben Tag bekam ich die positive Nachricht, dass ‚mein Fall‘ positiv abgeschlossen werden konnte. Auch ich kann nur jedem empfehlen, bei Problemen mit der ‚APF‘ in Kontakt zu treten, es lohnt sich auf alle Fälle.“*

# Berichts- und Informationspflicht gemäß AStG

Das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) regelt das von den staatlich anerkannten Schlichtungsstellen durchzuführende Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen einer bzw. einem in Österreich niedergelassenen Unternehmerin bzw. Unternehmer und einer bzw. einem in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) wohnhaften Verbraucherin bzw. Verbraucher.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr<sup>1</sup>. 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 2021 im Kapitel Jahresbilanz dargestellt wurden. Sämtliche Zahlen der apf-Jahresbilanzen (ab Seite 38) 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

		2021
<b>1. Eingelangte Schlichtungsanträge und Anfragen</b> (schriftlich)	<b>1.662</b>	Basis Erstellungsjahr
• Abgelehnte Schlichtungsanträge gesamt	<b>25,3%</b>	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Unzuständigkeit <sup>2</sup>	49,8%	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Unternehmen zuerst <sup>3</sup>	34,0%	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Sonstiges <sup>4</sup>	16,2%	Basis Erstellungsjahr
<b>2. Abgeschlossene Schlichtungsverfahren</b>	<b>1.772</b>	Basis Abschlussjahr
• Erfolgsquote Schlichtungsverfahren	<b>78,8%</b>	Basis Abschlussjahr
• Durchschnittliche Verfahrensdauer	<b>98 Tage</b>	Basis Abschlussjahr

<sup>1</sup> 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-/Fluggastrechtereiverordnungen.

## Einschätzung der Verfahrenseffektivität

Die Unternehmen sind gemäß § 78a Abs 3 EisbG<sup>5</sup>, § 32b Abs 1 KfllG<sup>6</sup>, § 139a Abs 1 und 2 LFG<sup>7</sup> und gemäß §§ 71a Abs 3 oder 87a Abs 3 SchFG<sup>8</sup> 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 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 die – im Flugbereich mittlerweile eingeführte – Parteistellung der apf in den Bereichen Bahn, Bus und Schiff bei Anzeigen in Fällen von Verstößen gegen die Passagierrechte bei den Bezirksverwaltungsbehörden. Damit könnte die gesamte apf als gesetzliche Durchsetzungsstelle ihrem gesetzlichen Auftrag – Sicherstellung der Rechte der Passagiere und Berichterstattung über die ergriffenen Durchsetzungsmaßnahmen an die Europäische Kommission – besser nachkommen.

Für den Bereich Flug erfolgte eine entsprechende Umsetzung im Jahr 2021. Die Parteistellung wurde in § 139a Abs 4 LFG verankert. Demnach kann die apf in alle Verfahrensakte Einsicht nehmen, alle einschlägigen Auskünfte verlangen und Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht sowie Revision an den Verwaltungsgerichtshof erheben. Wichtig 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.

Die Einrichtung der apf als zentrale Anlaufstelle für sämtliche Schlichtungsanträge im Verkehrsbereich war eine richtige Entscheidung im Sinne einer unbürokratischen Lösung, sowohl für die Verbraucherinnen und Verbraucher als auch für die Unternehmerinnen und Unternehmer. Wünschenswert wäre, in einem nächsten Schritt bestehende Zuständigkeitslücken der apf (z. B. für Reiseveranstalter, Reisevermittler und sonstige Fahrkartenverkäufer) bei den einzelnen Verkehrsträgern zu reduzieren. Der erweiterte Zuständigkeitsbereich würde natürlich je nach Ausmaß der neuen Kompetenzen einen zusätzlichen Arbeitsaufwand bedeuten, der nur mit Bereitstellung ausreichender finanzieller und personeller Mittel bewältigt werden kann.

<sup>2</sup> 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.

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

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idGF.

<sup>6</sup> Kraftfahrliiniengesetz – KfllG BGBl I 1999/203 idGF.

<sup>7</sup> Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idGF.

<sup>8</sup> Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idGF.

# Glossar

## Behörden und Gerichte

<b>AG</b>	Amtsgericht (Deutschland)
<b>apf</b>	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
<b>BMK</b>	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie
<b>BVwG</b>	Bundesverwaltungsgericht (Österreich)
<b>EuGH</b>	Europäischer Gerichtshof
<b>HG Wien</b>	Handelsgericht Wien
<b>LVwG</b>	Landesverwaltungsgericht
<b>LG</b>	Landesgericht (Österreich)
<b>OGH</b>	Oberster Gerichtshof (Österreich)
<b>Schienen-Control</b>	Schienen-Control GmbH
<b>Schienen-Control Kommission (SCK)</b>	Schienen-Control Kommission
<b>VwGH</b>	Verwaltungsgerichtshof (Österreich)

## Unternehmen und Organisationen

<b>Aeroflot</b>	Aeroflot Public Joint Stock Company, russische Fluglinie
<b>Austrian Airlines</b>	Austrian Airlines AG, österreichische Fluglinie
<b>BAZL</b>	Bundesamt für Zivilluftfahrt, Deutschland
<b>CAT</b>	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
<b>DB</b>	Deutsche Bahn AG, deutsches Eisenbahnunternehmen
<b>DB Regio</b>	DB Regio AG, Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG
<b>easyJet</b>	easyJet Airline Company Limited, britische Fluglinie bzw. easyJet Europe Airline GmbH, österreichische Fluglinie
<b>Eurowings</b>	Eurowings GmbH, deutsche Fluglinie
<b>EPF</b>	European Passengers' Federation
<b>EVZ</b>	Europäisches Verbraucherzentrum Österreich
<b>FlixBus</b>	FlixMobility GmbH, deutsches Busunternehmen
<b>GKB</b>	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH
<b>Iberia</b>	Iberia Líneas Aéreas de España S.A. Operadora, spanische Fluglinie
<b>KLM</b>	KLM Royal Dutch Airlines, niederländische Fluglinie
<b>Laudamotion</b>	Laudamotion GmbH, österreichische Fluglinie
<b>LEVEL Europe</b>	LEVEL Europe GmbH, österreichische Fluglinie
<b>Lufthansa</b>	Deutsche Lufthansa AG
<b>MBS</b>	Montafonerbahn AG

<b>ÖBB</b>	Konzern der Österreichischen Bundesbahnen
<b>ÖBB-Infrastruktur (ÖBB-Infra)</b>	ÖBB-Infrastruktur AG
<b>ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV)</b>	ÖBB-Personenverkehr AG
<b>ÖBB-Postbus</b>	Österreichische Postbus AG
<b>Raaberbahn (GySEV)</b>	Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn AG (Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt), ungarisch-österreichisches Eisenbahnunternehmen
<b>RegioJet</b>	RegioJet a.s., tschechisches Eisenbahnunternehmen
<b>Ryanair</b>	Ryanair Ltd, irische Fluglinie
<b>Salzburg AG</b>	Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation
<b>SAS</b>	Scandinavian Airlines, schwedische Fluglinie
<b>SCHIG</b>	Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft
<b>SLB</b>	Salzburger Lokalbahn, Geschäftsfeld der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation
<b>söp</b>	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V., Deutschland
<b>StB</b>	Steiermarkbahn und Bus GmbH
<b>StH</b>	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.
<b>TAP Portugal</b>	TAP Portugal SA, portugiesische Fluglinie
<b>Trainline</b>	App/Fahrkartenverkäufer für Bahn- und Busreisen
<b>TRAVEL_NET</b>	Netzwerk nationaler AS-Stellen
<b>Turkish Airlines</b>	Turkish Airlines – Türk Hava Yolları AO, türkische Fluglinie
<b>Verbund Linie</b>	Steirischer Verkehrsverbund
<b>VIE</b>	Vienna International Airport, Flughafen Wien
<b>VKI</b>	Verein für Konsumenteninformation
<b>VMOBIL</b>	Vorarlberger Verkehrsverbund
<b>VOR</b>	Verkehrsverbund Ost-Region
<b>Vueling</b>	Vueling Airlines SA, spanische Fluglinie
<b>WESTbahn</b>	WESTbahn Management GmbH
<b>Wiener Linien</b>	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
<b>Wizz Air</b>	Wizz Air Hungary Ltd., ungarische Fluglinie
<b>WLB</b>	Wiener Lokalbahnen AG

## Rechtsvorschriften und Tarifbestimmungen

<b>ABGB</b>	Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
<b>ADR-Richtlinie</b>	Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ADR = Alternative Dispute Resolution)
<b>AStG</b>	Alternative-Streitbeilegung-Gesetz
<b>Bahn-Fahrgastrechteverordnung</b>	Verordnung (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Außerkräfttreten: 7. Juni 2023)
<b>Bahn-Fahrgastrechteverordnung (Neufassung)</b>	Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Inkräfttreten: 7. Juni 2023)
<b>Bus-Fahrgastrechteverordnung</b>	Verordnung (EU) 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) 2006/2004
<b>CIV</b>	einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck

<b>CPC-Verordnung</b>	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)
<b>EisbBFG</b>	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz)
<b>EisbG</b>	Eisenbahngesetz
<b>EKHG</b>	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz
<b>FAGG</b>	Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz
<b>Fluggastrechteverordnung</b>	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
<b>Kfl-Bef Bed</b>	allgemeine Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinienverkehr
<b>KfIG</b>	Kraftfahrliniengesetz
<b>KSchG</b>	Konsumentenschutzgesetz
<b>LFG</b>	Luftfahrtgesetz
<b>ÖBB-Handbuch</b>	„Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“, Tarifbestimmung der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>PFAG</b>	Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz
<b>PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015</b>	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmer
<b>PRM-Fluggastrechteverordnung</b>	Verordnung (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität
<b>SchFG</b>	Schiffahrtsgesetz
<b>Schiff-Fahrgastrechteverordnung</b>	Verordnung (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) 2006/2004
<b>Schiffsbesatzungsverordnung</b>	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Mindestbesatzung von Fahrzeugen
<b>UWG</b>	Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
<b>VBKG</b>	Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz (zukünftig: Verbraucherbehördenkooperationsgesetz)
<b>VBKVO</b>	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

<b>Abb.</b>	Abbildung
<b>Abb.</b>	Abbildung
<b>ABl</b>	Amtsblatt
<b>Abs</b>	Absatz
<b>AGB</b>	allgemeine Geschäftsbedingungen
<b>App</b>	Anwendungssoftware (Application software)
<b>Art</b>	Artikel
<b>AS</b>	Alternative Streitbeilegung

<b>BGBI</b>	Bundesgesetzblatt
<b>bzw.</b>	beziehungsweise
<b>CPC</b>	Consumer Protection Cooperation (engl.), europäisches Behördenetzwerk
<b>DACH/D-A-CH</b>	Deutschland, Österreich und Schweiz
<b>ECAC</b>	European Civil Aviation Conference, Europäische Zivilluftfahrt-Konferenz
<b>EU/EG</b>	Europäische Union/Europäische Gemeinschaft
<b>EuroNight</b>	Nachtreisezug
<b>EWG</b>	Europäische Wirtschaftsgemeinschaft
<b>EWR</b>	Europäischer Wirtschaftsraum
<b>EVU</b>	Eisenbahnverkehrsunternehmen
<b>ggf.</b>	gegebenenfalls
<b>GmbH, GesmbH</b>	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
<b>Hbf.</b>	Hauptbahnhof
<b>idgF</b>	in der geltenden Fassung
<b>iVm</b>	in Verbindung mit
<b>Kfz</b>	Kraftfahrzeug
<b>km</b>	Kilometer
<b>lit</b>	littera (lat.), Buchstabe
<b>max.</b>	maximal
<b>MCT</b>	Minimum Connecting Time, Mindestumsteigezeit auf dem Flughafen
<b>Mio.</b>	Million(en)
<b>MoU</b>	Memorandum of Understanding (engl.), Grundsatzvereinbarung
<b>NEB</b>	National Enforcement Body (engl.), Nationale Durchsetzungsstelle
<b>Nightjet</b>	ÖBB-Nachtreisezug
<b>Österreichcard</b>	Jahresnetzkarte für alle Züge der ÖBB und zahlreiche andere Bahnen mit Ausnahme der Zahnradbahnen, des Sonderverkehrs und des City Airport Train
<b>PDF</b>	Portable Document Format, elektronisches Dokumentenformat
<b>Pkw</b>	Personenkraftwagen
<b>PRM</b>	Persons with Reduced Mobility, Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität
<b>Railplus</b>	Fahrpreismäßigung bei grenzüberschreitenden Bahnreisen in Europa
<b>RJ</b>	Railjet, Fernverkehrsreisezug der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>RL</b>	Richtlinie
<b>Rs</b>	Rechtssache
<b>S.</b>	Seite
<b>Sparschiene</b>	ermäßigte, zuggebundene Tickets der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>TV</b>	Television, Fernsehen
<b>vgl.</b>	vergleiche
<b>VO</b>	Verordnung
<b>Vorteilscard</b>	Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>Z</b>	Ziffer
<b>z. B.</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](http://www.passagier.at), [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at) | **Grafisches Konzept & Umsetzung:** Judith Mullan | **Text:** apf | **Grafiken:** apf | **Fotos:** Adobe Stock: Andrey Popov (S. 28), Arnold Oblistol (S. 58), Bits and Splits (S. 81), Cocorattanakorn (S. 111), Elizaveta (S. 47, 98), Karandaev (S. 114), Mauro Rodrigues (S. 100), Photocreo Bednarek (S. 62), Pikelstock (S. 12), Sebra (S. 88), Seligaa (S. 103), Silvano Rebai (S. 50, 105), Tuastockphoto (S. 70), Zonofotografia (S. 107, 124) | Getty Images: (S. 108) | iStock: Kyril Gorlov (S. 72, 105, 124), Mapodile (S. 55), Say-Cheese (S. 92, 99), Vikialis (S. 107) | Shutterstock: Andrey Popov (S. 27), Chachamp (Cover (Wolken)), Chen min Chun (S. 40), Denis Belitsky (S. U2, 72, 74, 92, 97, 99, 124), Mariia Korneeva (S. 90), Melissa King (S. U2, 72, 124), Mikadun (S. U2, 72, 107), Mind and I (S. 04, 37), Sfiio Cracho (S. 18, 73), Yana Gayvoronskaya (S. 124) | Unsplash: Jakob Rosen (S. 82) | © Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, eine Abteilung der Schienen-Control GmbH | Redaktionsschluss: Anfang März 2022



