

Fahrgastrechte - Über eine Million Euro für Reisende erstritten

Jörg Leichtfried, Verkehrsminister

Maria-Theresia Röhsler, Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Pressegespräch, am 13. Juni 2017

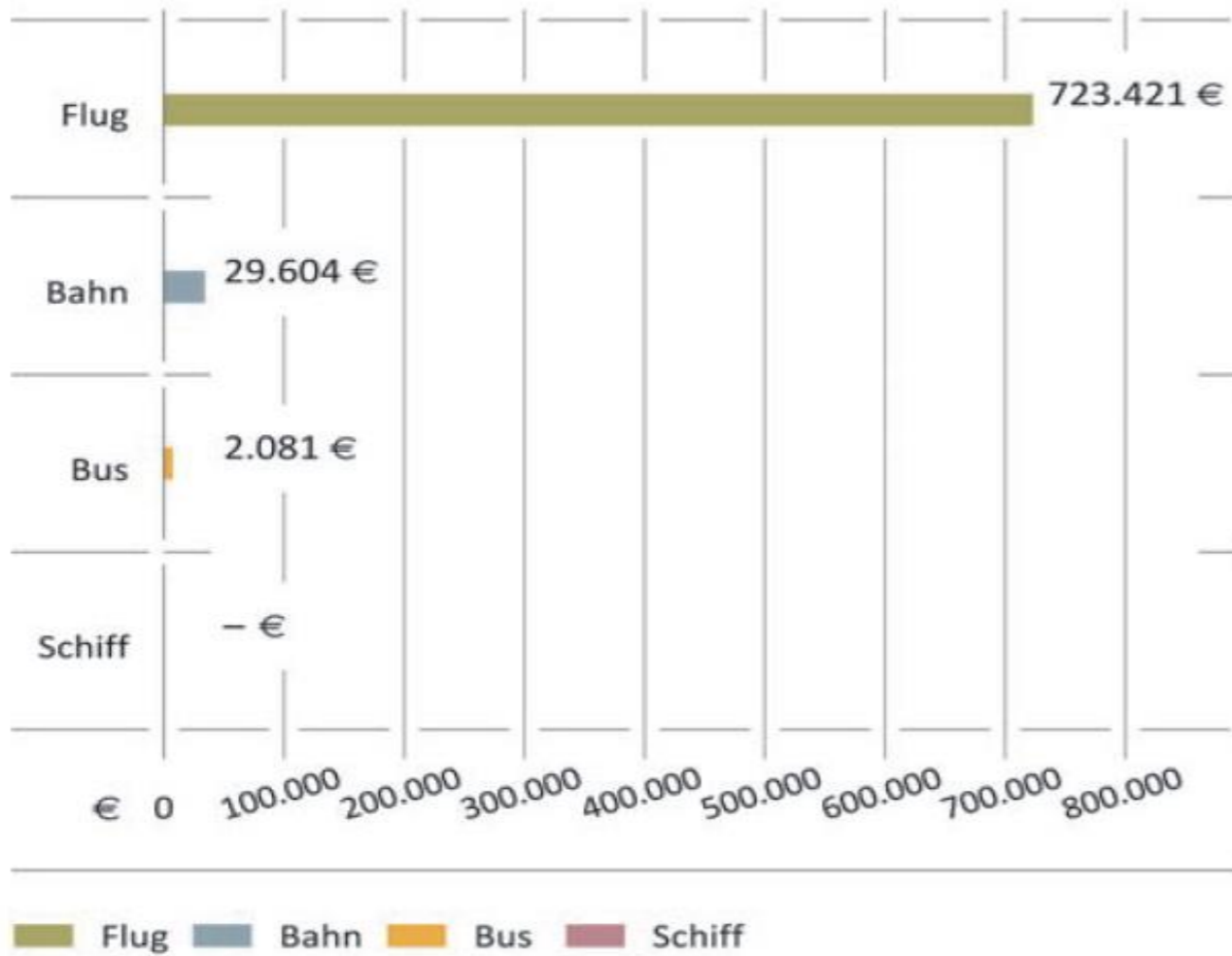
Über eine Million Euro für Reisende erstritten

- Seit ihrer Gründung im Mai 2015 hat die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) insgesamt 1,080.843 Euro für Flug-, Bahn-, Bus- und Schiffsreisende erkämpft.



Auszahlungen im Jahr 2016 an Passagiere und Fahrgäste

- insgesamt 755.106 Euro an Reisende ausbezahlt



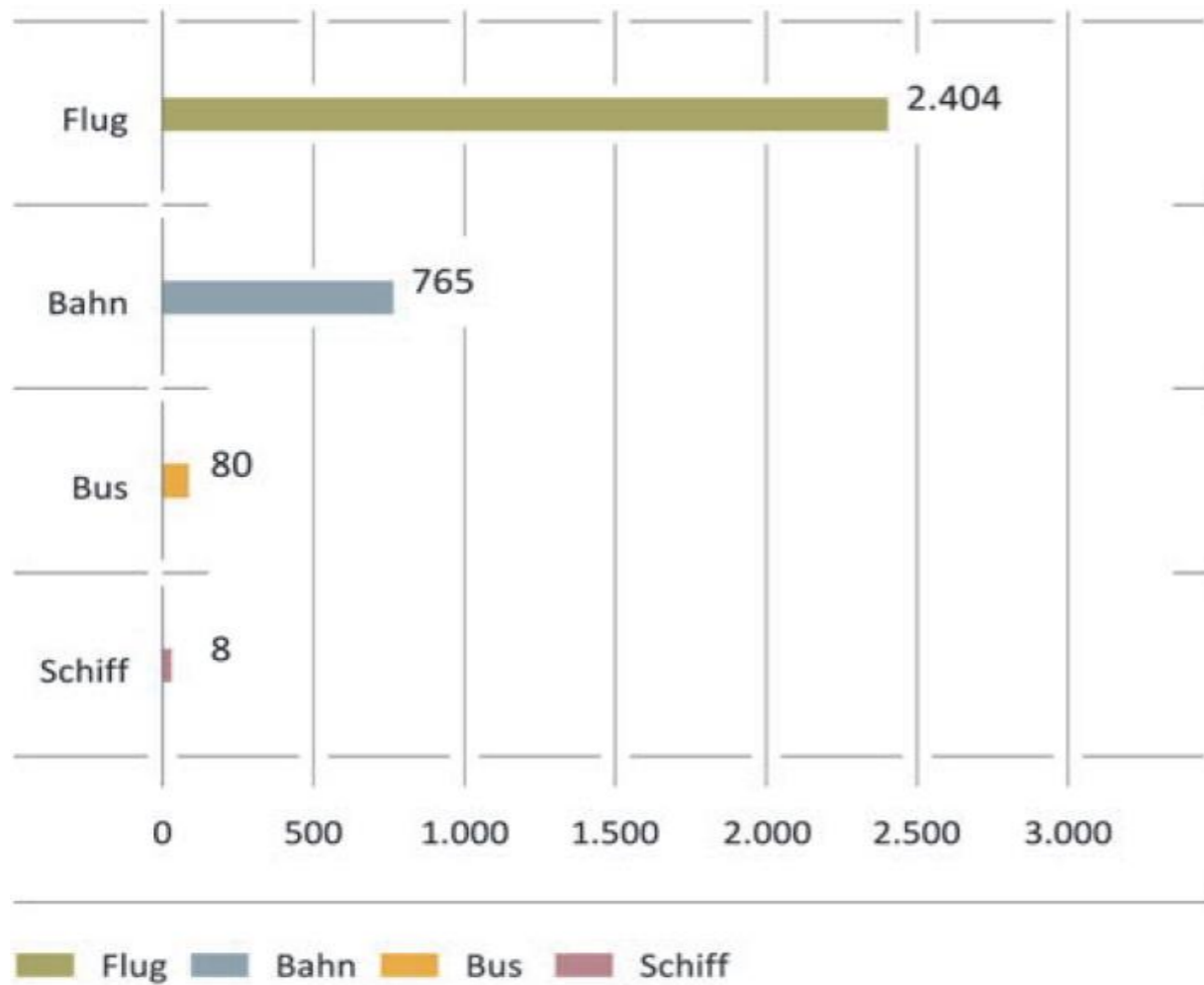
Erfolgsquote, Reaktionszeit und Verfahrensdauer

- 82 Prozent der Verfahren konnten für die Reisenden positiv abgeschlossen werden
- erste Rückmeldung der apf an Beschwerdeführende betrug durchschnittlich rund 16 Stunden
- durchschnittliche Verfahrensdauer nur 34,6 Tage, wobei ein Drittel der Verfahren bereits innerhalb von zwei Wochen positiv für die Reisenden abgeschlossen werden konnte

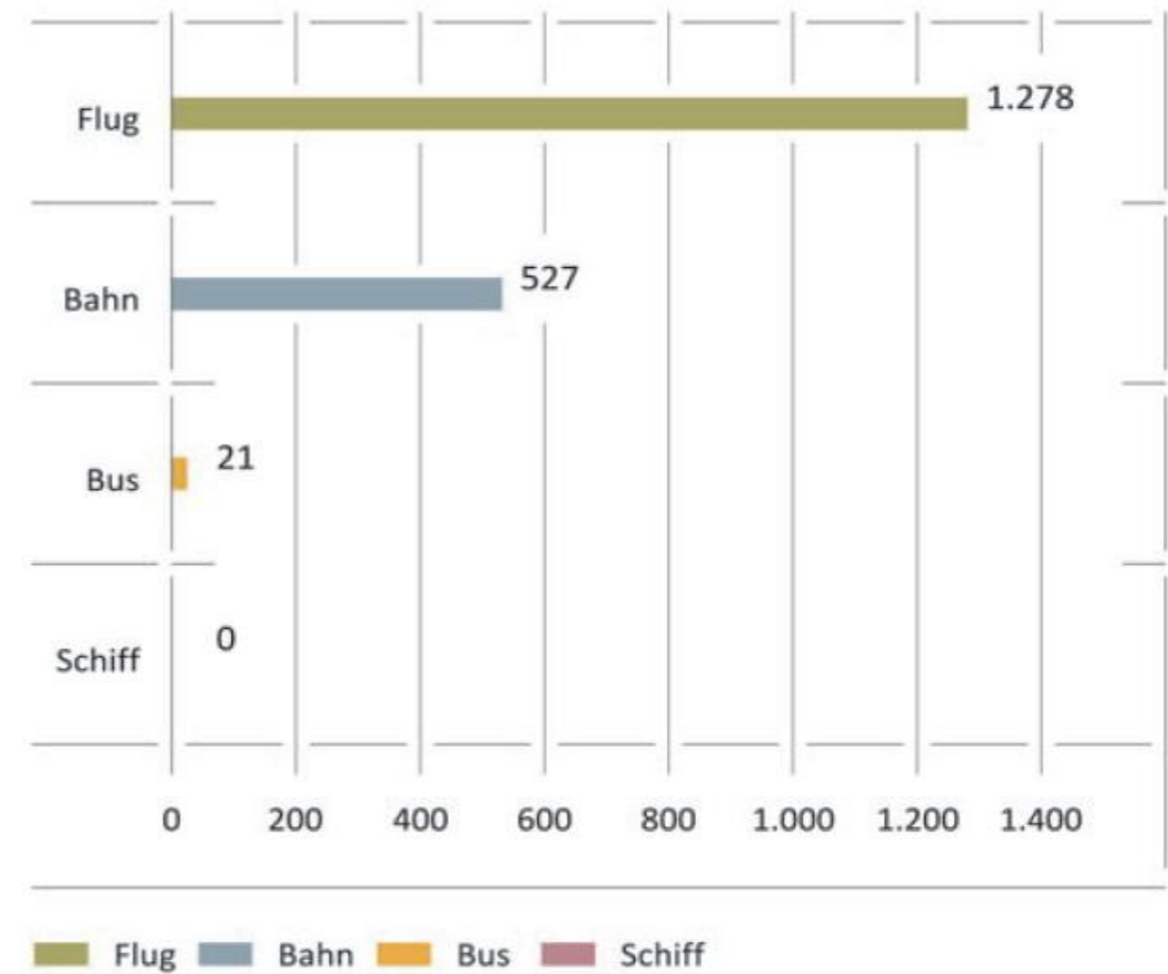


Beschwerden und für Reisende eröffnete Verfahren

Beschwerden

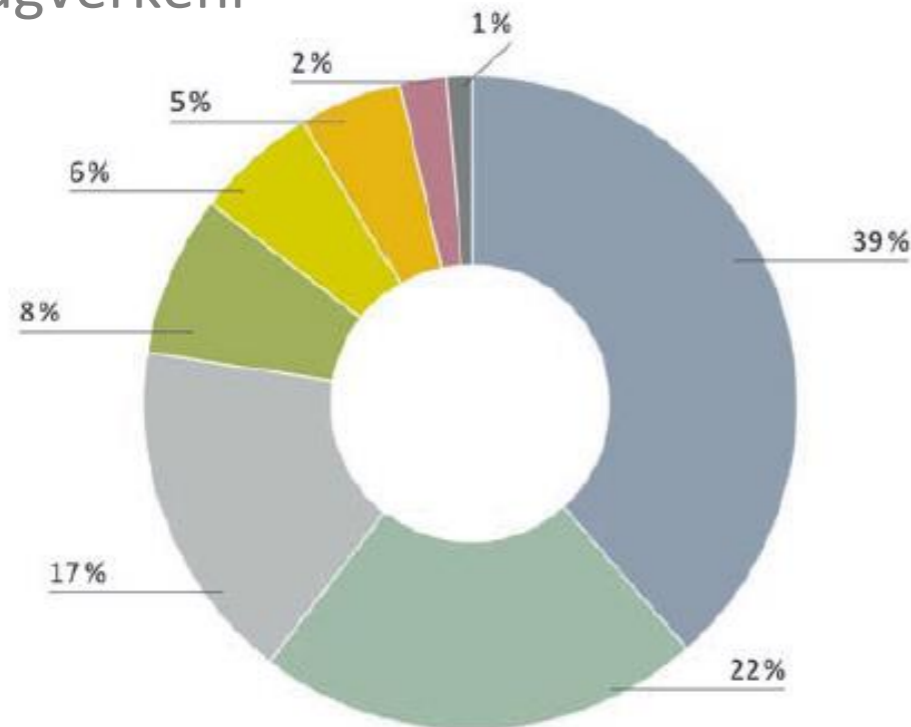


eröffnete Verfahren



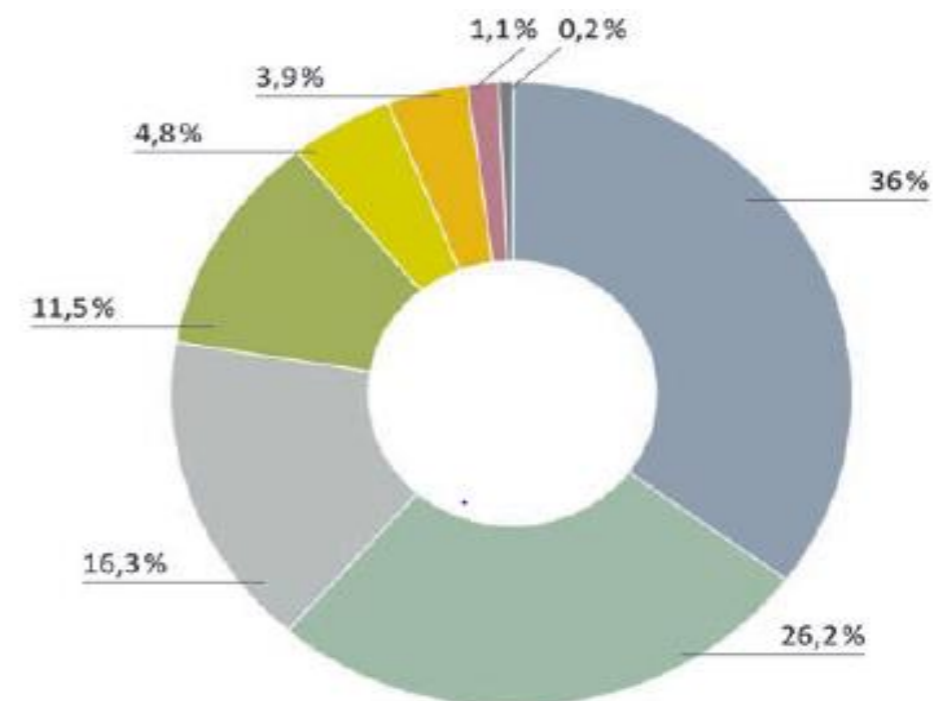
Wie Beschwerdeführende auf die apf aufmerksam wurden

Flugverkehr



- Eigenständige Internetsuche/Suchmaschine
- Persönliche Empfehlung
- Andere Institutionen/Behörden
- Zeitung
- TV/Radio
- Flugunternehmen
- Flyer
- Ferienmesse

Bahnverkehr

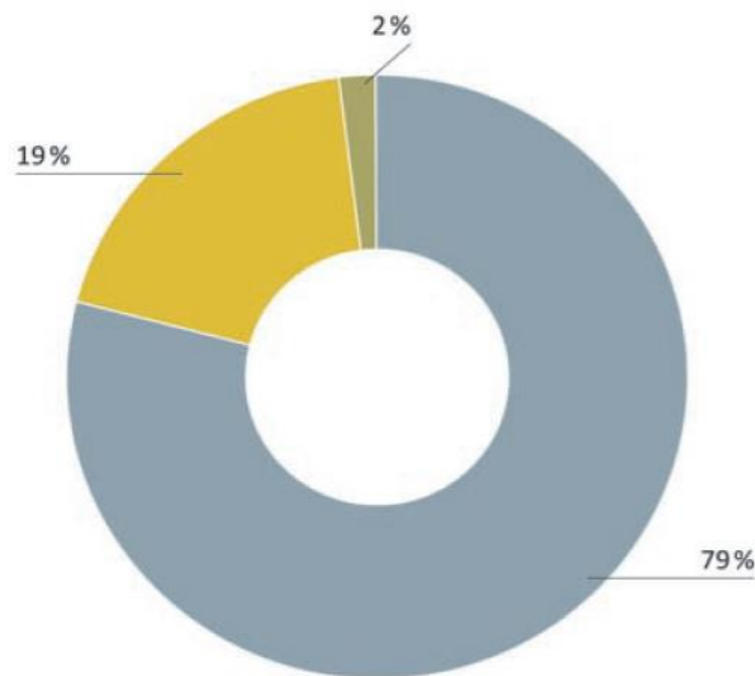


- Internetsuche/Suchmaschine
- Verkehrs/Infrastrukturunternehmen
- Andere Institutionen/Behörden
- Persönliche Empfehlung
- TV/Radio
- Zeitung
- Flyer
- Ferienmesse

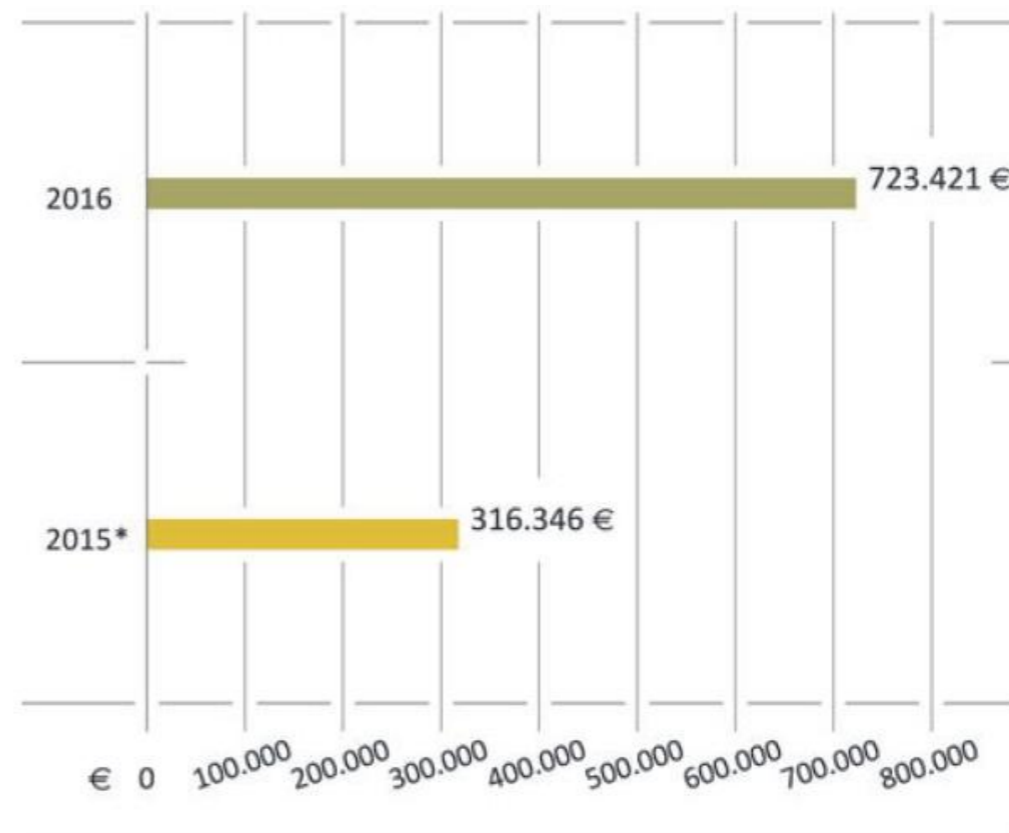


Bilanz Flug

- 79 Prozent Erfolgsquote, 723.421 Euro an Reisende ausbezahlt
- 2.404 Beschwerden eingelangt
- 1.482 abgeschlossene Verfahren



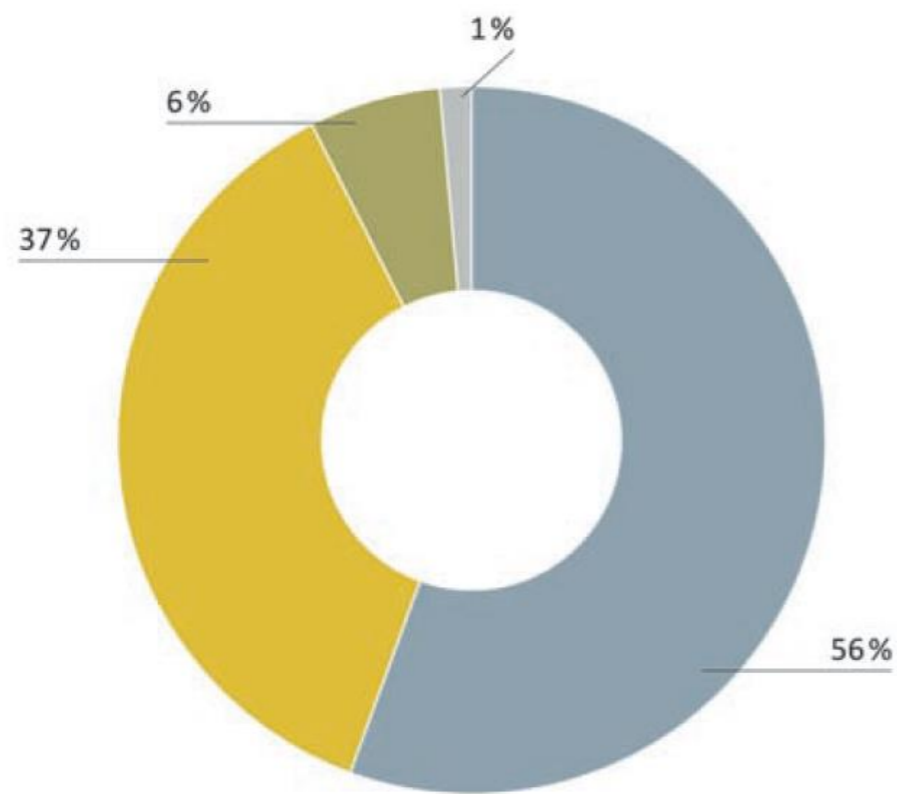
■ Positive Erledigung
■ Einstellung materiell
■ Keine Einigung



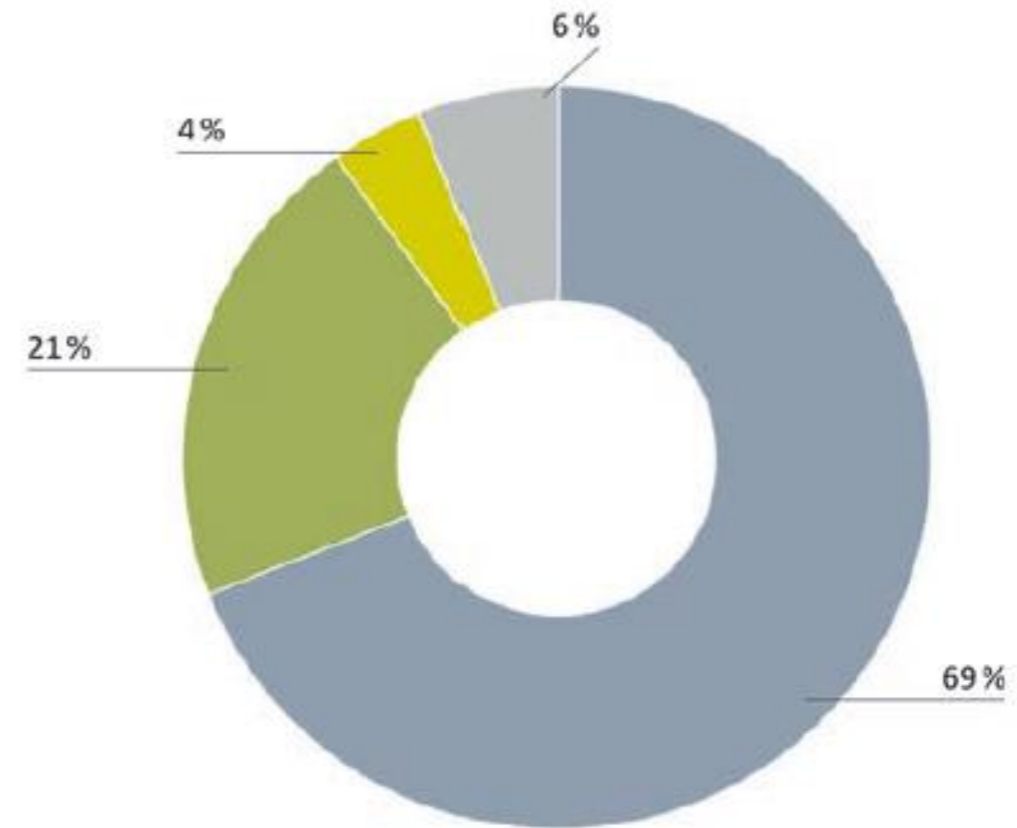
* 28.05. – 31.12.2015 / Zeitraum: Gründung apf bis Jahresende.



Flug: Verfahrensgründe und Herkunft der Beschwerdeführenden



- Annullierung
- Verspätung
- Nichtbeförderung
- Weitere Gründe (PR)

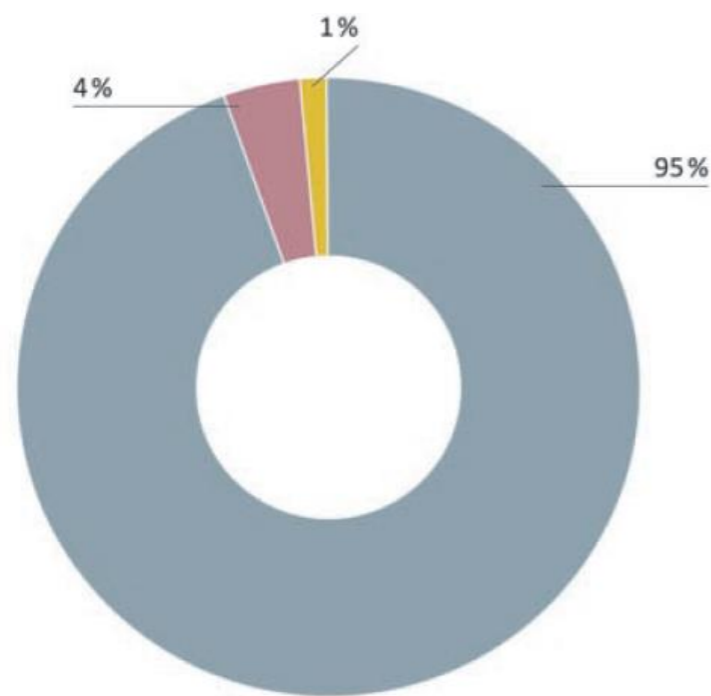


- Österreich
- Andere EU-Mitgliedstaaten inkl. Island, Norwegen und Schweiz
- Drittstaaten
- Keine Angabe

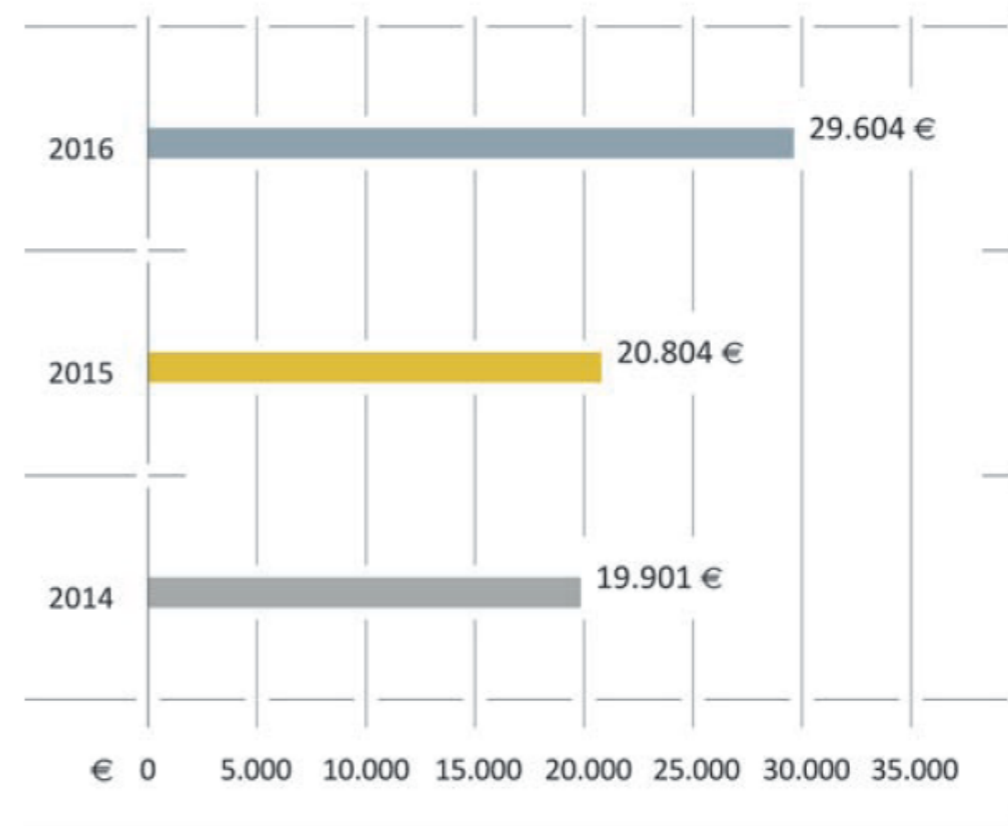


Bilanz: Bahn

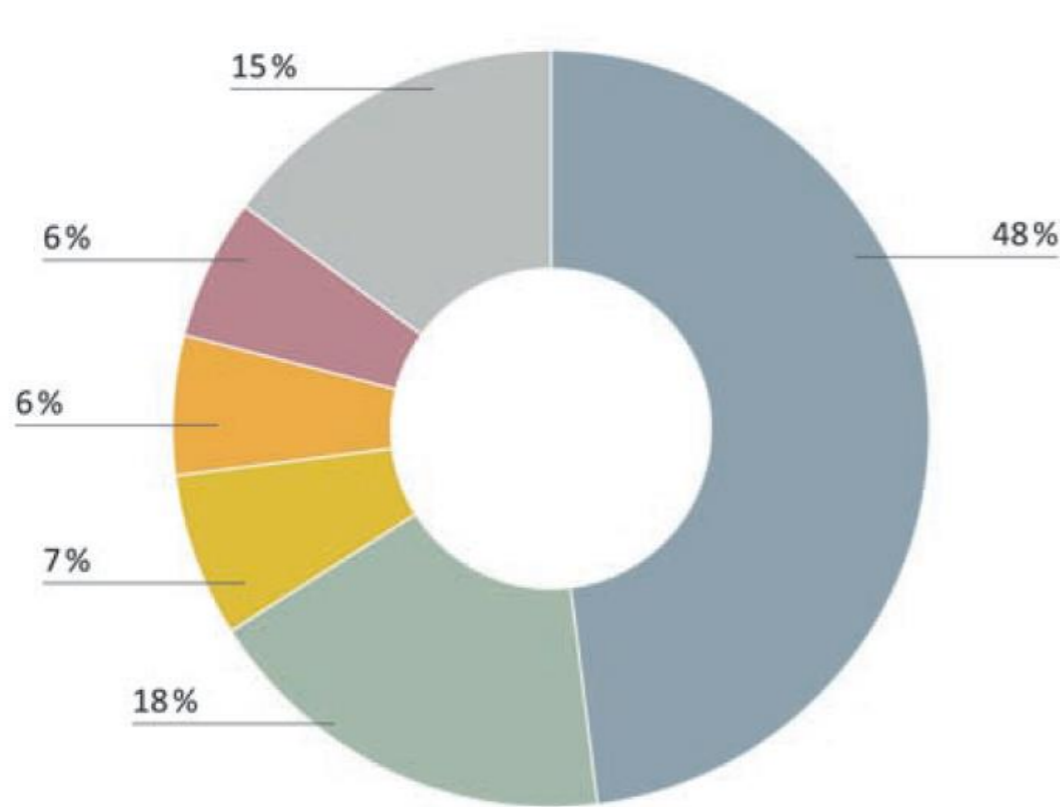
- 95 Prozent Erfolgsquote, 29.604 Euro an Reisende ausbezahlt
- 765 Beschwerden eingelangt
- 514 abgeschlossene Verfahren



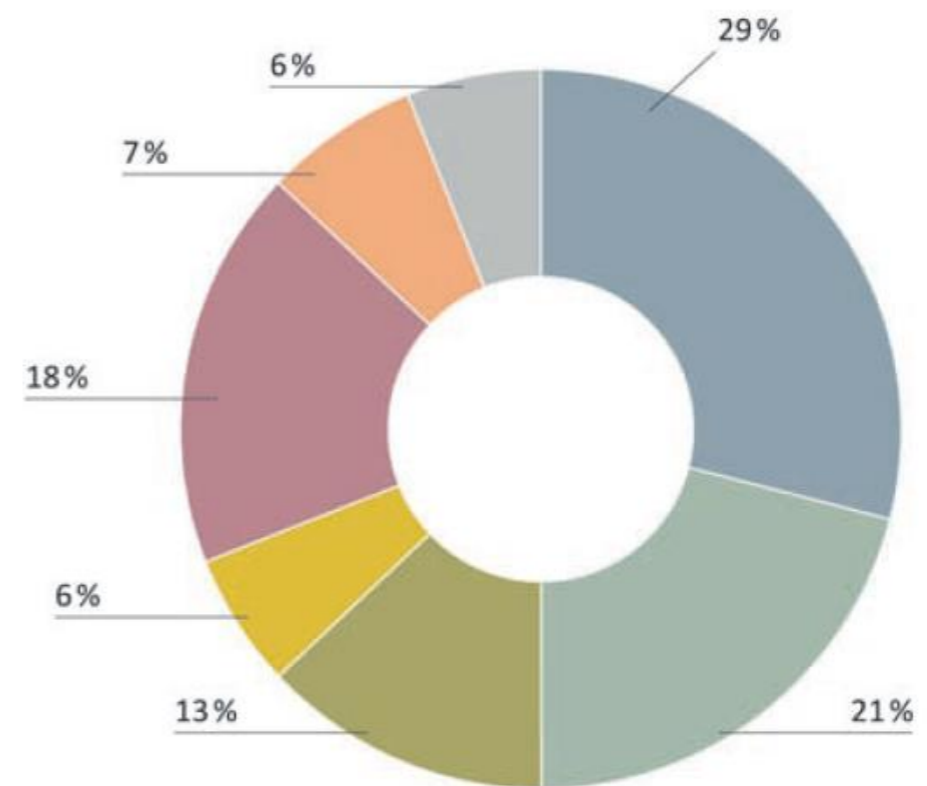
■ Positive Erledigung
■ Keine Einigung
■ Einstellung materiell



Bahn: Verfahrensgründe und Herkunft der Beschwerdeführenden



- Fahrpreiserstattung
- Verspätungsentschädigung, Entschädigung
- Strafe, Inkassoforderung
- Tarife/Preise/Produkte
- Vertriebskanäle
- Weitere Gründe:



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



Neues aus dem Flug- und Bahnverkehr

Flugverkehr

- Leitlinien zur Fluggastrechteverordnung (EG) Nr. 261/2004 von EU-Kommission veröffentlicht → Konkretisierung zu Entschädigungs- und Erstattungsansprüchen

Bahnverkehr

- Anspruch auf eine angemessene Verspätungsentschädigung bei grenzüberschreitenden Fahrten, wenn ein einheitlicher Beförderungsvertrag abgeschlossen wurde
- Verbesserungen bei Erstattung für Tickets

Beschwerde einbringen, Anfragen und Informationen

Homepage der apf www.passagier.at

- Online-Beschwerdeformular und Informationen über Passagier- und Fahrgastrechte abrufbar
- Beschwerden sind schriftlich einzubringen, Rückfragen auch telefonisch möglich
+43 1 5050707 Bahn - 710/ Bus - 720/ Schiff – 730/ Flug -740

Blog der apf www.apf.gv.at/de/blog.html

- wöchentlich ein neuer Beitrag
- konkreten Beschwerdefälle
- Hilfreiche Informationen und Tipps



