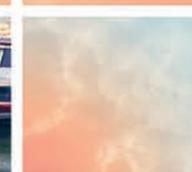
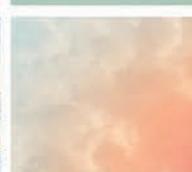


Jahresbericht 2023





Inhaltsverzeichnis

Vorworte		Jahresbilanz der apf	38
Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie	04	- Jahresbilanz: Bahn	46
Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH und Leiterin der apf	05	- Jahresbilanz: Bus	56
		- Jahresbilanz: Schiff	64
		- Jahresbilanz: Flug	68
Zusammenfassung		Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit	79
Das Jahr 2023 im Überblick	08	- Bahnverkehr	81
		- Busverkehr	89
		- Flugverkehr	93
Schlichtungstätigkeit		Internationale Zusammenarbeit	98
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte	18	Passagier- und Fahrgastrechte	
Schlichtungsverfahren	28	Judikatur und Durchsetzung der Passagier- und Fahrgastrechte	
		- Bahnverkehr	104
		- Busverkehr	113
		- Flugverkehr	114
		Service und Informationen	
		Verfahrensrichtlinie der apf, Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links	122
		Berichts- und Informationspflicht gemäß AStG	125
		Glossar	128

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

Der vorliegende Bericht gibt wie jedes Jahr Auskunft über die Arbeit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf). Er kann sich auch dieses Mal wieder sehen lassen. Mehr noch, in zwei Bereichen erzielte die apf 2023 Rekordwerte und zeigt damit, dass das Modell einer öffentlich finanzierten gesetzlichen Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr immer mehr Nachfrage findet und erfolgreich ist. Eine kompetente Schlichtungsstelle bietet Kundinnen und Kunden von Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugunternehmen eine große Erleichterung und spornt zudem die Verkehrsunternehmen an, noch besser zu werden. Ich freue mich, allen Fahr- und Fluggästen diesen für sie kostenlosen Service des Klimaschutzministeriums bereitstellen zu können.

2023 erwirtschaftete die apf für Reisende 2,5 Millionen Euro an Erstattungen, Entschädigungen und Strafnachlässen. Das stellt einen Rekord seit Gründung der apf dar. Treibender Faktor war der Flugbereich, in dem 4.258 abgeschlossene Verfahren zu einer Gesamterwirtschaftung von 2,3 Millionen Euro für Reisende führten. Gründe dafür waren neben der abermals gestiegenen Reisetätigkeit auch Probleme von für Österreich wichtigen Flughäfen und Fluglinien, z. B. Streiks oder starke Schneefälle. Die Zahlen sind aber vor allem Beleg für die erfolgreiche Arbeit der apf, die immer mehr Reisende in Anspruch nehmen.

Auch im Bahnbereich spricht die hohe Erfolgsquote für sich: 96 Prozent der 1.307 Reisenden, die sich aufgrund erlittener Unregelmäßigkeiten im Bahnverkehr an die apf wandten, konnte erfolgreich geholfen werden.

Seit jeher schätzen es Reisende besonders, dass sie die apf im Fall von Unregelmäßigkeiten und Problemen kostenlos kontaktieren können und in unbürokratischer Weise Unterstützung erhalten. Die Expertinnen und Experten des jeweiligen Verkehrsbereichs kümmern sich auch 2023 rasch um die Erledigung der Passagieranliegen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf sind wichtige Vermittlerinnen und Vermittler zwischen den Unternehmen im Verkehrssektor und den Reisenden und ich möchte mich bei ihnen für ihren Einsatz und ihr Engagement bedanken. 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. Deshalb ist die Arbeit der apf so wichtig, denn zufriedene Fahr- und Fluggäste, ihre Rechte und die verlässliche Möglichkeit sie auch wahrzunehmen, sind Voraussetzung für den Erfolg des öffentlichen Verkehrs.



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 2023 blicken wir bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) auf ein arbeitsreiches Jahr zurück. Der Ihnen vorliegende Jahresbericht beschreibt im Vergleich zu 2022 eine Steigerung der Anzahl der Schlichtungsanträge und der Schlichtungsverfahren im Bahn- und Flugbereich um zwölf Prozent. Insbesondere verzeichneten wir im Bahn-Bereich bereits das zweite Jahr in Folge einen Rekordwert an Anfragen und eröffneten Schlichtungsverfahren seit Gründung der apf.

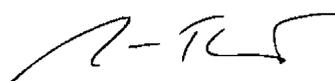
Unser engagiertes Team bearbeitete im Jahr 2023 insgesamt 6.610 Schlichtungsanträge aus den Bereichen Bahn-, Bus-, Flug-, und Schiffsverkehr. Im Schnitt erreichten uns also 18 Anträge pro Tag. Rund drei Viertel der Anträge sind dem Flugsektor zuzuordnen, 20 Prozent dem Bahnbereich. Die meisten Verfahren führte die apf mit den Austrian Airlines, WizzAir, Ryanair, der ÖBB-Personenverkehr und Lufthansa.

Unsere Expertise in den vier Verkehrsbereichen verhilft den meisten Fahr- und Fluggästen bei ihren ungeklärten Reise-problemen zu ihrem Recht. Dabei wird jeder Fall individuell genau geprüft und mit dem betroffenen Unternehmen erläutert. Die apf erzielte 2023 lediglich bei drei Prozent der Schlichtungsfälle keine Einigung zwischen den Parteien. Wir erreichten für Reisende im Jahr 2023 einen Gesamtbetrag an finanziellen Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von 2,5 Millionen Euro. Dies stellt den höchsten Betrag seit Bestehen der apf dar. Die Verfahren der apf dauern im Schnitt 52 Tage, was deutlich unter den – im Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – vorgesehenen 90 Tagen liegt. Im Jahr 2023 konnten wir dank unserem engagierten Team 4.258 Verfahren abwickeln, so viele wie noch nie zuvor. Dies streicht ganz besonders den Einsatz und den Erfolg unseres Teams für die Anliegen der Reisenden hervor.

Im Flugbereich waren Annullierungen mit rund 57 Prozent der häufigste Verfahrensgrund vor Verspätungen mit 29 Prozent. Bahnreisende konnten wir 2023 vorrangig bei Problemen betreffend Ticketerstattung unterstützen. Besonders auffällig waren dabei Schwierigkeiten der Fahrgäste im Nachtreiseverkehr und Fragen bezüglich der Entschädigung bei Fahrten mit dem Klimaticket.

Die apf setzt ihren effektiven Weg in der Schlichtung auch 2024 fort und steht den Fahr- und Fluggästen weiterhin unbürokratisch sowie kostenlos mit einem engagierten Team zur Seite.

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



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





Zusammenfassung

Das Jahr 2023 im Überblick

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist in Österreich die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Fernbus-, Schiffs- und Flugverkehr. Im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit ist die apf dafür verantwortlich, Anträge von Fahr- und Fluggästen mittels außergerichtlicher Streitbeilegung zu klären. So verhilft sie Reisenden im Streitfall mit dem Unternehmen zu ihrem Recht. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle informiert die apf Fahr- und Fluggäste aller Verkehrsträger über ihre Rechte. Sie prüft in den Verfahren die Einhaltung der in EU-Verordnungen (Europäische Union) verankerten Fahr- und Fluggastrechte und ergreift bei Bedarf weitere Maßnahmen, um die betroffenen Unternehmen zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen zu bewegen.

Die apf ist gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte¹ bzw. § 9 AStG² verpflichtet, jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Im nachfolgenden Überblick werden die wichtigsten Daten und Entwicklungen für das Jahr 2023 zusammengefasst.

*„Toller und rascher Support.
Ich kann nur empfehlen
diesen Service zu nutzen.“*



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

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

Jahresbilanz der apf

Das Jahr 2023 war in der Schlichtungsarbeit der apf neuerlich von einem Rekord im Bahnbereich geprägt. Insgesamt 1.307 Anfragen und Schlichtungsanträge wurden eingebracht. Der Flugbereich verzeichnete 5.219 Anträge und Verfahren, was den zweithöchsten Wert seit Bestehen der apf bedeutet.

Ausschlaggebend dafür waren im Bahnbereich u. a. Schwierigkeiten bei der Stornierung bzw. beim Bezug von Online-Tickets, Strafzahlungen, Leistungsminderungen im Nachtzug-Verkehr und Erstattungen bei nicht genutzten Tickets. Im Flugbereich führten organisatorische Mängel, Wetterkapriolen und Streiks zu zahlreichen Flugausfällen bzw. Verzögerungen in der Abfertigung von Fluggästen. Zudem waren die Expertinnen und Experten der apf aus dem Flugbereich vermehrt mit Verfahren zu Flugzeitenänderungen und der Überprüfung von außergewöhnlichen Umständen konfrontiert. Die apf setzte sich lösungsorientiert und effizient für die Reisenden ein. In lediglich drei Prozent der Schlichtungsfälle konnte trotz intensiver Bemühungen keine Einigung erreicht werden.

Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Jahr 2023 gingen insgesamt 6.610 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der apf ein (2022: 5.896), davon 5.219 im Flugbereich (2022: 4.697), 1.307 im Bahnbereich (2022: 1.120), 77 im Fernbusbereich (2022: 69) und sieben im Schiffsbereich (2022: zehn). Dies bedeutet über alle Verkehrsträger hinweg eine Steigerung der Anfragen um zwölf Prozent.

Eröffnete Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Antrag auf eine Schlichtung führt letztlich zu einem Verfahren. Die apf prüft vorab die Zuständigkeit und ob ein Verfahren bei einer anderen Verbraucherschutzorganisation bzw. vor Gericht anhängig ist. Zu den Schlichtungsverfahren zählen schließlich jene Fälle, bei denen ein Verfahren eröffnet wird. Im Jahr 2023 wurden insgesamt 4.878 Schlichtungsverfahren eröffnet (2022: 4.264), dies bedeutet eine Steigerung von 14 Prozent im Vergleich zu 2022. Der Hauptteil der Verfahren entfiel mit 3.856 Verfahren

(2022: 3.350) auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnsektor mit 991 (2022: 892) und dem Busbereich mit 31 (2022: 22) eröffneten Schlichtungen. Im Schiffsbereich wurden keine Verfahren eröffnet (2022: keines).

Rekord an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen

2023 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von 2,5 Millionen Euro (2022: 1,6 Millionen Euro). Dies stellt die Rekordsumme an Leistungen dar, die die apf für die Fahr- und Fluggäste seit ihrem Bestehen erwirken konnte. Im Vergleich zum Vorjahr handelt es sich um eine Steigerung von ca. 55 Prozent. Diese Steigerung ist auf vermehrte Verfahrensschlüsse im Flugbereich zurückzuführen.

Der überwiegende Anteil des Gesamtbetrages entfiel mit 2,3 Millionen Euro auf den Flugbereich (2022: 1,5 Millionen Euro). Im Bahnsektor wurden 203.705 Euro (2022: 114.637 Euro) und beim Verkehrsträger Bus 3.387 Euro (2022: 3.291 Euro) erreicht.

Reaktionszeit und Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung gegenüber den Antragstellenden betrug im Jahr 2023 rund einen Tag (2022: einen Tag). Die apf konnte angesichts der hohen Antragszahlen die Reaktionszeit weitestgehend halten.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf belief sich auf rund 52 Tage (2022: 31 Tage). Ausschlaggebend für die Erhöhung der Verfahrensdauer war die Zunahme an Verfahren, in denen von Fluglinien „außergewöhnliche Umstände“ angeführt wurden, um von der Leistung von Ausgleichszahlungen ausgenommen zu werden. Diese Verfahren bedürfen einer intensiveren Prüfung durch die Expertinnen und Experten der apf und nehmen mehr Zeit in Anspruch.

Bahn

Rekord bei Schlichtungsanträgen und Anfragen

Die apf verzeichnete 2023 im Bahnbereich 1.307 Schlichtungsanträge (2022: 1.120). Dies bedeutet eine Steigerung um 17 Prozent im Vergleich zum Vorjahr und neuerlich Rekord seit Bestehen der apf.

Insgesamt 23 Prozent dieser Schlichtungsanträge mussten hingegen von der apf zurückgewiesen werden. Rund 70 Prozent der abgelehnten Bahn-Beschwerden deshalb, weil die Fahrgäste ihre Forderungen noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatten (2022: 78 Prozent).

Rund ein Viertel (22 Prozent) aller Antragstellenden im Bahnsektor hatte im Jahr 2023 den Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien (2022: 30 Prozent). 13 Prozent der Antragstellenden kamen aus Niederösterreich (2022: 14 Prozent) und neun Prozent aus Oberösterreich (2022: zehn Prozent). 18 Prozent entfielen auf die restlichen Bundesländer (2022: elf Prozent). Weitere 36 Prozent der Schlichtungsanträge wurden von Reisenden mit Wohnsitz im Ausland eingebracht (2022: 27 Prozent), davon war knapp die Hälfte der Antragstellenden in Deutschland gemeldet.

Erneut Rekord bei Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2023 wurden 978 Schlichtungsverfahren abgeschlossen (2022: 888).

96 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2023 zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2022: 98 Prozent). Trotz intensiver Bemühungen konnte in vier Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden (2022: zwei Prozent), zwei Prozent wurden materiell eingestellt (2022: 0,5 Prozent). Dies betrifft Fälle, denen die Grundlage für ein Schlichtungsverfahren fehlt, etwa weil der Fall bereits mit dem Unternehmen geklärt werden konnte.

Seit Ende Mai 2015 besteht eine Kostenverpflichtung bei Schlichtungsverfahren seitens der Verkehrsunternehmen. Von den im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren waren 706 für die jeweiligen Unternehmen im Bahnbereich kostenpflichtig (2022: 670).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Im Bahnbereich verweigerte 2023 erneut kein Unternehmen die Mitwirkung an den Schlichtungsverfahren (2022: kein Unternehmen).

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Der häufigste Verfahrensgrund war 2023 mit 39 Prozent die Ticketerstattung (2022: 37 Prozent). Vorrangig drehten sich die Verfahren der apf in diesem Bereich um den Erstattungsausschluss von Sparschiene-Tickets bzw. von als PDF bezogenen Tickets sowie um Erstattungsansprüche aufgrund von Herabstufungen im Nachtzugverkehr.

Platz zwei nahmen im Jahr 2023 mit 22 Prozent Verfahren betreffend Strafzahlungen und Gebühren ein (2022: 30 Prozent). Meist bezogen sich die Strafen auf Fahrten ohne oder mit ungültigen Tickets in ÖBB-Nah- oder -Regionalverkehrszügen, etwa auf der Strecke zwischen der Stadtgrenze Wien und dem Flughafen Wien.

Die Plätze drei und vier teilten sich Verfahren betreffend Entschädigungen für sonstige Kosten (17 Prozent) und Verspätungsentschädigungen (14 Prozent). Dabei handelte es sich um Entschädigungskosten für Hotelübernachtungen, Taxifahrten und alternative Beförderung bzw. um Verspätungsentschädigungen.

95 Prozent der Verfahren betrafen die ÖBB-Personenverkehr (2022: 95 Prozent), zwei Prozent die WESTbahn (2022: zwei Prozent) und ein Prozent die One Mobility GmbH (Klimaticket). Vereinzelt Verfahren entfielen auf weitere Verkehrsunternehmen, Infrastrukturbetreiber und Verkehrsverbände.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Bei den im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf im Bahnsektor eine Summe von 203.705 Euro erwirken (2022: 114.638 Euro). Dies stellt eine neue Rekordsumme im Bahnbereich dar. In einem einzelnen Verfahren wurden 48 Prozent dieser Summe erzielt. Bereinigt um dieses Verfahren entspricht die Bilanz der apf im Bahnsektor etwa dem Vorjahr.

Verfahrensdauer

In 77 Prozent der Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf im Jahr 2023 in weniger als zwei Wochen eine Lösung herbeiführen (2022: 83 Prozent). Weitere 18 Prozent aller Verfahren konnten bereits in weniger als einem Monat (2022: zwölf Prozent) und ein Prozent in weniger als zwei Monaten (2022: vier Prozent) abgeschlossen werden. Lediglich ein Prozent der Schlichtungsverfahren dauerte (wie 2022) länger als zwei Monate, dies meist in rechtlich sehr komplexen Fällen. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller (einfachen bis hochkomplexen) Schlichtungsverfahren im Bahnbereich lag im Jahr 2023 bei rund zehn Tagen (2022: neun Tagen).

Bus

Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Bereich Busverkehr langten im Jahr 2023 insgesamt 77 Schlichtungsanträge (2022: 69) bei der apf ein. Insgesamt mussten rund 55 Prozent der eingelangten Anträge aus unterschiedlichen Gründen abgelehnt werden. 88 Prozent der Ablehnungen erfolgten aufgrund von Unzuständigkeit (2022: 81 Prozent). Darunter fielen etwa Anträge, die den Nah- und Regionalverkehr betrafen und weniger als 250 km Streckenlänge aufwiesen.

Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 31 Verfahren im Busbereich zum Abschluss gebracht (2022: 22). 96 Prozent der Verfahren im Busverkehr konnten zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden. In den Vorjahren lag dieser Wert bei 100 Prozent. 25 der 2023 abgeschlossenen Verfahren waren für die jeweiligen Unternehmen im Busbereich kostenpflichtig (2022: 19).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Kein Unternehmen im Busbereich verweigerte 2023 die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren (2022: kein Unternehmen).

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Annullierungen, Abfahrtsverspätungen und Überbuchungen waren 2023 mit 67 Prozent die Hauptgründe für Bus-Schlichtungsverfahren (2022: 82 Prozent Annullierungen).

Die Anzahl an Verfahren betreffend Hilfeleistungen, wie Verpflegung und Unterkunft, stieg von neun auf 17 Prozent im Vergleich zum Vorjahr an.

94 Prozent der im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren wurden mit FlixBus geführt (2022: 100 Prozent). Vereinzelt kam es auch zu Verfahren mit Dr. Richard Linien bzw. Globtour.

Rekordsumme an Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2023 konnte die apf beim Verkehrsträger Bus monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 3.387 Euro für Fahrgäste erwirken (2022: 3.291 Euro). Dies stellt die höchste Summe für die Fahrgäste seit Bestehen der apf dar.

Verfahrensdauer

Bei 42 Prozent der Verfahren war es 2023 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2022: 28 Prozent). Knapp die Hälfte der Fälle (46 Prozent) wurde in weniger als einem Monat (2022: 56 Prozent) zum Abschluss gebracht. In weniger als zwei Monaten konnten zwölf Prozent der Verfahren (2022: elf Prozent) beendet werden.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2022 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 21 Tagen, also erneut kürzer als noch im Vorjahr (2022: bei ca. 23 Tagen).



„Die Resonanz und die Kommunikation sind auf einem sehr hohen Niveau. Erzielen Sie in kürzester Zeit ein positives Ergebnis. Vielen Dank.“

Schiff

Schlichtungsanträge, Anfragen und Schlichtungsverfahren

Im Bereich Schiffsverkehr erhielt die apf 2023 insgesamt sieben Schlichtungsanträge (2021: zehn). Es wurde kein Verfahren eröffnet (2022: kein Verfahren). Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2023, wie auch in den Jahren zuvor, aufgrund von Unzuständigkeit.

Flug

Schlichtungsanträge und Anfragen

Insgesamt wurden 2023 im Flugverkehr 5.219 Schlichtungsanträge und Anfragen eingebracht (2022: 4.697).

Insgesamt mussten rund 26 Prozent der eingelangten Anträge abgelehnt werden. 73 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2023 aufgrund von Unzuständigkeit (2022: 72 Prozent), etwa bei Flügen, auf die die EU-Fluggastrechteverordnung nicht anwendbar war. 17 Prozent der Anträge wies die apf deshalb zurück, da die Fluggäste ihre Forderungen noch nicht bei der betroffenen Fluglinie eingebracht hatten (2022: 22 Prozent). Fünf Prozent der Fälle mussten aus sonstigen Gründen, wie mangelnder formeller Einbringung, abgelehnt werden (2022: fünf Prozent).

Mit 69 Prozent wurden die meisten Schlichtungsanträge im Jahr 2023 von Personen mit Wohnsitz in Österreich eingebracht (2022: 75 Prozent). Aus anderen EU-Mitgliedstaaten

sowie Island, Norwegen und der Schweiz kamen 20 Prozent der Anträge (2022: 16 Prozent). Drei Prozent stammten wie bereits im Vorjahr aus Drittstaaten (2022: drei Prozent).

Rekord bei Schlichtungsverfahren-Abschlüssen

Im Flugverkehr wurden im Jahr 2023 insgesamt 4.258 Verfahren abgeschlossen (2022: 2.673). Dies stellt den Höchstwert an abgeschlossenen Verfahren pro Jahr seit Bestehen der apf dar. 96 Prozent der Verfahren im Flugverkehr wurden im Sinne der Fluggastrechte-Verordnung entschieden. In 79 Prozent der Fälle wurden Leistungen an die Fluggäste entrichtet (2022: 84 Prozent). In zwölf Prozent der Verfahren erfolgte die Einstellung des Verfahrens aufgrund des Nachweises von „außergewöhnlichen Umständen“, in fünf Prozent aufgrund von sonstigen Gründen. Trotz intensiver Bemühungen konnte 2023 in vier Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden (2022: in drei Prozent).

3.789 der beendeten Verfahren waren im Jahr 2023 für die Fluglinien kostenpflichtig (2022: 2.351).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Da die apf in Bezug auf die europäischen Fahr- und Fluggastrechteverordnungen nicht nur Schlichtungs-, sondern auch Durchsetzungsstelle ist, ist es notwendig, die Nichteinhaltung von Regelungen mit entsprechenden Konsequenzen zu sanktionieren.

In Fällen, in denen die apf auf derartige Verstöße 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 2023 kam es zu insgesamt 152 solcher Anzeigen. Infolge der abgefertigten Anzeigen erlangte die apf mit 31. Dezember 2023 Kenntnis von insgesamt 66 zugestellten Straferkenntnissen und verhängten Geldstrafen von in Summe 72.895 Euro.

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Rund 57 Prozent der Verfahren wurden 2023 aufgrund von Annullierungen geführt (2022: 65 Prozent). Bei 38 Prozent der Verfahren ging es um verspätete Flüge (2022: 29 Prozent) und knapp vier Prozent betrafen Nichtbeförderung (2022: fünf Prozent).

35 Prozent der im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren wurden gegen Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2022: 34 Prozent). 2023 bezogen sich rund 23 Prozent der Verfahren auf Wizz Air (2022: 21 Prozent) und elf Prozent auf Ryanair DAC (2022: zehn Prozent). Weitere prominente Verfahrensparteien inkludieren Lufthansa (fünf Prozent), Eurowings (drei Prozent) TAP Air Portugal (zwei Prozent) und Turkish Airlines (zwei Prozent). Die restlichen 20 Prozent teilten sich auf die weiteren Luftfahrtunternehmen auf.

Rekordwert an Entschädigungen und Erstattungen

Die apf erzielte im Flugsektor im Jahr 2023 einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 2,3 Millionen Euro (2022: 1,4 Millionen Euro). Dies bedeutet einen Anstieg von 53 Prozent gegenüber dem Vorjahr und stellt einen neuen Rekord für den Flugbereich seit Bestehen der apf dar. Ausschlaggebend für diesen Rekord ist die hohe Anzahl an positiv beendeten Verfahren im Jahr 2023.

Verfahrensdauer

2023 war es bei 17 Prozent der Schlichtungsverfahren möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu kommen (2022: 24 Prozent). In 43 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats (2022: 35 Prozent) und in 63 Prozent im Zeitraum von zwei Monaten (2022: 16 Prozent) zwischen Fluggästen und Unternehmen vermittelt werden. Mehr als zwei Monate mussten im Jahr 2023 für 37 Prozent der Fälle aufgewendet werden, 2022 waren es 20 Prozent. Dabei handelt es sich zumeist um komplexe Fälle, in denen vermehrt Nachweise von Fluglinien zu erbringen sind. Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag beim Fachbereich Flug im Jahr 2023 bei rund 62 Tagen.

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 Antragstellerinnen und Antragstellern eingehend behandelt. Mit betroffenen Unternehmen werden zudem Treffen abgehalten, bei denen vor allem jene Themen besprochen werden, die für die Reisenden besonders relevant sind.

Insbesondere sind in den Fachbereichen Bahn-, Bus- und Flugverkehr nennenswerte Themen aufgetreten, die im Kapitel „Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit“ ab Seite 79 näher beschrieben werden.

Im Bahnbereich waren der Bezug von Online-Tickets, Strafen/Fahrgeldnachforderungen, Erstattungen, Leistungseinschränkungen sowie Fristverletzungen Schwerpunktthemen. Wichtige Flug-Themen in der Schlichtungsarbeit waren Annullierungen, verfrühte Abflüge, außergewöhnliche Umstände und Online-Reisevermittler.

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 durchführen zu können. Neben regelmäßigen Treffen und der Teilnahme an Arbeitsgruppen findet kontinuierlicher Austausch bei gemeinsam organisierten Veranstaltungen mit Stakeholdern und bei Vorträgen statt sowie anlassbezogen in schriftlicher Form zum Umgang mit aktuellen Herausforderungen.

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 98 nachzulesen.

Passagier- und Fahrgastrechte

Bahn

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

Bei der Bearbeitung der Schlichtungsanträge stellte die apf im Jahr 2023 erneut Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen aus der Bahn-Fahrgastrechteverordnung bzw. aus dem Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG) fest. Diese wurden grundsätzlich im Wege des Schlichtungsverfahrens gelöst, vereinzelt musste die Schienen-Control Kommission informiert werden.

Die Fristverletzung bei der Auszahlung von Verspätungsschädigungen, die Verweigerung der Auszahlung einer Erstattung und Ordnungsverletzungen bezüglich der Ausstellung und Reduktion von Strafzahlungen waren im Jahr 2023 die wichtigsten Themen in diesem Bereich.

Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Im Rahmen der Vorlage der Beförderungsbedingungen und bei Schlichtungsverfahren für Fahrgäste 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 104 zu entnehmen.

Fahrgastrechte-Audits

Im Jahr 2023 führte die apf das Audit im Bahnbereich in Zügen bzw. Stationen der Wiener Lokalbahn bzw. des Verkehrsverbunds Ost-Region (VOR) durch. Mit dem Bahnunternehmen und dem Verkehrsverbund wurden im Anschluss die Resultate und Feststellungen im persönlichen Gespräch thematisiert und etwaige Maßnahmen zur Verbesserung vorgeschlagen bzw. deren Umsetzung, wenn aufgrund der Fahrgastrechte notwendig, eingefordert.

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Im Jahr 2023 behandelte die Schienen-Control Kommission im Bereich der Fahrgastrechte Verfahren betreffend Tarifbestimmungen des KlimaTickets, Information über den günstigsten Fahrpreis, Teilstorno einzelner Tickets einer Sammelbuchung, Leistung von Verspätungsschädigung bei alternativer Beförderung, Höchstbeträge für Unterkünfte und Transferleistungen und Änderungen der AGB seitens eines Bahnunternehmens.

Mehr zu den 2023 geführten Verfahren findet sich im Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 104.

Flug

Relevante Urteile im Jahr 2023

Die Revision der Fluggastrechteverordnung seitens der Europäischen Kommission ist weiterhin ausständig. Der Europäische Gerichtshof (EuGH) befasste sich daher auch im Jahr 2023 mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte. Für die Tätigkeit der apf sind die Urteile zu folgenden Fragen relevant:

Kann die unerwartete Abwesenheit eines für die Durchführung eines Fluges unverzichtbaren Besatzungsmitglieds aufgrund von Krankheit oder Tod einen „außergewöhnlichen Umstand“ darstellen?

Dies wurde vom EuGH verneint.

Stellt ein Repatriierungsflug im Rahmen einer konsularischen Unterstützungsmaßnahme eine „anderweitige Beförderung“ im Sinne von Art 8 Abs 1 Buchst B der Fluggastrechteverordnung dar?

Dies wurde ebenso vom EuGH verneint. Ein Fluggast hat demnach gegenüber dem ausführenden Luftfahrtunternehmen keinen Anspruch auf Erstattung der Kosten eines Repatriierungsfluges.

Steht eine Ausgleichszahlung auch dann zu, wenn Fluggäste aufgrund einer frühzeitig angekündigten Beförderungsverweigerung nicht zur Abfertigung erscheinen?

Dies wurde vom EuGH bejaht. Ab Seite 114.

Durchsetzungstätigkeit im Fachbereich Flug

Anzeigen und Parteistellung im Verwaltungsverfahren

Die apf ist in Österreich die für die Durchsetzung der Fluggastrechteverordnung und die PRM-Fluggastrechteverordnung benannte Nationale Durchsetzungsstelle. Im Jahr 2023 brachte sie mit 152 so viele Anzeigen wie noch nie bei den zuständigen österreichischen Bezirksverwaltungsbehörden ein.

Im Jahr 2023 begleitete die apf aufgrund ihrer Parteistellung zahlreiche Verwaltungsstrafverfahren und wurde sowohl von den jeweiligen Bezirksverwaltungsbehörden als auch von den Verwaltungsgerichten vielfach aufgefordert, Stellungnahmen abzugeben. Die apf nahm an zahlreichen öffentlichen mündlichen Verhandlungen vor den Verwaltungsgerichten teil. Verwaltungsrechtliche Entscheidungen bestätigten großteils die inhaltliche Beurteilung der apf.

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.

Durchsetzung bei systematischen Verstößen

Die Durchsetzung umfasste auch allgemeine Ersuchen an Luftfahrtunternehmen, sofern systematische Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnungen vermutet bzw. festgestellt wurden. Die Fluggastrechexpertinnen und -experten der apf stellten anhand der Anträge und Schlichtungsverfahren u. a. fest, dass einzelne Flugunternehmen den Fluggästen mit der Information über die Annullierung keine Angaben zu einer möglichen anderweitigen Beförderung machten oder als Ersatzbeförderung lediglich Flüge aus dem unternehmenseigenen Sitzplatzkontingent anboten, während der Wartezeit keine oder unzureichende Betreuungsleistungen zur Verfügung stellten, nach Einigung (sowohl mit als auch ohne Schlichtungsverfahren) keine Zahlungsbereitschaft zeigten und ihren Informationspflichten nicht ausreichend nachkamen.

„Erst die apf hat uns zu unserem Recht verholfen, so dass wir schlussendlich die Zusatzkosten ersetzt bekommen haben und auch die uns zustehende Entschädigung. Und das alles kostenlos und unkompliziert!“

Fluggastrechte-Audits

Im Jahr 2023 wurde die Auditierung des Flughafens Wien zur Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards nach der PRM-Fluggastrechteverordnung positiv abgeschlossen. Dies erfolgte anhand der Beantwortung eines Fragebogens sowie einer Vor-Ort-Begehung, bei der insbesondere die typischen Wege von Personen mit körperlicher Beeinträchtigung (Persons with Reduced Mobility [PRM]) bei Abflug bzw. Ankunft am Flughafen begutachtet wurden.

Verbraucherbehördenkooperation

Mit der am 26. März 2021 in Kraft getretenen Novelle des Verbraucherbehördenkooperationsgesetzes (VBKG)³ wurde die apf als Abteilung der Schienen-Control GmbH erneut als zuständige Behörde nach der neuen Verbraucherbehördenkooperationsverordnung benannt.

Die apf nahm 2023 erneut an der andauernden koordinierten Aktion für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz im Rahmen des CPC-Netzwerkes⁴ teil. Inhaltlich befasste sich die koordinierte Aktion mit Praktiken von europäischen Fluggesellschaften hinsichtlich der Einhaltung von Fluggastrechten bei pandemiebedingten Annullierungen.

³ Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2021/57.

⁴ 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 ist die apf dafür verantwortlich, Beschwerden von Fahr- und Fluggästen mittels außergerichtlicher Streitbeilegung zu klären. Sie verhilft Reisenden im Streitfall mit dem Unternehmen zu ihrem Recht. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle informiert die apf Fahr- und Fluggäste der vier Verkehrsträger über ihre Rechte. Sie prüft die Einhaltung der in EU-Verordnungen (Europäische Union) verankerten Fahr- und Fluggastrechte und ergreift bei Bedarf weitere Maßnahmen, um die betroffenen Unternehmen zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen zu bewegen.

Im Verkehrssektor wird zwischen nationalen Durchsetzungsstellen einerseits und Schlichtungsstellen andererseits unterschieden. In den Mitgliedstaaten der EU überwacht jeweils eine nationale Durchsetzungsstelle die Einhaltung der geltenden Fahr- bzw. Fluggastrechte. Diese sind durch EU-Verordnungen, EU-Richtlinien und auch nationales Recht, etwa im Bahnverkehr, geregelt. Zu Letzterem zählen beispielsweise die Auszahlung von Verspätungsentschädigungen, Erstattungen und Hilfeleistungen bei Verspätungen. Eine Schlichtungsstelle ist hingegen eine Einrichtung zur außergerichtlichen Streitbeilegung, die bei Beschwerden zwischen Reisenden und dem Unternehmen vermittelt.

Die apf vereint die beiden Funktionen in einer Einrichtung und nimmt aufgrund ihrer Zuständigkeit für alle Verkehrsträger eine Vorreiterrolle in Europa ein.



Gesetzwerdung auf europäischer Ebene

Auf europäischer Ebene wurden zwischen 2004 und 2011 Verordnungen erlassen, die die Rechte der Fluggäste im Luftverkehr¹, der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr², der Fahrgäste im See- und Binnenschiffsverkehr³ sowie der Fahrgäste im Kraftomnibusverkehr⁴ regeln.

Diese EU-Verordnungen erfassen sowohl den grenzüberschreitenden als auch den innerstaatlichen Verkehr, sofern auf Ebene des jeweiligen Mitgliedstaats nicht von Ausnahmeregelungen Gebrauch gemacht wird. 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 Jahren Bestrebungen, die Fahr- und Fluggastrechte für alle vier Verkehrsträger zu vereinheitlichen und weiterzuentwickeln. Bereits am 13. März 2013 stellte die Europäische Kommission ihren Vorschlag für eine Revision/Neufassung der Fluggastrechteverordnung⁵ vor. Die Revision wurde 2019 wieder aufgenommen, aufgrund der COVID-19 Pandemie jedoch erneut unterbrochen. Es ist derzeit nicht abschätzbar, ob und wann es zur Revision kommen wird. Die Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung⁶ trat am 6. Juni 2021 in Kraft und gilt, abgesehen von einer Bestimmung, seit 7. Juni 2023.

Die Folgenabschätzung und die Evaluierung der Bus- und Schiff-Fahrgastrechteverordnung, Fluggastrechteverordnung und der PRM-Fluggastrechteverordnung (Persons with Reduced Mobility) seitens der Europäischen Kommission sind noch nicht abgeschlossen. Darüber hinaus wurde ein besserer Schutz von Fahr- und Fluggästen und ihren Rechten in anderen Bereichen evaluiert, wie beispielsweise multimodalen Reisen, Vorschriften für Reisevermittler oder angemessener Schutz der Fahr- und Fluggästen vor einer Insolvenz des jeweiligen Betreibers. Die Europäische Kommission veröffentlichte am 29. November 2023 zwei Verordnungsvorschläge, nämlich die Verordnung über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen⁷ und die Verordnung zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU),

Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 in Bezug auf die Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte in der Union.⁸ Diese beiden Initiativen verfolgen folgende spezifische Ziele:

- Verbesserung des Schutzes von Fahr- und Fluggästen, die bei multimodalen Reisen mit Störungen konfrontiert sind,
- Gewährleistung einer wirksamen und effizienten Durchsetzung der Rechtsvorschriften über Fahr- bzw. Fluggastrechte in den Mitgliedstaaten,
- Gewährleistung einer wirksamen Bearbeitung von Beschwerden für Reisende,
- Verbesserung der Information und Unterstützung von Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität beim Umsteigen zwischen Verkehrsträgern und
- Gewährleistung eines klaren Erstattungsverfahrens für Personen, die über ein Vermittlungsunternehmen gebucht haben.

Die Ergebnisse des Gesetzgebungsverfahrens bleiben abzuwarten.

¹ VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1 sowie

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

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

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

⁴ VO (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.

⁵ COM(2013)130.

⁶ VO (EU) 2021/782 ABI L 2021/172, 1.

⁷ COM(2023)752.

⁸ COM(2023)753.

Gesetzgebung in Österreich

FACTS:

Wichtige Rechtsgrundlagen für die apf

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

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

Eisenbahngesetz 1957 –
EisbG BGBl 1957/60 idgF¹¹.

Kraftfahrlineigesetz –
KfIG BGBl I 1999/203 idgF¹².

Luftfahrtgesetz –
LFG BGBl 1957/253 idgF¹³.

Schiffahrtsgesetz –
SchFG BGBl I 1997/62 idgF¹⁴.

Verbraucherbehördenkooperationsgesetz –
VBKG BGBl I 2006/148 idgF¹⁵.

*„Einer der besten
Schlichtungsanbieter, die ich
je gesehen habe.
Sie waren sehr schnell
und haben versucht,
eine zufriedenstellende Lösung
für mich zu finden.“*

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

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

Mit 23. April 2010¹⁷ wurde die Schienen-Control neben der Schienen-Control Kommission als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr benannt. Weitere Informationen dazu enthalten Jahresberichte der Schienen-Control und die Website der Schienen-Control¹⁸.

Am 28. Mai 2015¹⁹ trat die apf an die Stelle der bisherigen Schlichtungsstelle für den Bahnbereich. Die im Verkehrsministerium angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden zu Fluggastrechten wurde in die apf integriert. Dazu kamen die neu geschaffenen Schlichtungsstellen für die Bereiche Kraftfahrlinien (Busverkehr) und Schifffahrt in der apf.

Die apf ist ein Service des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) und wurde als Abteilung innerhalb der Schienen-Control eingerichtet. Die zentrale Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ermöglicht die effiziente Nutzung von Ressourcen und die Schaffung von Synergien.

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

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

¹¹ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

¹² Kraftfahrlineigesetz – KfIG BGBl I 1999/203 idgF.

¹³ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

¹⁴ Schiffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.

¹⁵ Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idgF.

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

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

¹⁸ www.schienencontrol.gv.at.

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

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.

Im Jahr 2012 wurde die Schlichtungsstelle der Schienen-Control für den Bahnbereich bei der Europäischen Union notifiziert und ist seither Bestandteil der europaweiten außergerichtlichen Streitbeilegung.

Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte AS-Stelle gemäß AStG²⁰, der nationalen Umsetzung der ADR-Richtlinie²¹. Damit ist sie eine von acht AS-Stellen, die in Österreich im Sinne des AStG agieren.

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

Die apf erfüllt die Anforderungen an AS-Stellen hinsichtlich Unabhängigkeit (Berufung als Schlichter), Unparteilichkeit (keine Weisungen einer Partei), Fachwissen, Transparenz (öffentlich zugängliche Informationen), Effektivität (maximale Verfahrensdauer von 90 Tagen bei nicht komplexen Verfahren), Fairness (Äußerungsrecht und Vertretungsmöglichkeit der Parteien), Rechtmäßigkeit und Handlungsfreiheit. Sie ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung unabhängig von den durch Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen.

Die Schlichtungsverfahren werden von einer Schlichterin oder einem Schlichter durchgeführt, die oder der jeweils für mindestens drei Jahre bestellt wird. Die Schlichterin bzw. der Schlichter übt das Amt unabhängig und unparteiisch aus und verfügt über Rechtskenntnisse, Fachwissen sowie die notwendigen Fähigkeiten für diese Aufgabe.

Die apf erstellt jährlich einen Tätigkeitsbericht und übermittelt diesen dem BMK²². Das BMK wiederum legt den Bericht dem Nationalrat vor.

INFO:

Die apf erfüllt als Stelle zur alternativen Streitbeilegung folgende Anforderungen

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

*„Kompetentes Service -
ausgiebige telefonische Auskunft,
sofortiges Reagieren auf E-Mails.
Ich bin froh, dass uns die Agentur
empfohlen wurde!“*

²⁰ Gemäß § 4 Abs 1 iVm § 25 AStG.

²¹ RL 2013/11/EU ABl L 2013/165, 63.

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

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Organisation der apf

Die apf ist als Abteilung ohne eigene Rechtspersönlichkeit bei der Schienen-Control eingerichtet. Im Jahr 2023 bearbeitete die Leiterin der apf mit einem Team von bis zu 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- oder Teilzeit (12,4 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Vollzeitäquivalenten) die Anliegen der Antragstellenden.

*„Einfache Erfassung
des Schlichtungsantrags,
schnelle Prüfung und Rückmeldung
und nach nicht mal einem Monat
schon ein positives Ergebnis.“*

Finanzierung der apf

Die apf finanziert sich anteilig durch Beiträge von Unternehmen, die an Schlichtungsverfahren beteiligt sind, sowie durch Mittel aus dem den Bundesbudget. Die Kosten für die Schlichtungsverfahren tragen die Unternehmen; sie betragen derzeit gemäß PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015²³ 78 Euro pro Verfahren. Diese Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken²⁴, während die verbleibenden 60 Prozent aus dem Bundesbudget durch das BMK bereitgestellt werden. Die apf schreibt die jährlichen Beiträge für die tatsächlich abgewickelten Schlichtungsverfahren im darauffolgenden Jahr per 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. Sie fungiert als unabhängige Vermittlerin zwischen den Unternehmen und ihren Fahr- und Fluggästen.

Fahr- und Fluggäste 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 zuvor versucht haben, das Problem gemeinsam mit dem betroffenen Unternehmen zu lösen. Die genauen Zuständigkeiten sind im Kapitel „Schlichtungsverfahren“ ab Seite 28 beschrieben.

In bestimmten Fällen ungelöster Schlichtungsverfahren im Bahnverkehr muss die apf die Schienen-Control Kommission informieren, beispielsweise aufgrund behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen.

²³ PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

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

FACTS:

Wichtige Rechtsgrundlagen für Fahr- und Fluggäste

VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl L 2007/315 (Bahn-Fahrgastrechteverordnung). Mit Wirkung vom 7. Juni 2023 aufgehoben.

VO (EU) 782/2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl L 2021/172 (Bahn-Fahrgastrechteverordnung). Gültig ab dem 7. Juni 2023.

CIV – Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (als Anhang der VO [EG] 1371/2007 bzw. der VO [EU] 782/2021).

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

Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idgF²⁵.

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

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

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

VO (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der VO (EG) 2006/2004, ABl L 2010/334 (Schiff-Fahrgastrechteverordnung).



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

Zuständigkeiten der apf

Bahnverkehr

Im Bereich des Bahnverkehrs verhilft die apf 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 eingeschränkte Kompetenzen.

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

FACTS:

Wo die apf im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr hilft

Große Verspätungen, Ausfälle oder Annullierungen, Nichtbeförderung, Höherstufung und Herabstufung.

Entschädigungen, Erstattungen.

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

Beschwerden an Unternehmen über Hilfeleistungen in einem Flughafen/Busbahnhof/Hafenterminal und eines Luftfahrt-/Bus-/Schiffunternehmens.



Zuständige Behörde für Verbraucherbehördenkooperation

Durch eine Novelle des VBKG²⁶ wurde die apf als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit beim Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr bestimmt.

Im Rahmen dieses Gesetzes²⁷ haben nationale Behörden, die für Verbraucherschutzgesetze zuständig sind, die Befugnis, Amtshilfeersuchen an die entsprechenden Behörden im Ausland richten. Diese können anschließend gegen Unternehmen vorgehen, falls es zu grenzüberschreitenden Verletzungen von Verbraucherschutzregelungen kommt.

Die Ermittlungsbefugnisse reichen von der Einsichtnahme in Unterlagen, Ersuchen um Auskünfte über das Betreten oder Besichtigen von Räumlichkeiten des Unternehmens bis hin zu Unterlassungsklagen.

Seit 17. Jänner 2020 kommt die Verbraucherbehördenkooperationsverordnung (VBKVO)²⁸ zur Anwendung. Die nationale Umsetzung durch die Novelle des Verbraucherbehördenkooperationsgesetzes²⁹ trat am 26. März 2021 in Kraft. Damit wurden die Befugnisse der Verbraucherbehördenkooperation erweitert, beispielsweise um die Rückverfolgung von Daten- und Finanzströmen, Testeinkäufe sowie Zusagen zur Einstellung von Verstößen. Der Anwendungsbereich wurde zudem auf die PRM-Fluggastrechteverordnung und die 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

Die apf ist nicht für Schlichtungsanträge von Fahrgästen innerstädtischer Verkehrsunternehmen zuständig. Dies betrifft, abgesehen von wenigen Ausnahmen im Busverkehr, beispielsweise die Unternehmen Graz Linien, Innsbrucker Verkehrsbetriebe, Linz AG und Wiener Linien.

Strafbestimmungen in den vier Verkehrsbereichen

Grundsätzlich versucht die apf im Rahmen von Schlichtungsverfahren, zwischen Reisenden und Unternehmen zu vermitteln. Falls es im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nicht möglich ist, eine Lösung zu finden, die den Verstoß gegen eine Fahr- bzw. Fluggastrechteverordnung behebt, bringt die apf im Rahmen ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen Verwaltungsstrafbehörde ein. Dies gilt ebenso, wenn das betroffene Unternehmen seiner Pflicht zur Mitwirkung am Verfahren nicht nachkommt.

„Auch ich möchte mich auf diesem Weg für die Professionalität und das positive Ergebnis bedanken.“

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

²⁷ Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idGF.

²⁸ VO (EU) 2017/2394 ABi L 2017/345, 1.

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

Bei folgenden Verstößen sind Strafen durch die Bezirksverwaltungsbehörden vorgesehen

- Im Bahnverkehr gemäß § 232 EisbG, wenn die Bahnunternehmen und Verkehrsverbände keine Beförderungs- oder Entschädigungsbedingungen in die Tarife aufnehmen, die Pflicht zur Bekanntgabe der Beförderungsbedingungen nicht erfüllen, die für den Entschädigungsanspruch notwendigen Daten nicht zur Verfügung stellen, den Bescheiden der Schienen-Control Kommission zuwiderhandeln, ihrer Mitwirkungs- und Auskunftspflicht in Schlichtungsverfahren nicht nachkommen oder gegen die Bahn-Fahrgastrechteverordnung bzw. das EisbBFG verstoßen.
- Im Busverkehr gemäß § 47 KfVG, 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 bzw. bei Überprüfungen gemäß § 139a Abs 3 Auskünfte verweigern und Zutritte nicht gewähren.

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.³⁰

Parteistellung in den Verwaltungsstrafverfahren im Bereich Flug

Mit 1. August 2021 trat eine Novelle des LFG³¹ in Kraft, durch die 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 an einem Schlichtungsverfahren und zur Erteilung aller für die Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte sowie zur Vorlage der erforderlichen Unterlagen.

Die apf, als zuständige Abteilung der Schienen-Control, ist damit 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 und dabei die Einhaltung der Bestimmungen gemäß § 139a Abs 1 bis Abs 3 LFG geltend machen.

³⁰ Gemäß § 85 Abs 2 und § 87a Abs 3 SchFG.

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

Kompetenzen der Regulierungsbehörde im Bereich Fahrgastrechte Bahn

FACTS:

Kompetenzen der Schienen-Control

Vorlage der gesamten Beförderungsbedingungen

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

Untersagung

rechtswidriger Beförderungsbedingungen

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

Verbindliche Entscheidung

über Entschädigungen bei Verspätungen

Bei fehlender Einigung zwischen Fahrgästen und Unternehmen 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 zusprechen³². 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 Verkehrsverbünde zur Vorlage der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control gemäß § 22b EisbG bzw. zur Kontrolle der Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbünde auf ihre Gesetzmäßigkeit durch die Schienen-Control Kommission gemäß § 78b EisbG.

Die Beförderungsbedingungen müssen sowohl bei der erstmaligen Veröffentlichung als auch bei Änderungen vorgelegt werden. Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG überprüfen, ob die Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen und der Verkehrsverbünde dem Gesetz entsprechen und sie bei Verstößen für unwirksam erklären. Diese Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvorschriften, etwa das Konsumentenschutzgesetz, das Fahrgastrechtegesetz und die Bahn-Fahrgastrechteverordnung.

Die Schienen-Control Kommission kann die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern dem jeweiligen Unternehmen auch konkrete Änderungen der Bedingungen auftragen, sodass diese dem Gesetz entsprechen. Weitere Details zu den „Verfahren der Schienen-Control Kommission“ sind ab Seite 107 dargelegt.



³² Gemäß § 78a Abs 5 EisbG.

Schlichtungsverfahren

Schlichtungsverfahren bei der apf

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist als gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für die vier Verkehrsträger Bahn, Bus, Schiff und Flug tätig.

Im Zuge der Schlichtung klärt sie Anliegen von Fahr- und Fluggästen mittels außergerichtlicher Streitbeilegung. Sie unterstützt Fahrgäste bzw. Fluggäste und vermittelt im Streitfall zwischen ihnen und den Unternehmen, 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 betroffenen Personen 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.
- Genehmigung für das Eisenbahnunternehmen, welches vom Vorfall betroffen ist, wurde in Österreich erteilt.
- Der vom Vorfall betroffene Bahnhofsbetreiber oder Infrastrukturbetreiber befindet sich in Österreich.
- Die apf ist die federführende Stelle im Rahmen der Zusammenarbeit der nationalen Durchsetzungsstellen.

Bus

- Alle linienmäßigen Beförderungen mit Abfahrt oder Ankunft in Österreich.
- 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.
- 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 Verspätungsschädigungen 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, die von Fluglinien mit Hauptniederlassung in Österreich durchgeführt werden.

Wer kann einen Schlichtungsantrag an die apf stellen

Bahn

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

Bus

Fahrgäste von Busunternehmen sowie Nutzerinnen und Nutzer von Busbahnhöfen.

Schiff

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

Flug

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



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

Zu welchen Sachverhalten kann man einen Schlichtungsantrag stellen?

Bahn, Bus, Schiff, Flug

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

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

Bahn

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

Flug

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

FACTS:

Die apf ersetzt nicht das Beschwerdemanagement des Unternehmens.

Bevor die apf aktiv werden kann, müssen Reisende grundsätzlich selbst versuchen, sich mit dem jeweiligen Unternehmen zu einigen.

Kontaktaten von Unternehmen und Muster schreiben zur Einbringung der Forderung an Fluglinien: www.passagier.at

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 oder Art 31 Abs 1 der Bahn-Fahrgastreueverordnungen² oder gemäß Art 28 Abs 1 der Bus-Fahrgastreueverordnung³ oder gemäß Art 25 Abs 1 der Schiff-Fahrgastreueverordnung⁴ oder gemäß Art 16 Abs 1 der Fluggastreueverordnung⁵ bzw. gemäß Art 14 Abs 1 der PRM-Fluggastreueverordnung⁶ zuständig ist.

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

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

³ VO (EU) 181/2011 ABl L 2011/55, 1.

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

⁵ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

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



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

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

Bahn

- Schlichtungsanträge, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen.
- Schlichtungsanträge, wenn das Ticket nicht bei einem in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen gekauft worden ist bzw. auch kein sonstiger Bezug zu Österreich vorliegt.
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden⁷.
- Schlichtungsanträge gemäß § 78a Abs 1 EisbG⁸, 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-Fahrgastrechteverordnung als Grundlage haben.

Schiff

- Schlichtungsanträge, die nicht die Beförderung von Fahrgästen bzw. die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen betreffen.
- Schlichtungsanträge, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt.
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden oder 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-Fahrgastrechteverordnung als Grundlage haben.

Flug

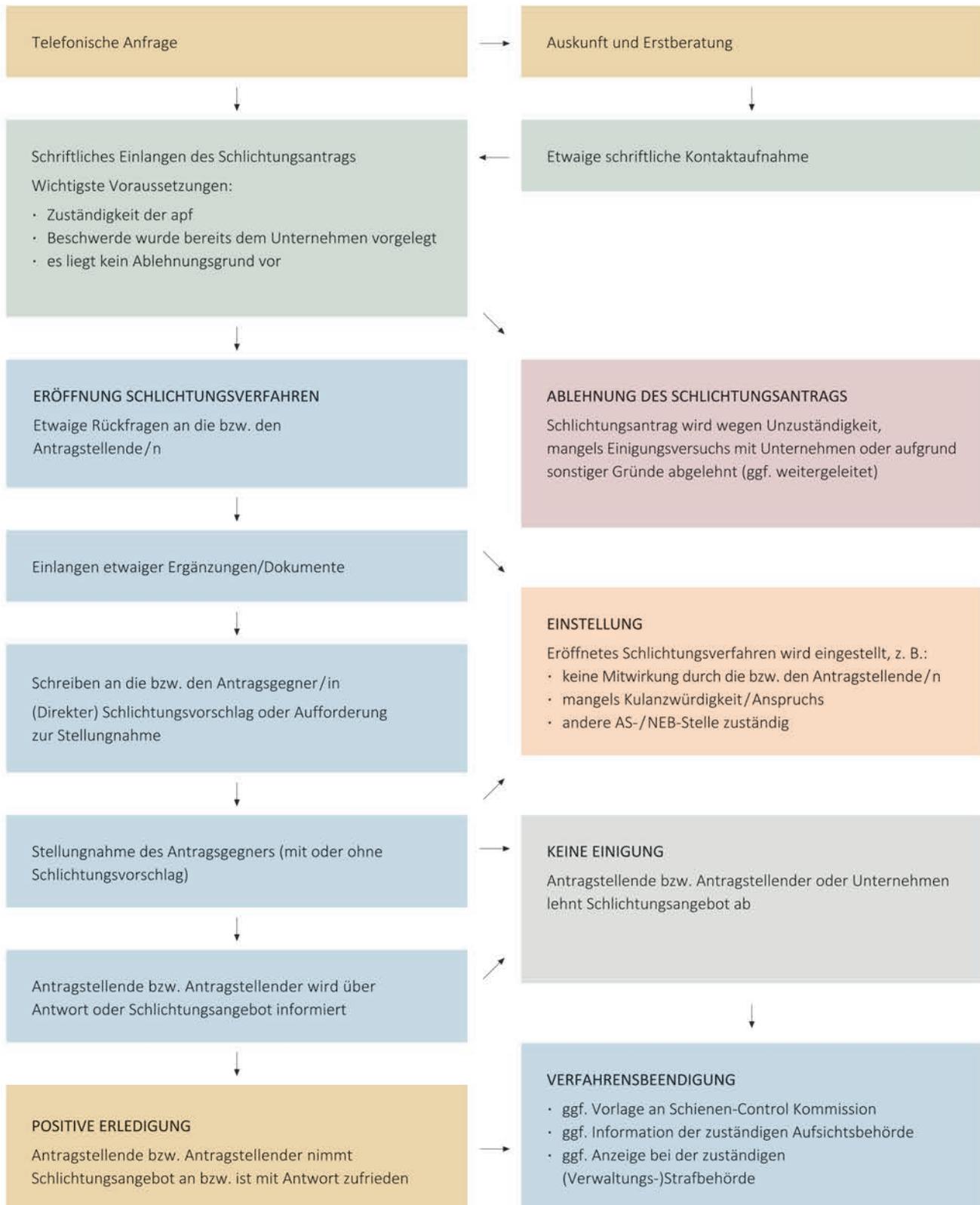
- Schlichtungsanträge, die nicht die Beförderung von Fluggästen bzw. die Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte betreffen.
- Schlichtungsanträge, wenn weder Ankunfts- noch Abflugort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt.
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden oder 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 Fluggastrechteverordnung oder PRM-Fluggastrechteverordnung als Grundlage haben.

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

⁸ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

Überblick über die Vorgehensweise



Einbringen des Schlichtungsantrags

Das Einbringen eines Schlichtungsantrags bei der apf erfordert, dass alle Informationen und Unterlagen schriftlich übermittelt werden. Betroffene haben die Möglichkeit, dies per Online-Schlichtungsantrag auf der Website www.passagier.at zu erledigen.

Sollte diese Vorgehensweise für Antragstellerinnen und Antragsteller nicht möglich sein, kann die Zusendung auch per Post erfolgen. In diesem Fall muss der Schlichtungsantrag zumindest die nachstehenden Angaben enthalten.

- Persönliche Daten der Antragstellerin bzw. des Antragstellers und ggf. der bzw. des Betroffenen (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse).
- Das betroffene Unternehmen.
- Eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts bzw. die Angabe relevanter Reisedetails einschließlich aller erforderlichen Dokumente in Kopie. Darunter fallen u. a. die Fahrkarte bzw. der Flugschein, Buchungsbestätigungen, Boarding-Pässe, Ermäßigungskarten, Strafzahlungsbestätigungen, Inkassobriefe, Rechnungen von Taxi oder Hotel.
- 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 betroffene Unternehmen zu einer schriftlichen Stellungnahme und ggf. zu einem Schlichtungsvorschlag auf oder erarbeitet selbst einen.

INFO:

Die apf bietet online Musterbriefe

für Schlichtungsanträge zu Flugverspätung, Flugannullierung, Nichtbeförderung, Ticketerstattung und Downgrade/Herabstufung auf Deutsch und Englisch: www.apf.gv.at/de/musterbriefe-entschaedigung-fluglinie.html.

Verzugszinsen und Gebühren der Unternehmen

Die apf ersucht die Unternehmen, für die Dauer des Schlichtungsverfahrens keine Verzugszinsen bzw. Mahn- oder Inkassogebühren zu verlangen. Dies ist beispielsweise im Bahnbereich relevant, wenn es um Inkasso- oder Zahlungsaufforderungen des Unternehmens im Zusammenhang mit Strafzahlungen geht. Zusätzlich empfiehlt sie den Fahrgästen, das Inkassounternehmen selbst über das Schlichtungsverfahren zu informieren.



Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren

Die Unternehmen und Antragstellenden sind gesetzlich verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken. Dies beinhaltet die Pflicht, der apf alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie entsprechende Unterlagen vorzulegen. Sollten Unternehmen diese Mitwirkungs- und Auskunftspflicht nicht ausreichend erfüllen, können sie mit Geldstrafen durch die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde belegt werden. Antworten Antragstellerinnen bzw. Antragsteller trotz Nachfrage nicht, wird der Schlichtungsantrag als zurückgezogen angesehen. Auf diese Rechtsfolge werden Antragstellende bei der Urgenz hingewiesen.

Falsche 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.

„Obwohl die betroffene Airline jegliche Schuld von sich wies und sich auf "höhere Gewalt" ausredete, konnte die APF meine Fahrgastrechte durchsetzen und mir einen hohen Betrag zurückholen!“

In vielen Fällen findet die apf in den Schlichtungsverfahren sehr rasch eine Lösung. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller Verkehrsbereiche betrug im Jahr 2023, 52 Tage. Im Flugverkehr dauern insbesondere komplexere Verfahren länger, da Fluglinien bestimmte Nachweise zur Prüfung vorlegen müssen, beispielsweise wenn außergewöhnliche Umstände als Entlastungsgrund geltend gemacht werden. Die apf strebt grundsätzlich eine einvernehmliche Lösung innerhalb von sechs Wochen an, was in zahlreichen Fällen in der Regel gelingt. Laut AStG⁹ 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 9,4 und bei den Landesgerichten 17,3 Monate (zuletzt veröffentlichte Zahlen für das Jahr 2021).¹⁰ Unter www.passagier.at können die genauen Verfahrensabläufe (beim jeweiligen Verkehrsbereich im Menüpunkt „FAQ Schlichtungsverfahren“) und die Verfahrensrichtlinie (unter „die apf“ im Menüpunkt „Rechtliche Grundlagen“) abgerufen werden.

Eckpunkte des Schlichtungsverfahrens

Kosten und Vertretung

Die gerichtliche Durchsetzung ist oft mit unverhältnismäßigem Aufwand und finanziellem Risiko für die betroffenen Flug- und Fahrgäste 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.

Im Gegensatz dazu ist das Schlichtungsverfahren bei der apf für betroffene Personen 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)¹¹ festgesetzt und beträgt seit dem Jahr 2015 78 Euro pro Verfahren. Die Antragstellenden müssen allfällige Porto- und Kopierkosten, Honorare von selbst beauftragter Rechtsvertretung oder

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

¹⁰ Berechnet als Median. Quelle: Bundesministerium für Justiz, <https://www.justiz.gv.at/home/justiz/daten-und-fakten/verfahrensdauer.1e7.de.html>.

¹¹ PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

Gutachterinnen bzw. Gutachtern tragen. Die apf ersetzt dabei keinen Zeitaufwand der Antragstellenden, der durch die Einbringung und Korrespondenz mit der apf erfolgt.

Datenschutz

Die apf ist zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. Die Verwendung personenbezogener Daten erfolgt unter Beachtung aller datenschutzrechtlicher Bestimmungen. Die apf nutzt die personenbezogenen 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 Jahresbericht¹², verarbeitet. Die apf verwendet keine Daten zu anderen Zwecken, es sei denn, sie ist im Einzelfall zur Datenverwendung berechtigt. Antragstellerinnen und Antragsteller 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 der Antragstellerin bzw. des Antragstellers.

Schlichterin bzw. Schlichter der apf

Die gemäß § 10 Abs 2 AStG als Schlichterin bzw. Schlichter bestellte Person ist auf der Website www.passagier.at namentlich angeführt. Sie ist verpflichtet, jegliche Umstände, die ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen könnten, Interessenkonflikte mit einer beteiligten Partei oder Umstände, die auch nur den Eindruck der Parteilichkeit erwecken könnten, unverzüglich offenzulegen. 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. EibG, EisbBFG, EKHG¹³, KfIG¹⁴, LFG¹⁵, KSchG¹⁶, SchFG¹⁷, Bahn-Fahrgastrechteverordnung, Fluggastrechteverordnung, PRM-Fluggastrechteverordnung, Bus-Fahrgastrechteverordnung, Schiff-Fahrgastrechteverordnung) und tatsächlicher Hinsicht (z. B. Billigkeitserwägungen).

Die apf erarbeitet einen Lösungsvorschlag, der in den meisten Fällen von beiden Parteien angenommen wird und damit zur Beendigung des Streitfalls führt. Wenn beide Parteien den Lösungsvorschlag befürworten, stimmen sie damit einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu. Lehnt eine der Parteien den Lösungsvorschlag der apf ab, entfaltet dieser keine bindende Wirkung. Falls 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 Empfehlungscharakter.

¹² Gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bzw. gemäß § 9 AStG.

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

¹⁴ Kraftfahrlineiengesetz - KfIG BGBl I 1999/203 idgF.

¹⁵ Luftfahrtgesetz - LFG BGBl 1957/253 idgF.

¹⁶ Konsumentenschutzgesetz - KSchG BGBl 1979/140 idgF.

¹⁷ Schifffahrtsgesetz - SchFG BGBl I 1997/62 idgF.



(Aufsichts-)Behörden

Die Schienen-Control Kommission kann bei Schlichtungsanträgen von Fahrgästen im Bahnbereich, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreisschädigung 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. Fluggastrechteverordnung bringt die apf in ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen (Verwaltungs-)Strafbehörde ein.

INFO:

apf-Online-Schlichtungsantrag, Kontaktdaten der Unternehmen und Musterschreiben

www.passagier.at

Postweg:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
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.



Jahresbilanz der apf

Die Expertinnen und Experten aller vier Verkehrsbereiche setzten sich auch im Jahr 2023 lösungsorientiert für die Reisenden ein. Sie erzielten wieder eine hohe Erfolgsquote. Lediglich in drei Prozent der 2023 abgeschlossenen Verfahren konnte keine Einigung zwischen den Antragstellenden und den Unternehmen erwirkt werden. Im Jahr 2023 wurde eine Rekordzahl an Schlichtungsanträgen, eröffneten und abgeschlossenen Schlichtungsverfahren erreicht und der bisher höchste Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen erzielt.

Kontakt zur Schlichtungsstelle

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

Schlichtungsanträge werden über das auf der Website www.passagier.at verfügbare Online-Formular eingebracht. So kann die apf Schlichtungsanträge am effizientesten bearbeiten. Sollte die Eingabe eines Antrags auf diesem Weg nicht möglich sein, übermittelt die apf 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 Fahr- und Fluggäste

Die apf informierte Reisende der Verkehrsträger Bahn, Bus, Schiff und Flug kompetent und kostenlos über ihre Fahr- und Fluggastrechte. Die Schlichtungsstelle kommunizierte über verschiedene Kanäle, um Betroffenen individuelle Beratungen und Schlichtungen zu ermöglichen.

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



Schlichtungsanträge und Anfragen

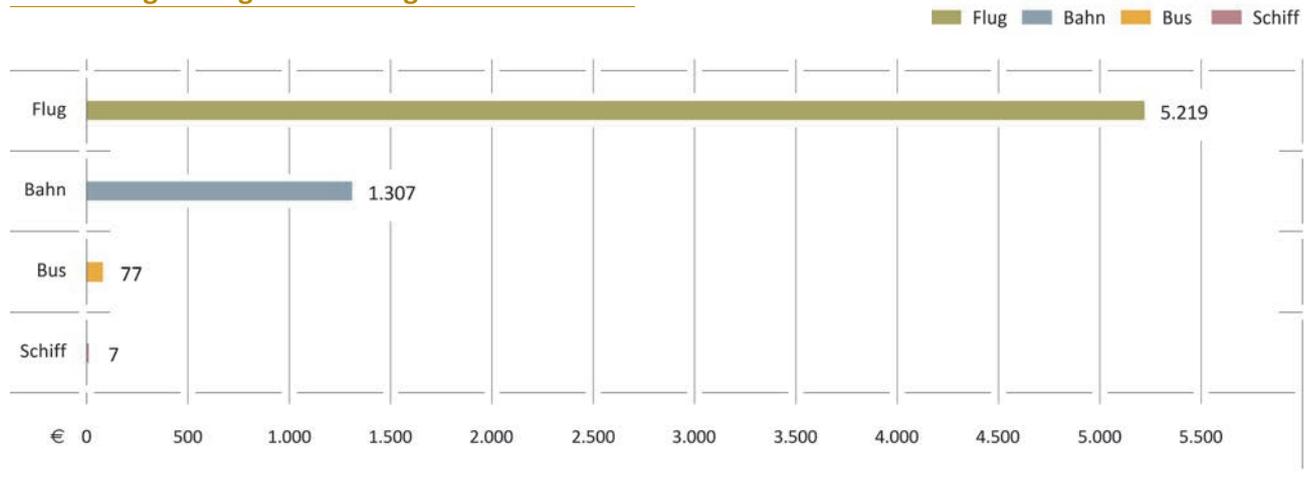


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2023. Basis: Erstellungsjahr 2023. Quelle: apf.

Im Jahr 2023 gingen insgesamt 6.610 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der apf ein (2022: 5.896). Dies entspricht einer Steigerung um mehr als zehn Prozent im Vergleich zum Jahr 2022 und stellt einen neuen Rekord dar. Die Reaktionszeit zwischen Eintreffen eines schriftlichen Schlichtungsantrags und einer ersten inhaltlichen Beantwortung durch die apf betrug durchschnittlich einen Tag (2022: einen Tag).

Schlichtungsverfahren

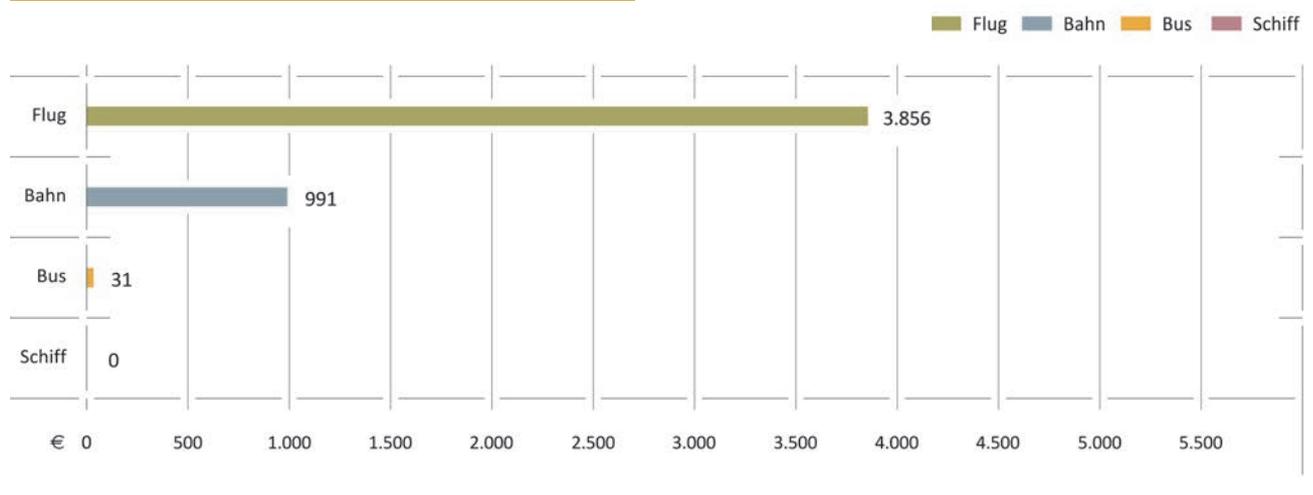


Abb. 2: Anzahl der eröffneten Verfahren 2023. Basis: Eröffnungsjahr 2023. Quelle: apf.

Eröffnete Verfahren

Die apf eröffnete 2023 insgesamt 4.878 formelle Schlichtungsverfahren (2022: 4.264), dies entspricht einer Steigerung von mehr als 14 Prozent im Vergleich zum Vorjahr und stellt einen neuen Rekord dar. Die überwiegende Mehrheit betraf den Flugverkehr mit 3.856 Verfahren, gefolgt vom Verkehrsträger Bahn mit 991 Verfahren. 31 Verfahren wurden im Bussektor eröffnet, im Schiffsbereich wurde 2023 kein Verfahren eröffnet.

Abgeschlossene Verfahren

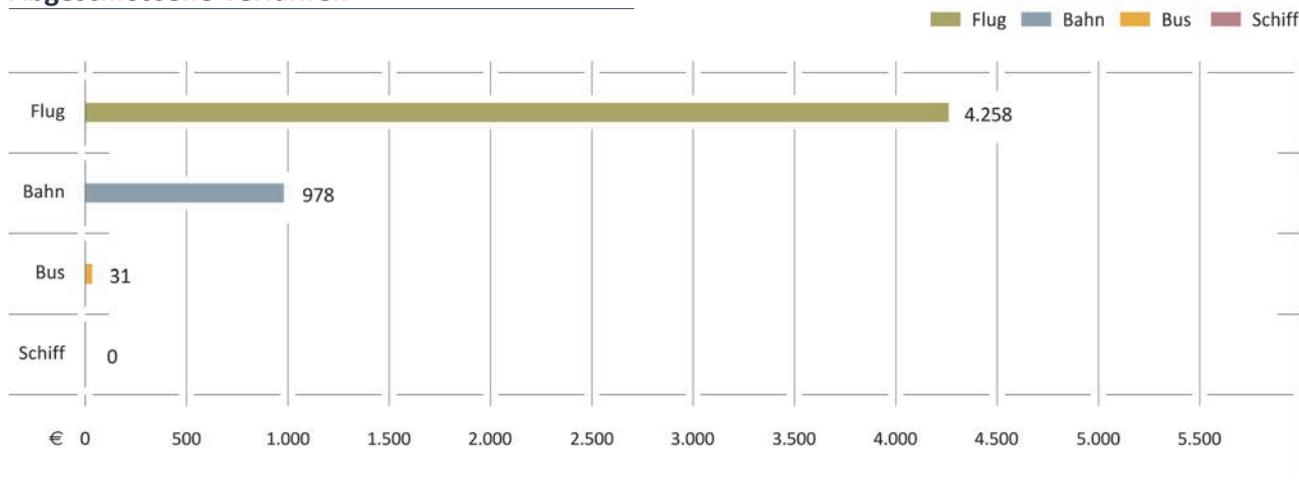


Abb. 3: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2023. Basis: Abschlussjahr 2023. Quelle: apf.

Insgesamt 5.267 Schlichtungsverfahren konnte die apf im Jahr 2023 abschließen. Im Jahr 2022 waren es 3.581 Verfahren. Dies stellt einen neuen Rekord dar und bedeutet einen Anstieg um rund 47 Prozent. Die Verfahren teilten sich wie folgt auf die Verkehrsträger auf: 4.258 im Flug-, 978 im Bahn-, 31 im Busbereich.

2023 schloss die apf mehr als drei Viertel der Schlichtungsverfahren (82 Prozent) mit einem positiven Ergebnis ab. Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf belief sich auf rund 52 Tage.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

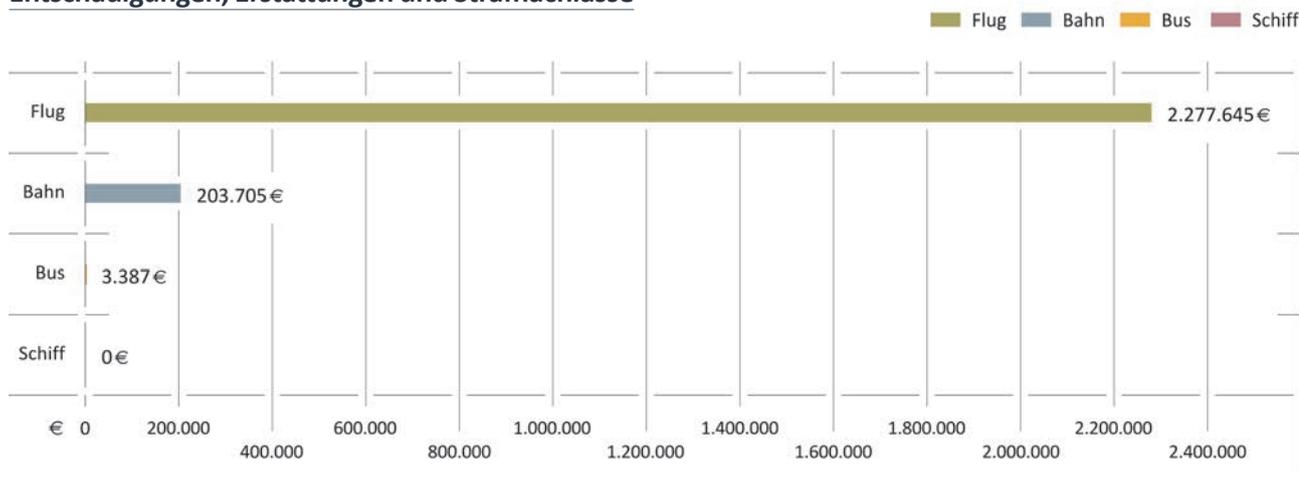


Abb. 4: Gesamtwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2023. Basis: Abschlussjahr 2023. Quelle: apf.

Die apf vermittelt zwischen den Fahrgästen 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. 2023 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von 2.484.737 Euro (2022: 1.603.428 Euro). Dies bedeutet einen Anstieg um rund 55 Prozent. Der überwiegende Anteil des Gesamtbetrages entfällt mit 2.277.645 Euro auf den Flugbereich, im Bahnsektor wurden 203.705 Euro erreicht und beim Verkehrsträger Bus 3.387 Euro.

Anzeigen

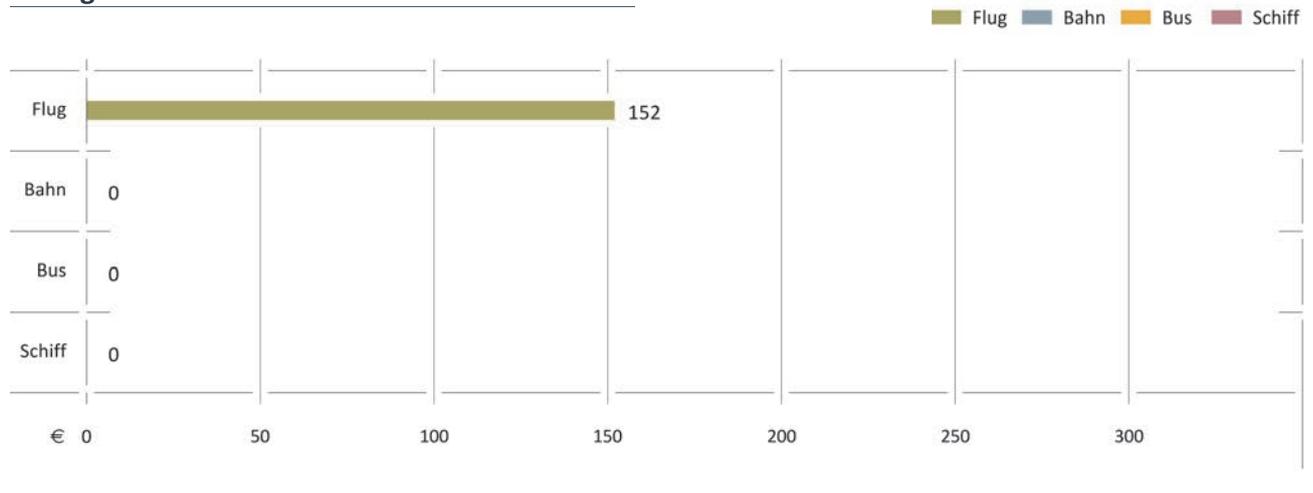


Abb. 5: Anzahl der abgefertigten Anzeigen 2023. Basis: Abschlussjahr 2023. Quelle: apf.

Als Nationale Durchsetzungsstelle brachte die apf im Jahr 2023 insgesamt 152 Anzeigen bei den zuständigen Verwaltungsstrafbehörden ein. Diese Anzeigen betrafen den Fachbereich Flug; einerseits weil Luftfahrtunternehmen der Pflicht zur Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren der apf nicht bzw. nur ungenügend nachkamen, andererseits aufgrund von Verstößen gegen die Fluggastrechteverordnung.

In den Fachbereichen Bahn, Bus und Schiff wurden keine Anzeigen bei den zuständigen Verwaltungsstrafbehörden eingebracht. Im Fachbereich Bahn wurden die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbünde anhand von Übermittlungen an die Schienen-Control und durch Audits auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüft. Verstöße gegen österreichische und europäische Rechtsvorschriften, etwa das Konsumentenschutzgesetz, das Fahrgastretegesetz und die Bahn-Fahrgastrechteverordnung, wurden anschließend mit den Unternehmen thematisiert. Zudem wurden aufsichtsbehördliche Verfahren durch die Schienen-Control Kommission geführt bzw. in einem aufsichtsbehördlichen Verfahren der Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklärt und dem Fahrgast – nicht rechtskräftig – eine Fahrpreischädigung zugesprochen.

*„Kompetent geholfen
in einem sehr langwierigen Fall,
wegen Flugverspätung.“*



Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

Bahnverkehr

Im Bahnbereich führte die apf im Jahr 2023 sechs Schlichtungsverfahren in Zusammenhang mit Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität (PRM) durch. Im Folgenden einige Details zu einem Fall:

„Das APF-Team hat sich sehr professionell um meine Anliegen gekümmert.“

Hilfeleistung – trotz Anmeldung kein Mobilitätsservice

Der Antragsteller plante eine Reise von Wien nach Utrecht und retour. Auf beiden Fahrten kam es zu Verspätungen. Zudem gab es auf der Reise weitere Unannehmlichkeiten und es entstanden Folgekosten. Laut Angaben des Antragstellers konnte bei der Hinfahrt an keinem der beiden Bahnhöfe (Wien, Utrecht) das angemeldete Mobilitätsservice genutzt werden. Da nicht alle vom Antragsteller eingemeldeten Forderungen vom Bahnunternehmen zu seiner Zufriedenheit anerkannt wurden, wandte er sich an die apf. Diese eröffnete ein förmliches Verfahren gegenüber dem Bahnunternehmen.

Dieses gab an, dass der Reisende am Bahnsteig in Wien nicht an der korrekten Stelle gewartet hatte und daher keine Einstiegshilfe gewährt werden konnte. Bezüglich der Ausstiegshilfe in Utrecht gab das Unternehmen an, dass das Anliegen fristgerecht beim zuständigen ausländischen Bahnunternehmen angemeldet worden war. Aufgrund der Zugverspätung war die Ausstiegshilfe dem Bahnunternehmen zufolge am Zielbahnhof nicht mehr verfügbar.

Dem Antragsteller wurde für die initial nicht berücksichtigten Forderungen ein Gutschein seitens des Bahnunternehmens angeboten, den er akzeptierte, womit das Verfahren positiv beendet wurde.



Flugverkehr

Im Flugbereich führte die apf im Jahr 2023 acht Schlichtungsverfahren in Zusammenhang mit Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität. Im Folgenden zwei Beispiele für die 2023 geführten Schlichtungsverfahren:

Buchung bei Rollstuhlvoranmeldung verweigert

Der Antragsteller – ein Rollstuhlfahrer – eines Schlichtungsverfahrens hatte eine Woche vor dem geplanten Reiseterrin einen Flug von Wien nach Paris gebucht. Als Rückmeldung auf seine Buchungsanfrage erhielt er Rückfragen zu seinem Rollstuhl. Die notwendigen Angaben wurden mehrfach telefonisch erbeten und von ihm prompt beantwortet. Dem Antragsteller wurde dabei mehrfach die Auskunft erteilt, dass diese Formalitäten notwendig seien, um die Buchung durchzuführen. Zwei Tage vor Abflug wurde der Antragsteller über die Ablehnung der Buchungsanfrage informiert. Begründet wurde die Ablehnung damit, dass er als Rollstuhlfahrer zwingend eine Begleitperson benötigen würde.

Mangels bestätigter Buchung fällt dieser Sachverhalt nicht unter die Fluggastrechte-Verordnung (EG) 261/2004. Aufgrund des Sachverhalts ist jedoch die PRM-Verordnung (EG) 1107/2006 anwendbar. Die Schlichtungstätigkeit der apf wurde in diesem Fall aufgrund einer extern herbeigeführten, weiter reichenden Einigung vorzeitig beendet und das Verfahren eingestellt.

Beschädigter Rollstuhl

Nach Ankunft am Urlaubsort wurde der Rollstuhl der Antragstellerin bei der Gepäckverladung beschädigt. Die Antragstellerin war für die Dauer des Urlaubsaufenthalts auf Improvisation und eine temporäre Lösung angewiesen.

In solchen Fällen muss gemäß PRM-Verordnung (EG) 1107/2006 die Mobilitätshilfe ersetzt bzw. repariert werden. Eine Rücksprache mit einem Bandagisten ergab, dass die notwendige Reparatur nicht möglich sei. Die benötigten Ersatzteile seien nicht mehr lieferbar. Der Rollstuhl ist einerseits ein hochwertiges und eigens für die Antragstellerin individuell konfiguriertes Modell, andererseits ist er bereits mehr als zehn Jahre in Verwendung. Das Luftfahrtunternehmen zeigte sich gegenüber der Antragstellerin und eingangs auch im Schlichtungsverfahren wenig lösungsorientiert. Nach Darstellung der Sach- und Rechtslage durch die apf konnte eine finanzielle Einigung unter Berücksichtigung der besonderen Umstände des Falles erzielt werden.







Jahresbilanz: Bahn

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Bahn-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie den Ablauf von Schlichtungsverfahren informieren. Im Jahr 2023 stieg die Zahl an Telefonberatungen, die nicht im Rahmen von Schlichtungsverfahren geführt wurden, stark an. 528 Beratungsgespräche bedeuten mehr als eine Verdoppelung im Vergleich zum Jahr 2022 (235 Beratungen).

Schlichtungsanträge und Anfragen

1.307 eingelangte Schlichtungsanträge

Die apf verzeichnete 2023 im Bahnbereich 1.307 Schlichtungsanträge (2022: 1.120), dies bedeutet eine Steigerung um rund 17 Prozent zum Vorjahr und stellt einen neuen Rekord dar.

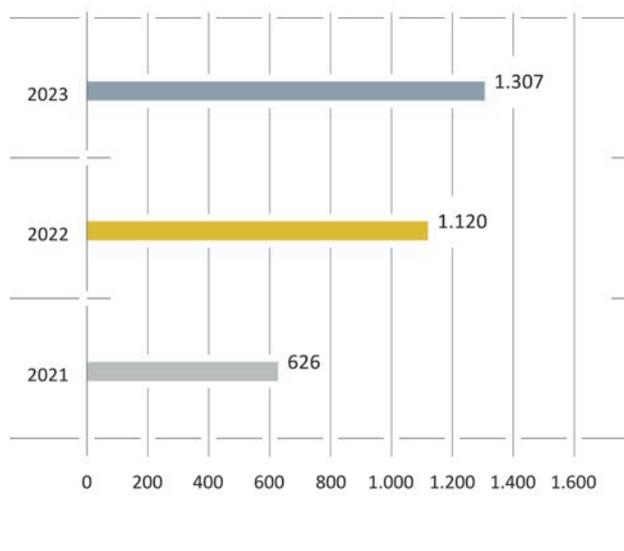


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2021–2023. Basis: Erstellungsjahre 2021–2023. Quelle: apf.

In zwölf Fällen der 1.307 Schlichtungsanträge wurden die Anliegen der Antragstellenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert (2022: vier).

Im Bahnverkehr vermittelt die apf aufgrund des erweiterten Zuständigkeitsbereichs gemäß § 78a EisbG¹, im Gegensatz zu den anderen Verkehrsträgern, nicht nur im Rahmen der Bahn-Fahrgastrechteverordnung², sondern nahezu in jeder Angelegenheit in Verbindung mit einer Beförderung.

Die durchschnittliche Reaktionszeit im Jahr 2023 betrug rund 17 Stunden (2022: 15 Stunden) und hat sich im Vergleich zum Vorjahr geringfügig erhöht. Antragstellende erhielten somit innerhalb von weniger als einem Tag eine erste Rückmeldung vom Fachbereich Bahn zu ihrem Fall (meist per E-Mail).

¹ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idGF.

² VO (EG) 1371/2007 ABiL 315/2007, 14 bzw. VO (EU) 2021/782 ABiL 2021/172, 1.



Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Schlichtungsantrag führt letztlich zu einem Schlichtungsverfahren. 2023 mussten 23 Prozent der eingelangten Anträge aus unterschiedlichen Gründen abgelehnt werden. So wies die apf von den abzulehnenden Schlichtungsanträgen rund 70 Prozent (2022: 78 Prozent) deshalb zurück, weil die Fahrgäste ihre Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatten. 27 Prozent (2022: 19 Prozent) mussten wegen Unzuständigkeit abgelehnt werden, etwa wenn ein Fall nicht den Transport von Personen, Gepäck oder Gütern betraf bzw. die Beförderung nicht durch ein Bahnunternehmen oder einen Verkehrsverbund erfolgte, sondern z. B. durch ein städtisches Verkehrsunternehmen. Nur drei Prozent (2022: drei Prozent) wurden aufgrund sonstiger Gründe abgewiesen. Dazu zählte 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 Streitbelegungsstelle behandelt wurde.

Liegt die Zuständigkeit bei der Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) eines anderen Mitgliedstaates oder einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf ebenfalls abzulehnen. Die apf erteilt den Antragstellenden in diesen Fällen Auskunft über Kontaktdaten anderer NEB-/AS-Stellen.

Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

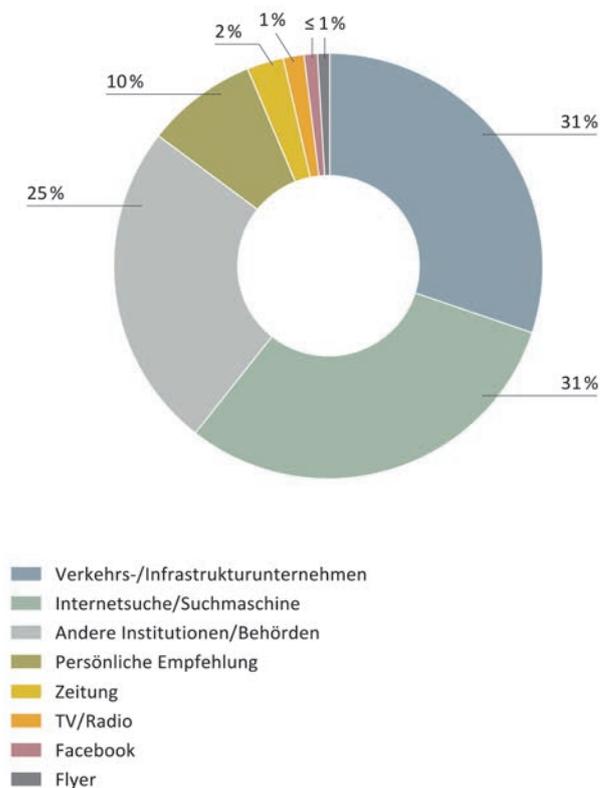


Abb. 2: Wie Antragstellende 2023 auf die apf aufmerksam wurden. Basis: Erstellungsjahr 2023. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

Die apf erhebt diese Daten auf freiwilliger Basis über die Formulare der Schlichtungsanträge. Wie bereits im Vorjahr wurden 31 Prozent der Antragstellenden im Bahnbereich über Internet-Suchmaschinen auf die apf aufmerksam. Ein gleich hoher Prozentsatz an Personen erhielt von einem Unternehmen die Information über die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf (2022: 29 Prozent). Circa 25 Prozent (2022: 24 Prozent) erhielten die Information über die apf von anderen Institutionen und Behörden. 13 Prozent wurden über persönliche Empfehlung, TV/Radio, Zeitung und soziale Medien auf die apf aufmerksam.



Herkunft der Antragstellenden

Fast ein Viertel (22 Prozent) aller Antragstellenden aus dem Bahnsektor hatte im Jahr 2023 den Wohnsitz in Wien (2022: 30 Prozent). Der Anteil an Schlichtungsanträgen aus Niederösterreich betrug 13 Prozent (2022: 14 Prozent). Neun Prozent der Fälle waren aus Oberösterreich (2022: zehn Prozent) und 18 Prozent entfielen auf die restlichen Bundesländer (2022: elf Prozent).

„Wir sind wirklich beeindruckt von der Schnelligkeit, Freundlichkeit und Professionalität, mit denen die apf uns geholfen hat.“

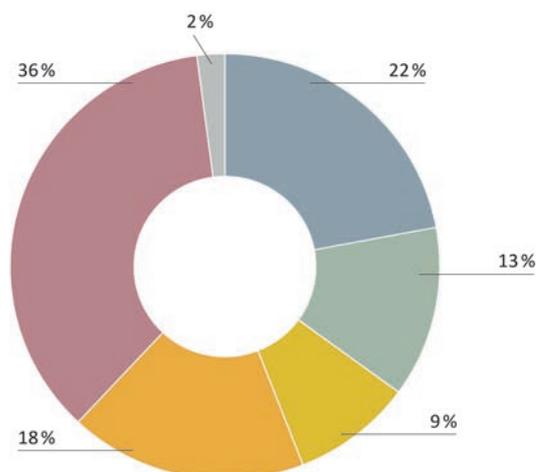


Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2023 aufgrund ihres Wohnsitzes. Basis: Erstellungsjahr 2023. Quelle: apf.

Die Zahl der Antragstellenden mit Wohnsitz im Ausland belief sich 2023 auf 36 Prozent (2022: 27 Prozent). Weitaus am stärksten vertreten waren erneut Passagiere aus Deutschland (42 Prozent), gefolgt von der Schweiz (elf Prozent) und den Niederlanden bzw. Großbritannien und Italien (sechs bzw. je vier Prozent). Grund dafür ist das erhöhte Nachtreisezug-Angebot der ÖBB-Personenverkehr in die Nachbarländer Österreichs. In zwei Prozent (2022: zwei Prozent) der Fälle erfolgte keine Angabe über den Wohnsitz der Antragstellenden.





Schlichtungsverfahren

978 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

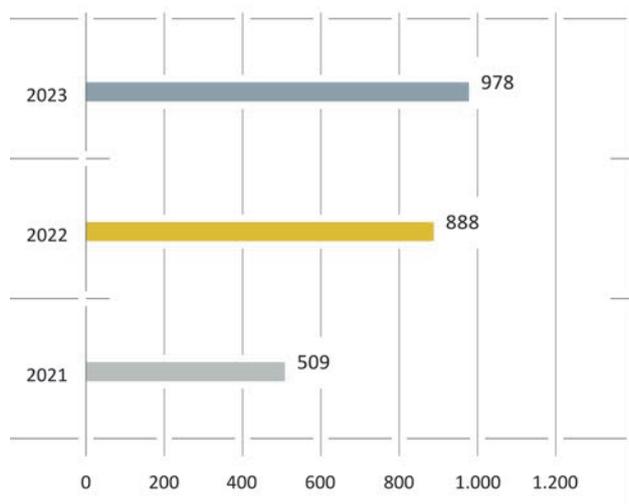


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2021–2023.
Basis: Abschlussjahre 2021–2023. Quelle: apf.

Im Jahr 2023 brachte die apf im Bereich Bahn 978 Schlichtungsverfahren zum Abschluss (2022: 888), dies bedeutet eine Steigerung um zehn Prozent und stellt einen neuen Rekord dar. Von den im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren waren 706 für die jeweiligen Unternehmen im Bahnsektor kostenpflichtig (2022: 670).

96 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

Mehr als 96 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2023 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien beendet werden (2022: 98 Prozent). Die apf hält damit ihre bereits hohe Erfolgsquote in diesem Bereich.

Zwei Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

2023 nahmen Antragstellende oder Antragsgegner nur bei rund zwei Prozent der Verfahren den Schlichtungsvorschlag nicht an (2022: rund ein Prozent). Diese Verfahren müssen anschließend mangels Einigung geschlossen werden.

Zwei Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

Rund zwei Prozent der von der apf bei den Unternehmen eingebrachten Verfahren im Bahnbereich mussten 2023, beispielsweise wegen fehlender Grundlage, materiell eingestellt werden (2022: ein halbes Prozent). Dies betrifft Fälle, in denen das Unternehmen sich bereits mit dem Fahrgast einigen konnte, dies jedoch erst nach der formalen Verfahrenseröffnung bekannt wird.

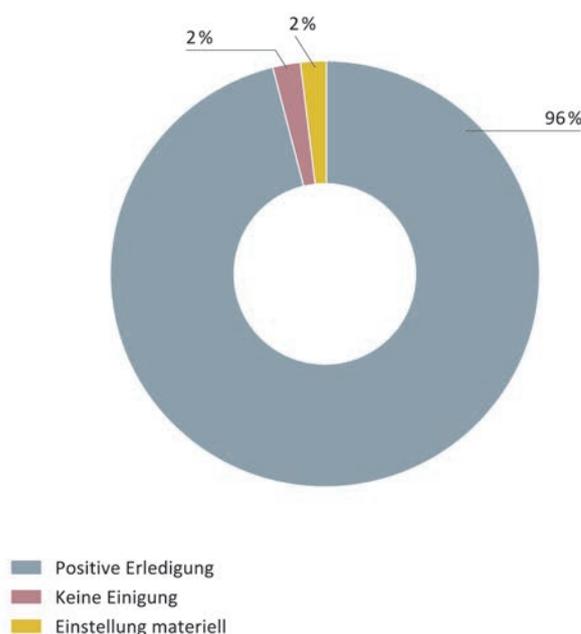
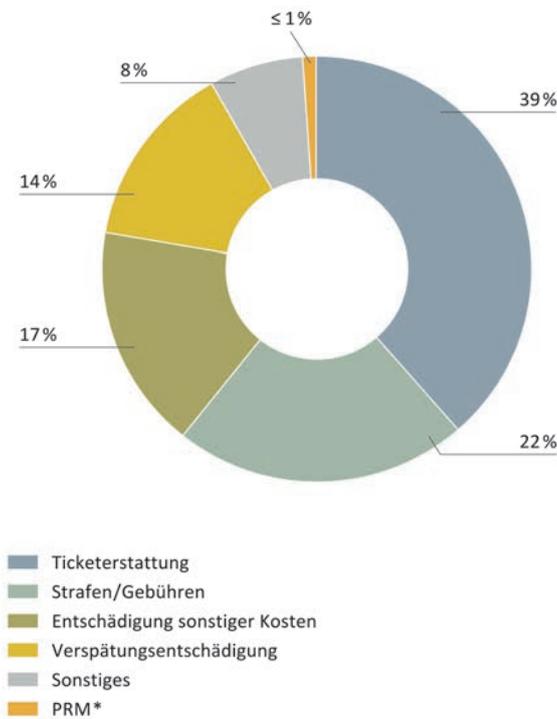


Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2023 nach Art der Erledigung.
Basis: Abschlussjahr 2023. Quelle: apf.

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

Verfahrensgründe im Bahnbereich



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

Abb. 6: Verfahrensgründe 2023. Basis: Abschlussjahr 2023. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

Platz 1: Ticketerstattung

Der häufigste Grund für Personen, sich im Bahnbereich an die apf zu wenden, waren im Jahr 2023 erneut Schwierigkeiten mit der Erstattung von Tickets. Der Anteil an den Gesamtverfahren betrug 39 Prozent (2021: 37 Prozent). Die apf befasste sich insbesondere mit Schlichtungsanträgen betreffend die ausgeschlossene Erstattung von Sparschiene-Tickets (Aktionsangebot der ÖBB-Personenverkehr), den Erstattungs Ausschluss von bereits als PDF bezogenen Online-Tickets bei der ÖBB-Personenverkehr, die Erstattungsansprüche aufgrund von Herabstufungen (z. B. Sitzplätze statt Liege-/Schlafwagenabteil) und die Ablehnung von Erstattungen, obwohl die Nichtnutzung des Tickets vom Bahnunternehmen zu verantworten war (z. B. Zugausfälle). Häufig befasste sich die apf auch mit Fällen, in denen die Fahrgäste aus unterschiedlichen Gründen online ein falsches Ticket gekauft hatten (beispielsweise für den falschen Tag oder die falsche Richtung).

Platz 2: Strafen, Gebühren

Rund 22 Prozent der Verfahren betrafen Strafzahlungen und Gebühren (2022: 30 Prozent). Der weiterhin relativ hohe Anteil an der Gesamtzahl der Verfahren im Bahnbereich ist vor allem auf die strenge Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr bei der Verhängung von Strafen zurückzuführen. Meist bezogen sich die Strafen auf Fahrten ohne oder mit ungültigen Tickets in ÖBB-Nah- oder -Regionalverkehrszügen. Den Schilderungen in den Schlichtungsverfahren nach zu urteilen war den Fahrgästen oft nicht bewusst, dass der Zustieg ohne gültigen Fahrschein in solche Züge grundsätzlich nicht zulässig ist. Dies gilt auch für die Strecke zwischen Wien und dem Bahnhof Flughafen-Wien. Gerade für Touristinnen und Touristen ist mitunter schwer zu erkennen, dass sich der Flughafen Wien außerhalb der Kernzone Wien befindet. Für die Zugfahrt ist daher zusätzlich zur Kernzone Wien für den Streckenteil zwischen der Stadtgrenze und dem Flughafen ein eigener Fahrschein nötig.

Die ÖBB-Personenverkehr strafte auch vermehrt Personen, die aufgrund eines Wechselgeld-Limits von Fahrscheinautomaten keine Tickets für ihre Reise kaufen konnten. Fahrscheinautomaten der ÖBB-Personenverkehr können maximal neun Euro Wechselgeld herausgeben, und zwar



in Münzform. Fahrgäste gingen bei Zahlungen mit größeren Banknoten dann häufig von einem Defekt des Automaten aus und wollten das Ticket im Zug kaufen.

Nur bei einem dezidierten Rechtsanspruch – etwa bei einer vergessenen personalisierten Fahrkarte – gab es ein Entgegenkommen seitens des Bahnunternehmens. Vergessene Fahrgäste ihre nicht personalisierte Wochen- oder Monatskarte, lehnte das Bahnunternehmen Einsprüche regelmäßig ab. Kommt der Fahrgast der Zahlungsaufforderung nicht nach, wird ein Inkassounternehmen mit der Einbringung der Strafforderung beauftragt.

Platz 3 und 4: Entschädigung sonstiger Kosten und Verspätungsentschädigung

Auf Platz 3 der häufigsten Verfahrensgründe der apf im Bahn-Bereich befinden sich Verfahren betreffend Entschädigungen für sonstige Kosten mit rund 17 Prozent (2022: rund zwölf Prozent). Auf Platz 4 befinden sich Verfahren betreffend Verspätungsentschädigungen mit rund 14 Prozent (2022: zwölf 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. Dazu gehören etwa Zahlungen für versäumte Flüge, Taxikosten und Nächtigungen. Hier führte die apf einige Verfahren, wenn die Entschädigung für Flüge als alternative Beförderungsmöglichkeit bei einem Zugausfall vom Bahnunternehmen abgelehnt wurde.

Verspätungsentschädigungen für Ticketkosten stehen einem Fahrgast zu, wenn zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielort eine Verspätung von z. B. 60 Minuten oder mehr bei Einzeltickets auftritt. Hier führte die apf vorrangig Verfahren, wenn der Fahrgast die ihm zustehende Verspätungsentschädigung nicht fristgerecht vom Bahnunternehmen ausbezahlt bekommen hatte.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

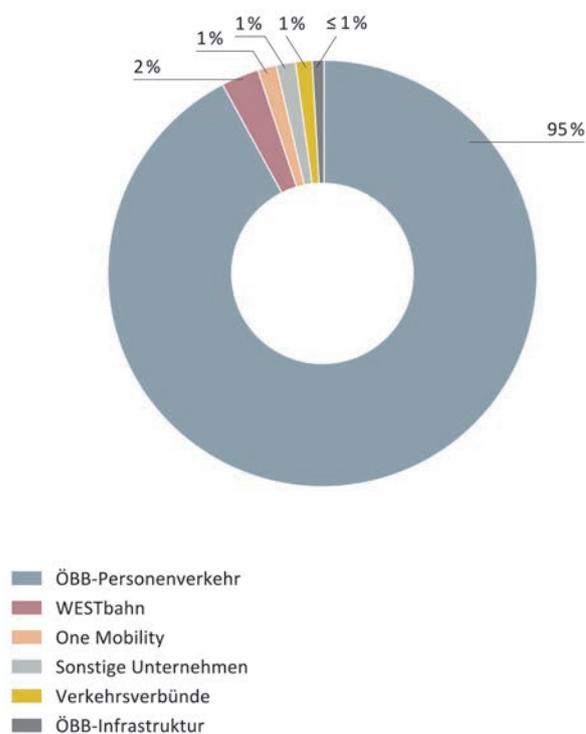


Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2023. Basis: Abschlussjahr 2023. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

Die Mehrheit der Verfahren – 95 Prozent – bezog sich im Jahr 2023 wie schon bisher auf das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr (2022: 95 Prozent). Über zwei Prozent der Verfahren führte die apf mit der WESTbahn (2022: zwei Prozent) und über ein Prozent mit One Mobility. Vereinzelt wurden Verfahren mit weiteren Verkehrsunternehmen (Wiener Lokalbahnen, Raaberbahn), dem Infrastrukturunternehmen ÖBB-Infrastruktur und Verkehrsverbänden geführt.



Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

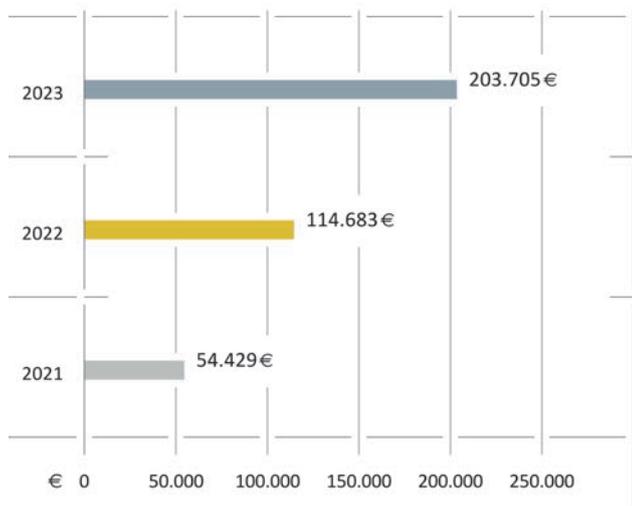


Abb. 8: Vergleich der Gesamtwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2021–2023. Basis: Abschlussjahre 2021–2023. Quelle: apf.

In 752 Verfahren erzielte die apf 2023 monetäre Entschädigungen in der Höhe von insgesamt 203.705 Euro. Im Vergleich zum Jahr 2022 (114.638 Euro in 710 Verfahren) bedeutet dies eine deutliche Steigerung um rund 78 Prozent und stellt einen neuen Rekord dar. Hervorzuheben ist dabei, dass in einem einzelnen Verfahren mit 97.635 Euro rund 48 Prozent dieser Summe erwirtschaftet wurden.

Aufschlüsselung der Gesamtwirtschaftung

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

- Betreffend Entschädigungen (z. B. für Verspätungen und für Folgekosten wie Hotel) erreichte die apf 130.198 Euro in 193 Verfahren (64 Prozent; 2022: 27 Prozent).
- Bei Erstattungen bzw. Refundierungen (z. B. Ticketkosten, wenn die Fahrt nicht angetreten wird) erzielte die apf 54.820 Euro in 344 Verfahren (27 Prozent; 2022: 54 Prozent).
- Bezüglich Strafreduktionen bzw. -erlassen erwirkte die apf 16.615 Euro in 192 Verfahren (acht Prozent; 2022: 18 Prozent).
- Betreffend Hilfeleistungen (z. B. Taxi, Unterkunft oder Verpflegung) erreichte die apf 1.553 Euro in 21 Verfahren (ein Prozent).
- Betreffend Sonstiges erreichte die apf 520 Euro in zwei Verfahren.

Im Gegensatz zum Vorjahr konnte die apf 2023 etwas mehr als die Hälfte (64 Prozent) der Gesamtwirtschaftung im Rahmen von Entschädigungen erzielen. Im Vorjahr fielen 54 Prozent auf Erstattungen bzw. Refundierungen.

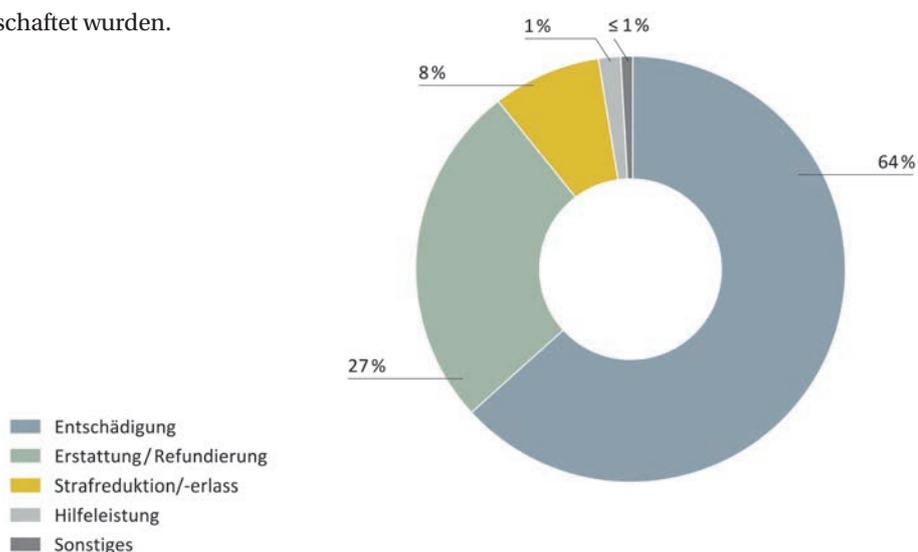


Abb. 8a: Aufschlüsselung der Gesamtwirtschaftung 2023. Basis: Abschlussjahr 2023. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.





Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

Bei mehr als drei Viertel aller im Jahr 2023 eingebrachten Verfahren zum Verkehrsträger Bahn, konkret 77 Prozent, wurde in weniger als zwei Wochen eine Lösung gefunden (2022: 83 Prozent).

Weitere 18 Prozent der Verfahren wiesen eine Verfahrensdauer von weniger als einem Monat auf (2022: zwölf Prozent). Vier Prozent waren in weniger als zwei Monaten abgeschlossen (2022: vier Prozent). Wiederum nur ein Prozent der Schlichtungsverfahren dauerte länger als zwei Monate (2022: ebenso). Diese Fälle waren in der Regel sehr komplex und behandelten meist unklare Rechtsfragen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren lag bei zehn Tagen (2022: bei rund neun Tagen) und war damit einen Tag länger im Vergleich zum Vorjahr.

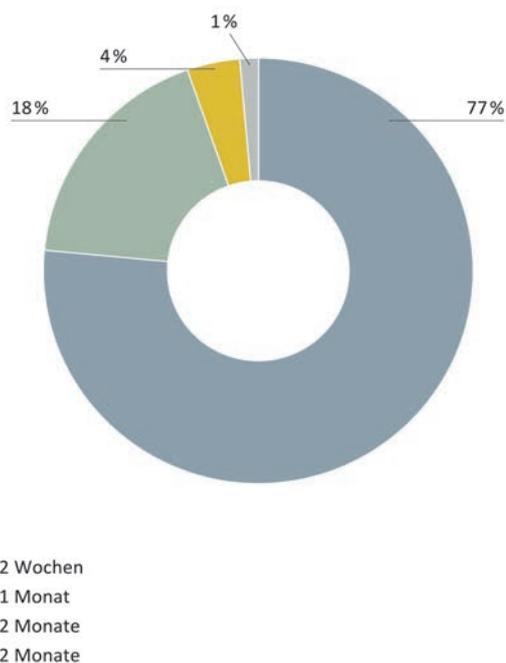


Abb. 9: Verfahrensdauer 2023. Basis: Abschlussjahr 2023. Quelle: apf.

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Kein Unternehmen im Bahnbereich verweigerte 2023 die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren.

*„Sehr schnelle und
professionelle Abwicklung.
TOP!!!“*







Jahresbilanz: Bus

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Bus-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie den Ablauf von Schlichtungsverfahren informieren. 2023 wurden im Busbereich 43 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb von Schlichtungsanträgen oder Schlichtungsverfahren durchgeführt (2022: 29).

Schlichtungsanträge und Anfragen

77 eingelangte Schlichtungsanträge

Im Busbereich verzeichnete die apf 77 Schlichtungsanträge im Jahr 2023 (2022: 69), dies bedeutet eine Steigerung um rund zwölf Prozent.

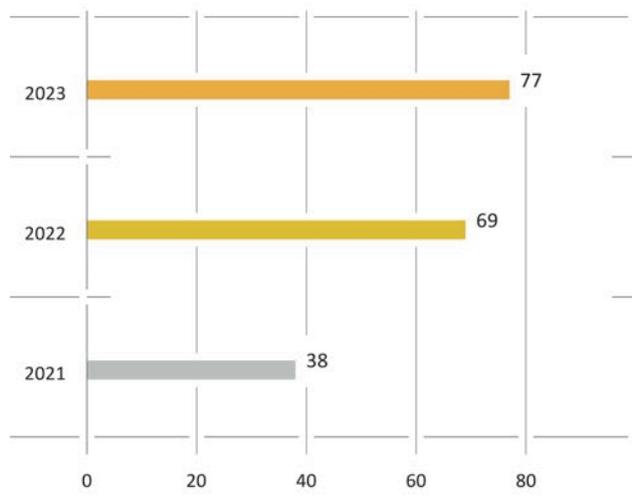


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2021–2023. Basis: Erstellungsjahre 2021–2023. Quelle: apf.

Die Reaktionszeit vom Zeitpunkt des Eintreffens eines Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Bus der apf betrug 2023 durchschnittlich 19 Stunden (2022: 23 Stunden) und hat sich im Vergleich zum Vorjahr wieder verbessert.

Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Schlichtungsantrag führt letztlich zu einem Schlichtungsverfahren. Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Bus-Fahrgastrechteverordnung¹ noch in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fallen, können von der apf nicht behandelt werden.



¹ VO (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.



2023 mussten rund 55 Prozent der eingelangten Anträge aus unterschiedlichen Gründen abgelehnt werden. 88 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2023 aufgrund von Unzuständigkeit (2022: 81 Prozent). Davon betroffen sind z. B. Schlichtungsanträge bezüglich Fahrten, die auf Linien mit weniger als 250 Kilometer Streckenlänge stattfanden (etwa im Nah- und Regionalverkehr), wenn die Zuständigkeit bei der Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) eines anderen Mitgliedstaates oder einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) liegt. Die apf erteilt den Antragstellenden in diesen Fällen Auskunft über die Kontaktdaten der zuständigen NEB-/AS-Stellen.

Ebenso betreffen die Ablehnungen Schlichtungsanträge zu Inhalten, welche nicht in der Bus-Fahrgastreueverordnung geregelt sind, etwa das (Fehl-)Verhalten des Personals eines Busunternehmens oder verlorenes oder gestohlenen Gepäck.

Rund zwölf 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 Anfrage zu bearbeiten (2022: 17 Prozent).

Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten auf freiwilliger Basis über die Formulare der Schlichtungsanträge. 37 Prozent der Antragstellenden wurden über Internet-Suchmaschinen auf die apf aufmerksam (2022: 33 Prozent). 35 Prozent erhielten 2023 durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, Informationen über die apf (2022: 34 Prozent).

Rund 14 Prozent aller Fahrgäste sind 2023 über persönliche Empfehlungen auf die apf aufmerksam geworden (2022: 16 Prozent). Zehn Prozent der Antragstellenden erhielten von einem Busunternehmen die Information über die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf (2022: neun Prozent). Drei Prozent der Personen wurden durch die Berichterstattung in den Medien/der Zeitung und ein Prozent über soziale Medien auf die apf aufmerksam.

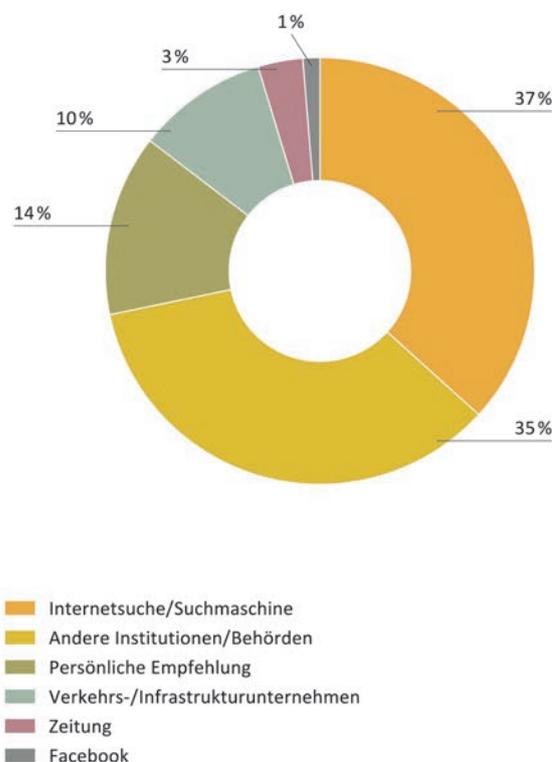
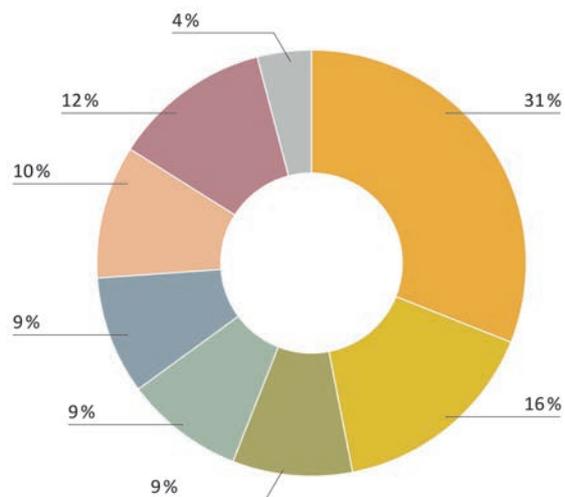


Abb. 2: Wie Antragstellende 2023 auf die apf aufmerksam wurden. Basis: Erstellungsjahr 2023. Quelle: apf.

*„Sehr freundlich und kompetent.
Meine Angelegenheit wurde
zügig und zeitnah
erledigt.“*

Herkunft der Antragstellenden

2023 waren 31 Prozent der Antragstellenden aus dem Bussektor in Wien beheimatet (2022: 22 Prozent). 16 Prozent hatten im Jahr 2023 ihren Hauptwohnsitz in Tirol (2022: zwölf Prozent). Je neun Prozent hatten den Wohnsitz in Kärnten, Niederösterreich und in der Steiermark. Zehn Prozent entfielen auf die restlichen Bundesländer (2022: 19 Prozent). Bei zwölf Prozent der Antragstellenden lag 2023 der Wohnort nicht in Österreich (2022: 13 Prozent). Vier Prozent machten keine diesbezügliche Angabe (2022: sieben Prozent).



*„Mit Hilfe von apf
haben wir zumindest eine kleine
Entschädigung für die mehr als
dreistündige Verspätung erhalten.
Vielen Dank dafür!!“*

Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2023 aufgrund ihres Wohnsitzes.
Basis: Erstellungsjahr 2023. Quelle: apf.





Schlichtungsverfahren

31 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

2023 schloss die apf im Busbereich 31 Verfahren ab (2022: 20), dies bedeutet eine Steigerung um 55 Prozent, allerdings von einer niedrigen Ausgangsbasis aus. Von diesen waren 25 für die jeweiligen Unternehmen im Bussektor kostenpflichtig (2022: 19).

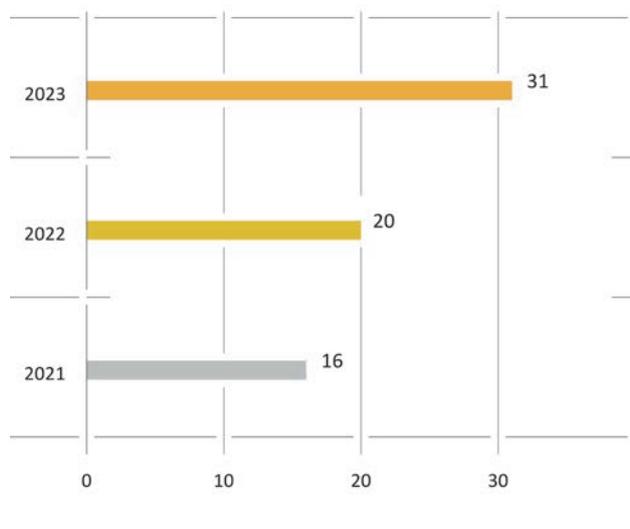


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2021–2023. Basis: Abschlussjahre 2021–2023. Quelle: apf.

96 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

96 Prozent der Verfahren im Busverkehr konnten 2023 positiv abgeschlossen werden (2022: 100 Prozent). Ein Verfahren wird nach einer Einigung zwischen dem Fahrgast und dem Busunternehmen als positiv abgeschlossen gewertet. Neben der Auszahlung von Ansprüchen gelten auch akzeptierte Vermittlungsangebote, wie beispielsweise Gutscheine, als Einigung.

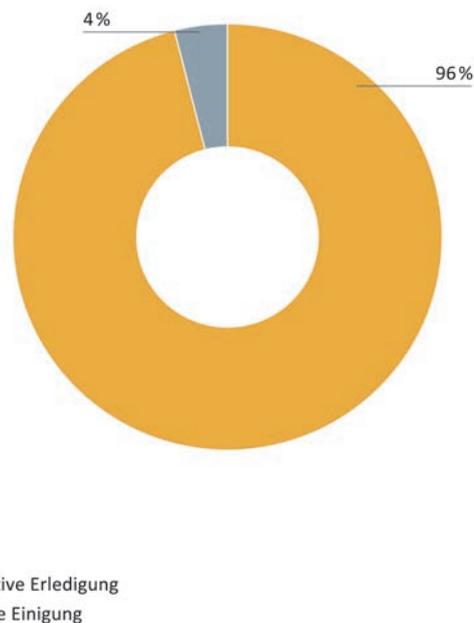
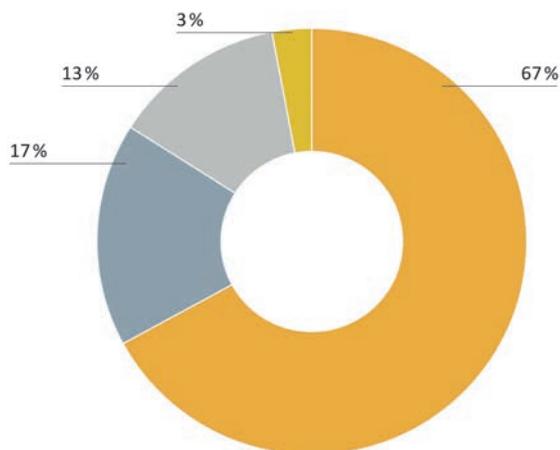


Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2023 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2023. Quelle: apf.

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.





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

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

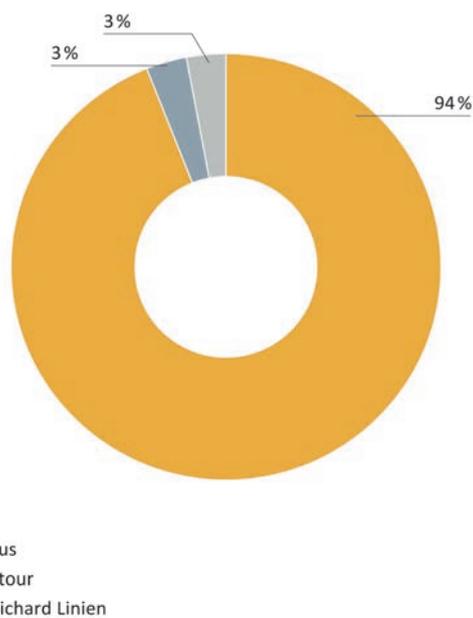
Abb. 6: Verfahrensgründe 2023. Basis: Abschlussjahr 2023. Quelle: apf.

„Die apf ist sehr zügig und kompetent in der Umsetzung meines Anliegens vorgegangen und haben den Fall innerhalb einer Woche zu meiner vollen Zufriedenheit erledigt.“

Verfahrensgründe im Busbereich

2023 lagen Annullierungen, Abfahrtsverspätungen und Überbuchungen bei den Verfahrensgründen mit 67 Prozent klar an erster Stelle (2022: 82 Prozent). 17 Prozent der Verfahren betrafen im Jahr 2023 Hilfeleistungen wie Verpflegung oder Unterkunft (2022: neun Prozent). Drei Prozent entfielen auf Verfahrensgründe im Zusammenhang mit Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität (PRM) und 13 Prozent betrafen sonstige Verfahrensgründe.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen



- FlixBus
- Globtour
- Dr. Richard Linien

Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2023. Basis: Abschlussjahr 2023. Quelle: apf.

Die apf führte 2023 insgesamt 94 Prozent der abgeschlossenen Verfahren mit FlixBus (2022: 100 Prozent). Je drei Prozent der abgeschlossenen Verfahren entfielen auf Globtour und Dr. Richard Linien.





Entschädigungen und Erstattungen

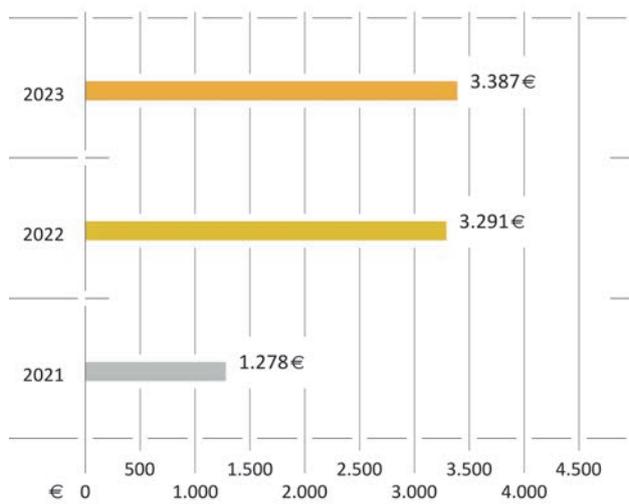


Abb. 8: Vergleich der Gesamtwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2021–2023. Basis: Abschlussjahre 2021–2023. Quelle: apf.

Im Jahr 2023 konnte die apf monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 3.387 Euro für Bus-Fahrgäste erwirken (2022: 3.291 Euro).

„Ich bin sehr sehr zufrieden mit dem Service und der Kommunikation von apf.“



Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

Bei mehr als einem Drittel der Verfahren (42 Prozent) war es 2023 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2022: 28 Prozent). Knapp die Hälfte der Fälle (46 Prozent) wurde in weniger als einem Monat (2022: 56 Prozent) zum Abschluss gebracht. In weniger als zwei Monaten konnten zwölf Prozent der Verfahren (2022: elf Prozent) beendet werden.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 21 Tagen (2022: 23 Tagen) und war damit um zwei Tage kürzer als im Jahr davor.

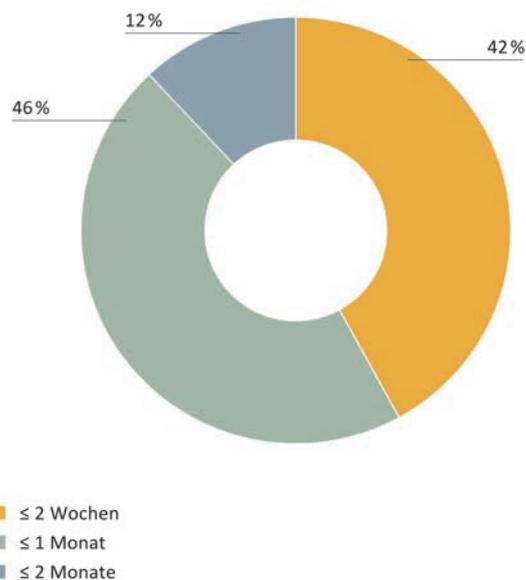


Abb. 9: Verfahrensdauer 2023. Basis: Abschlussjahr 2023. Quelle: apf.

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Wie schon im Jahr 2022 verweigerte auch 2023 kein Unternehmen im Busbereich die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren.





Jahresbilanz: Schiff

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Schiff-Fahrgastrechte über ihre Rechte und den Ablauf von Schlichtungsverfahren informieren. 2023 wurden im Schiffsbereich elf Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2022: vier).

„Die apf ist eindeutig die beste Agentur für Passagierrechte.“

Schlichtungsanträge und Anfragen

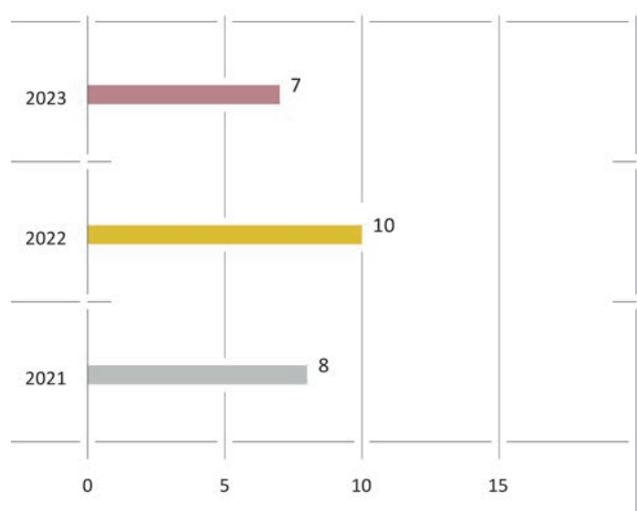


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2021–2023. Basis: Erstellungsjahre 2021–2023. Quelle: apf.

2023 erhielt die apf im Schiffssektor sieben schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen (2022: zehn). Die durchschnittliche Reaktionszeit betrug im Jahr 2023 rund neun Stunden (2022: 23 Stunden) und hat sich somit im Vergleich zum Vorjahr verbessert.





Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Schlichtungsantrag führt letztlich zu einem Schlichtungsverfahren. Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Schiff-Fahrgastreueverordnung¹ noch in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fallen, werden von der apf nicht behandelt.

Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2023, wie im Jahr zuvor, aufgrund von Unzuständigkeit. Davon betroffen waren z. B. Schlichtungsanträge über Verspätungen bei Kreuzfahrten oder Fahrten auf Schiffen mit einer nautischen Besatzung von höchstens drei Personen, da derartige Fahrten nicht von der Schiff-Fahrgastreueverordnung erfasst sind.

Liegt die Zuständigkeit bei der Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) eines anderen Mitgliedstaates oder einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf ebenfalls abzulehnen. Die apf gibt den Antragstellenden in diesen Fällen Auskunft über Kontaktdaten der zuständigen NEB-/AS-Stellen.

Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten auf freiwilliger Basis über die Formulare der Schlichtungsanträge. Im Schiffsbereich kamen 50 Prozent der Antragstellenden über persönliche Empfehlung zur apf (2022: elf Prozent). 33 Prozent wurden über Internet-Suchmaschinen auf die apf aufmerksam (2022: 56 Prozent) und 17 Prozent gaben an, dass sie durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, über die apf informiert wurden (2022: 22 Prozent).

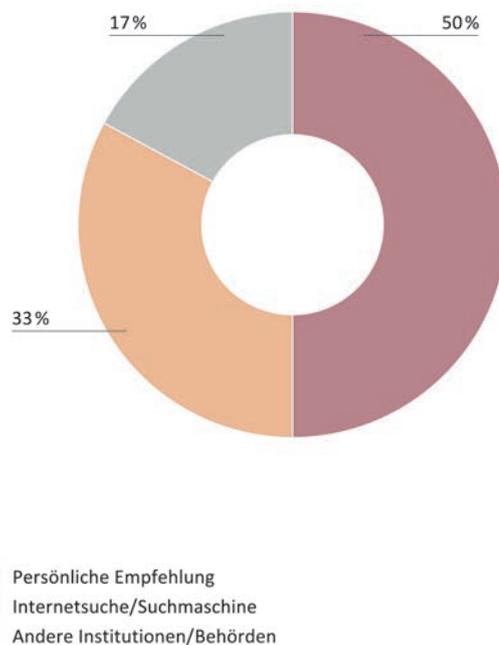


Abb. 2: Wie Antragstellende 2023 auf die apf aufmerksam wurden. Basis: Erstellungsjahr 2023. Quelle: apf.

Herkunft der Antragstellenden

Je ein Schlichtungsantrag zu Schiffsthemen erreichte die apf 2023 aus Wien, der Steiermark, Salzburg, Oberösterreich und Niederösterreich. Zwei Antragsteller hatte im Jahr 2023 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 2023 eröffnete die apf im Fachbereich Schiff so wie schon im Vorjahr kein Schlichtungsverfahren.

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





Jahresbilanz: Flug

Telefonische Beratungen

Fluggäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Fluggastrechte über ihre Rechte sowie den Ablauf von Schlichtungsanträgen informieren. Im Jahr 2023 wurden im Flugbereich 1.220 Telefonberatungen zu Anfragen, die nicht im Rahmen von Schlichtungsverfahren geführt wurden, durchgeführt (2022: 1.229).

Schlichtungsanträge und Anfragen

5.219 eingelangte Schlichtungsanträge

Im Jahr 2023 verzeichnete die apf im Flugbereich 5.219 Schlichtungsanträge. Verglichen mit 4.697 Anträgen des Jahres 2022 stellt dies eine Steigerung von mehr als zehn Prozent bzw. 522 Schlichtungsanträgen dar. Die Reisetätigkeit hat insgesamt wieder zugenommen und schließt 2023 an die Vorkrisenentwicklungen an. Auswirkungen der Covid-19-Pandemie zeichnen sich in den Verfahrenszahlen der apf jedenfalls nicht mehr ab.

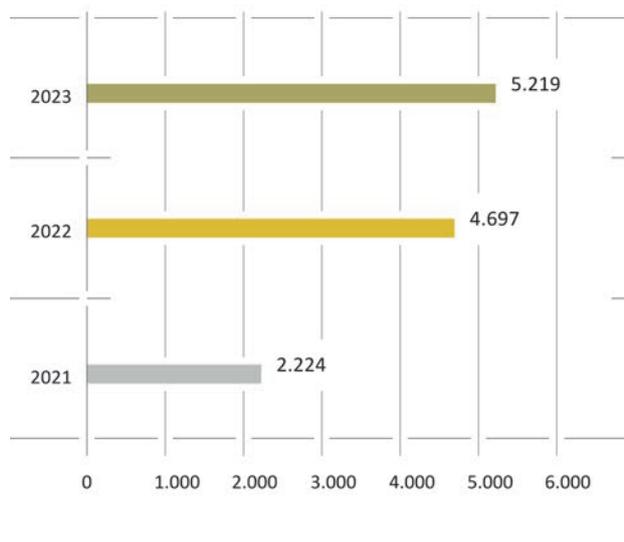


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2021–2023. Basis: Erstellungsjahre 2021–2023. Quelle: apf.

In 14 Fällen der 5.219 Schlichtungsanträge wurden die Anliegen der Antragstellenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert (2022: 14).

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens eines schriftlichen Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Flug betrug im Jahr 2023 durchschnittlich 32 Stunden (2022: 31 Stunden).





Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Schlichtungsantrag führt letztlich zu einem Schlichtungsverfahren. Anliegen und Schlichtungsanträge, die nicht in den Anwendungsbereich der Fluggastrechteverordnung¹ oder der PRM-Fluggastrechteverordnung² fallen, werden mangels Zuständigkeit nicht von der apf behandelt. 2023 mussten 21 Prozent der eingelangten Anträge aus unterschiedlichen Gründen abgelehnt werden.

2023 wies die apf bei den abzulehnenden Schlichtungsanträgen 21 Prozent aufgrund von Unzuständigkeit zurück (2022: 19 Prozent). Darunter fielen beispielsweise Flüge, für welche die Fluggastrechteverordnung nicht anwendbar war.

Dazu zählen Flüge ausgehend von einem Drittstaat mit Fluglinien, die ihre Hauptniederlassungen nicht in der Europäischen Union haben. Themen, die nicht von den genannten Verordnungen abgedeckt sind, beinhalten zudem Gepäckangelegenheiten oder die Stornierungen durch die Antragstellenden.

Fünf Prozent der Anträge wies die apf deshalb zurück, weil die Fluggäste ihre Forderungen noch nicht beim betroffenen Luftfahrtunternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit für eine Beantwortung gegeben hatten (2022: sechs Prozent). 1,5 Prozent mussten wegen sonstiger Gründe wie mangelnder formeller Einbringung oder Insolvenzen abgelehnt werden (2022: zwei Prozent).

Liegt die Zuständigkeit bei der Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) eines anderen Mitgliedstaates oder einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf ebenfalls abzulehnen. Die apf erteilt den Antragstellenden in diesen Fällen Auskunft über Kontaktdaten der zuständigen NEB-/AS-Stellen.

Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

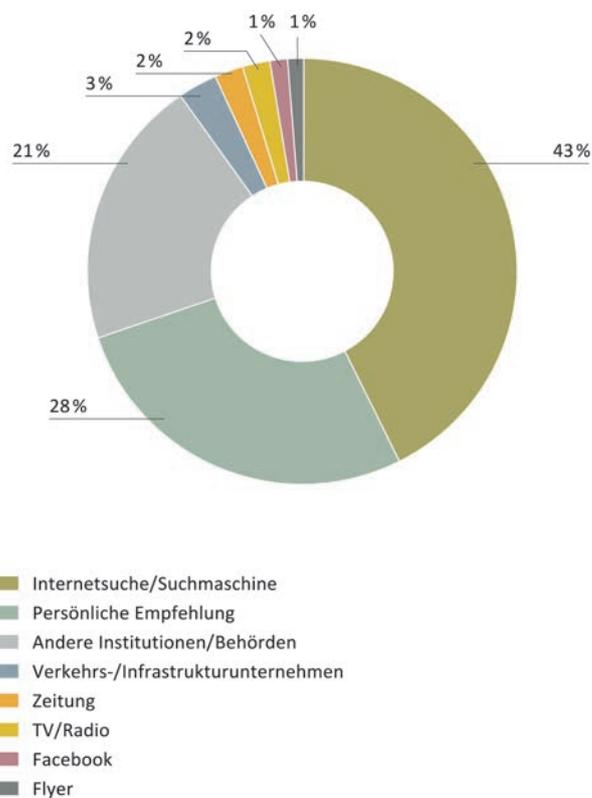


Abb. 2: Wie Antragstellende 2023 auf die apf aufmerksam wurden. Basis: Erstellungsjahr 2023. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

Die apf erhebt diese Daten auf freiwilliger Basis über die Formulare der Schlichtungsanträge.

2023 wurden beim Verkehrsträger Flug mit etwa 43 Prozent die meisten Personen durch Internet-Suchmaschinen auf die apf aufmerksam (2022: 44 Prozent). Zu rund 28 Prozent (2022: 24 Prozent) erfuhren Reisende über persönliche Empfehlung von der Möglichkeit der Schlichtung bei der apf. 21 Prozent kamen im Jahr 2023 durch andere Institutionen zur apf (2022: 21 Prozent).

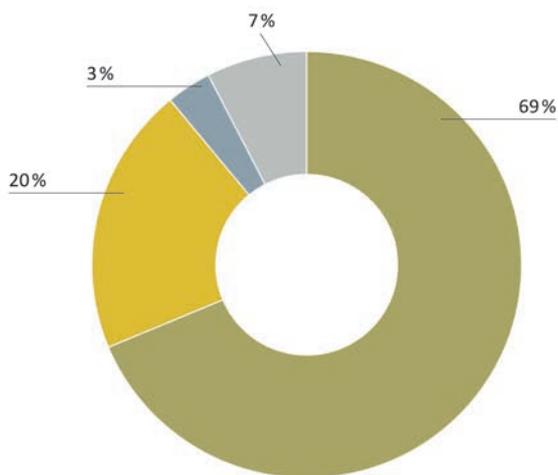
¹ VO (EG) 261/2004 ABIL 2004/46, 1.

² VO (EG) 1107/2006 ABIL 2006/204, 1.

Herkunft der Antragstellenden

2023 hatten knapp drei Viertel (69 Prozent) der Antragstellenden aus dem Flugsektor ihren Wohnsitz innerhalb Österreichs, 2022 waren es 75 Prozent.

20 Prozent der Antragstellenden wandten sich aus anderen EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz an die apf. 2022 waren es 16 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 wie 2022. Sieben Prozent machten keine Angabe (2022: sechs Prozent).



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

Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2023 aufgrund ihres Wohnsitzes. Basis: Erstellungsjahr 2023. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

Schlichtungsverfahren

4.258 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

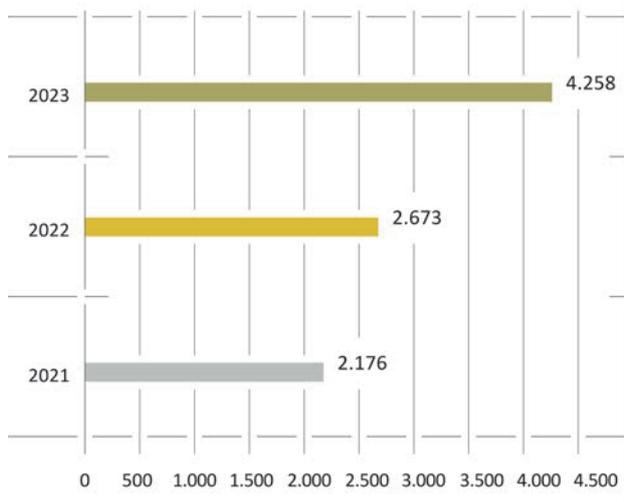


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2021–2023. Basis: Abschlussjahr 2021–2023. Quelle: apf.

Im Jahr 2023 brachte die apf im Flugbereich insgesamt 4.258 Verfahren zum Abschluss (2022: 2.673). Die Verfahrensabschlüsse lagen damit über dem Vorjahreswert.

Von den 2023 abgeschlossenen Verfahren waren 3.789 für die jeweiligen Unternehmen im Flugsektor kostenpflichtig (2022: 2.351).





96 Prozent der Verfahren im Sinne der Fluggastrechte-Verordnung entschieden

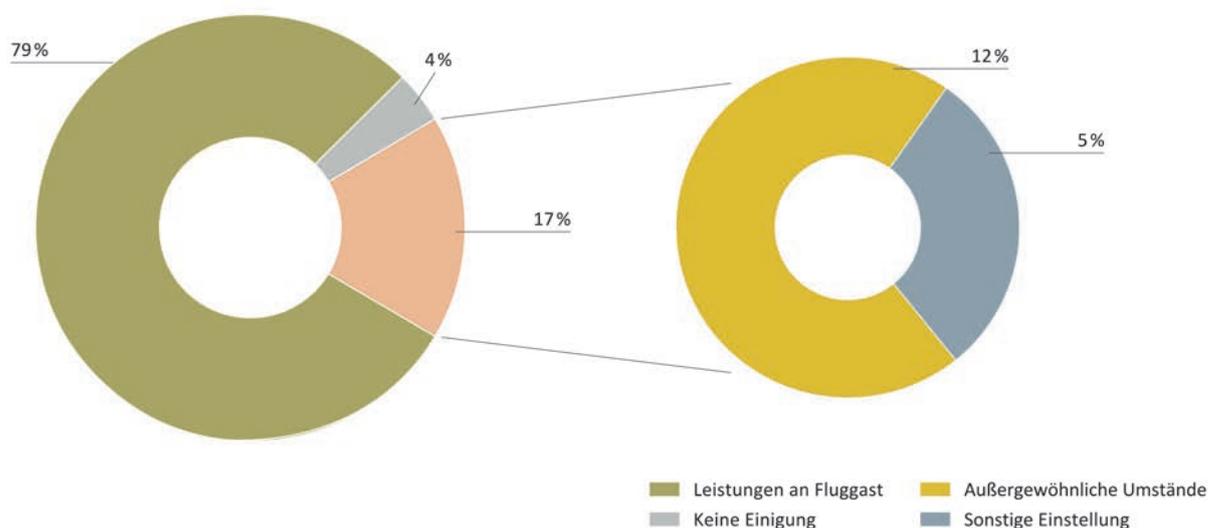


Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2023 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2023. Quelle: apf.

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, 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.

96 Prozent der Verfahren konnten von Seiten der apf im Sinne der EU-Fluggastrechteverordnung abgeschlossen werden. Dies beinhaltet Verfahren, in denen vorgesehene Ausgleichszahlungen, Ticketerstattungen, Erstattungen von sonstigen Kosten, Betreuungs- und anderen Hilfsleistungen an die Fluggäste geleistet wurden sowie jene Verfahren, in denen die Fluglinien nachweisen konnten, von diesen Pflichten ausgenommen zu werden.

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. Dies war in 79 Prozent der Verfahren der Fall. Zwölf Prozent der 2023 abgeschlossenen Schlichtungsverfahren wurden aufgrund des Nachweises von außergewöhnlichen Umständen von Seiten der Fluglinie eingestellt. Außergewöhnliche Umstände liegen beispielsweise bei Landeverboten, Streiks des Flughafenpersonals oder bei schlechten Wetterverhältnissen vor. Kann die Fluglinie der apf außergewöhnliche

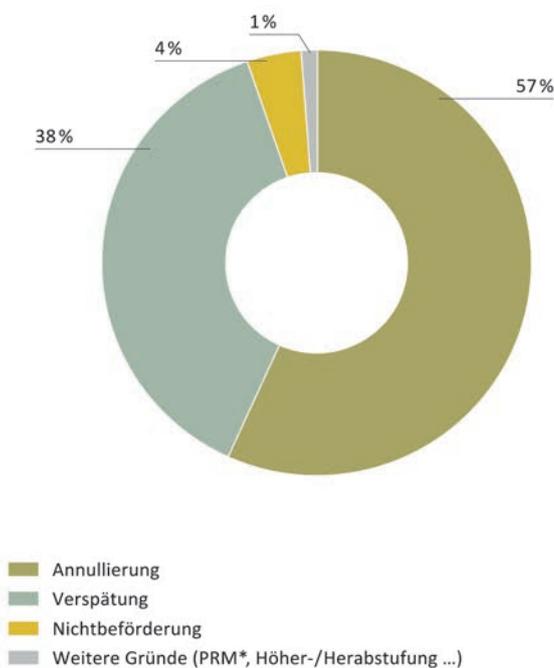
Umstände glaubhaft nachweisen und sind keine weiteren Ansprüche wie z. B. Betreuungsleistungen zu befriedigen, wird das Verfahren eingestellt.

Fünf Prozent der Fälle wurden aus sonstigen Gründen eingestellt (2022: zwei Prozent). Etwa weil Fluggäste zu spät zum Check-In bzw. Boarding erschienen waren, eine erlittene Verspätung nicht groß genug war, um Ansprüche geltend machen zu können oder die Fluggäste nachweislich rechtzeitig (14 Tage-Frist) über eine Annullierung informiert wurden.

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

2023 musste die apf vier Prozent der Verfahren ohne Einigung schließen (2022: drei Prozent).

Verfahrensgründe im Flugbereich



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

Abb. 6: Verfahrensgründe 2023. Basis: Abschlussjahr 2023. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

Platz 1: Annullierungen

Rund 57 Prozent der Verfahren wurden 2023 aufgrund von Annullierungen geführt (2022: 65 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen forderten die Fluggäste im Jahr 2023 hauptsächlich die Erstattung von Ticketkosten aufgrund abgesagter Flüge. Hauptgründe der Annullierungen bzw. Flugunregelmäßigkeiten generell waren die hohe Streikaktivität in Europa und Wetterereignisse, in vielen Verfahren befasste sich die apf aber auch mit Slot-Verschiebungen als Ursache der Flugunregelmäßigkeiten. Die Ursachen dieser Verschiebungen sind äußerst vielfältig. Hauptgründe waren

im vergangenen Jahr jedoch ebenfalls Wetterereignisse und Streiks in ganz Europa. Auffällig häufig war auch die Erstattung von Ticketkosten Verfahrensgegenstand, da viele Passagiere sich selbst um ihre Ersatzbeförderung nach erfolgter Annullierung kümmern mussten. Auch die sonstigen Unterstützungsleistungen, also bspw. Mahlzeiten und Hotelnächtlungen, wurden regelmäßig erst nach Einschreiten der apf anerkannt und übernommen, obwohl die Fluggastrechte-VO hierfür keinen Entlastungsstatbestand vorsieht.

Platz 2: Flugverspätungen

Rund 38 Prozent der Verfahren betrafen 2023 verspätete Flüge, im Jahr davor waren es 29 Prozent. 2023 kam es vermehrt aufgrund von Streiks der Fluglinien bzw. des Bodenpersonals und Wetterereignissen zu Verspätungen. Unter anderem durch die erhöhte Streikaktivität in Europa und die immer extremeren Wetterereignisse kam es auch regelmäßig zu Slot-Verschiebungen und Kapazitätsengpässen, wodurch ebenfalls ein guter Teil der Verspätungen zustande kam. Ob die jeweiligen Gründe einen außergewöhnlichen Umstand bilden, ist im Einzelfall zu prüfen, wobei der Streik des eigenen Personals nach ständiger Rechtsprechung keinen außergewöhnlichen Umstand darstellen kann. Auch bei Verspätungen ist die Frage der zu ersetzenden Unterstützungsleistungen regelmäßig ein wichtiger Punkt im Schlichtungsverfahren.

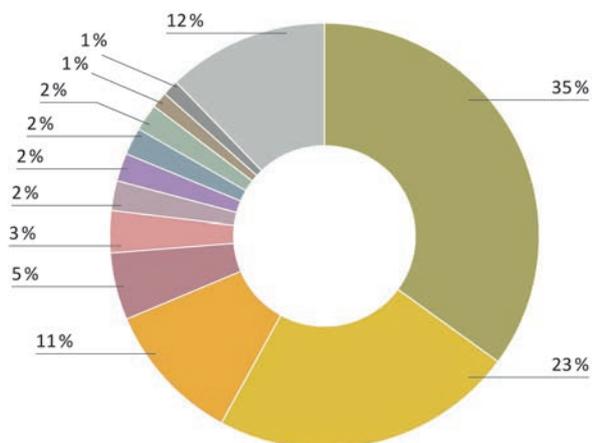
Platz 3: Nichtbeförderung

Vier Prozent der abgeschlossenen Verfahren betrafen Nichtbeförderungen (2022: fünf Prozent). Fluglinien sind bei ungerechtfertigt verweigerter Beförderung (beispielsweise wegen Überbuchung oder unvollständiger Reisedokumente) jedenfalls zur Leistung einer Ausgleichszahlung verpflichtet. Im Jahr 2023 wurden vonseiten der apf Verfahren geführt, in denen Fluggästen die Beförderung verweigert wurde, obwohl sie sich rechtzeitig und mit gültigem Flugschein am Abflugsteig eingefunden hatten. Die Gründe sind vielfältig. Eine klare Reihung der Problemfelder ist auch aufgrund des relativ geringen Anteils der Gesamtverfahrenszahl nicht sinnvoll möglich. Die klassische Überbuchung ist in den Verfahren der apf jedenfalls nur noch in Ausnahmefällen anzutreffen. Verhältnismäßig häufig werden jedoch Reisedokumente nicht anerkannt und Flugreisende aus diesem Grund nicht befördert.





Verteilung der Verfahren auf Unternehmen



- Austrian Airlines AG
- Wizz Air Hungary Ltd.
- Ryanair DAC
- Lufthansa (Deutsche Lufthansa AG)
- Eurowings GmbH
- TAP Air Portugal
- Air Dolomiti
- Turkish Airlines
- Iberia Lineas Areas de Espana S.A.
- Vueling Airlines S.A.
- Corendon Airlines Europe (XR)
- Sonstige

35 Prozent der im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren wurde mit den Austrian Airlines als größtem österreichischen Luftfahrtunternehmen geführt (2022: 34 Prozent). 2023 bezogen sich 23 Prozent der Verfahren auf Wizz Air (2022: 21 Prozent) und elf Prozent auf Ryanair DAC (2022: zehn Prozent). Fünf Prozent der Verfahren waren der Lufthansa (2022: vier Prozent) und drei Prozent Eurowings (2022: sechs Prozent) zuzurechnen. Des Weiteren betrafen je zwei Prozent die Fluglinien TAP Air Portugal (2022: drei Prozent), Turkish Airlines (2022: drei Prozent), Air Dolomiti (2022: ein Prozent) und Iberia. Je ein Prozent der Verfahren wurden mit Corendon Airlines Europe und Vueling abgewickelt. Der Rest der Verfahren entfiel im jeweils niedrigen Prozentbereich auf sonstige Flugunternehmen (zwölf Prozent), mit denen vereinzelt Verfahren eröffnet werden mussten (2022: 13 Prozent).

„Ohne Intervention der apf hätte ich von der Fluglinie keine Entschädigung bekommen.“

Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2023. Basis: Abschlussjahr 2023. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.



Entschädigungen und Erstattungen

Die apf erzielte im Flugsektor im Jahr 2023 einen Gesamtbetrag in der Höhe von 2.277.645 Euro für Fluggäste. Das bedeutet einen Anstieg von 53 Prozent gegenüber dem Vorjahr (1.485.499 Euro).

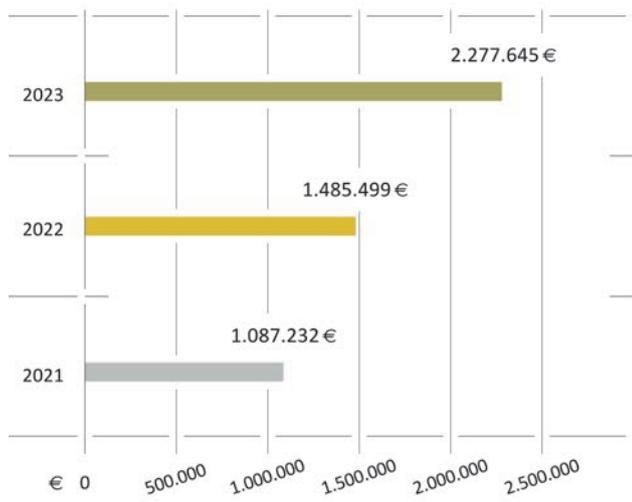


Abb. 8: Vergleich der Gesamtwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2021–2023. Basis: Abschlussjahre 2021–2023. Quelle: apf.

Aufschlüsselung der Gesamtwirtschaftung

Die Gesamtwirtschaftung im Flugbereich schlüsselt sich wie folgt auf (vgl. Abbildung 9a in Prozenten):

- 1.695.758 Euro setzten sich im Jahr 2023 aus diversen Entschädigungen für Reisende zusammen (74 Prozent; 2022: 74 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen fielen auch Fluggutscheine in diese Kategorie.
- 378.877 Euro der Erwirtschaftung ergaben sich 2023 aus Erstattungen bzw. Refundierungen (17 Prozent; 2022: 20 Prozent). Dazu zählten hauptsächlich Ticketkostenerstattungen, aber auch Aufwendungen bzw. Mehrkosten für Alternativbeförderungen.
- 195.301 Euro wurden als Betreuungsvergütungen geleistet (neun Prozent; 2022: sechs Prozent). Dies umfasst z. B. Verpflegungs-, Nächtigungs-, Transfer- und Kommunikationsaufwendungen.

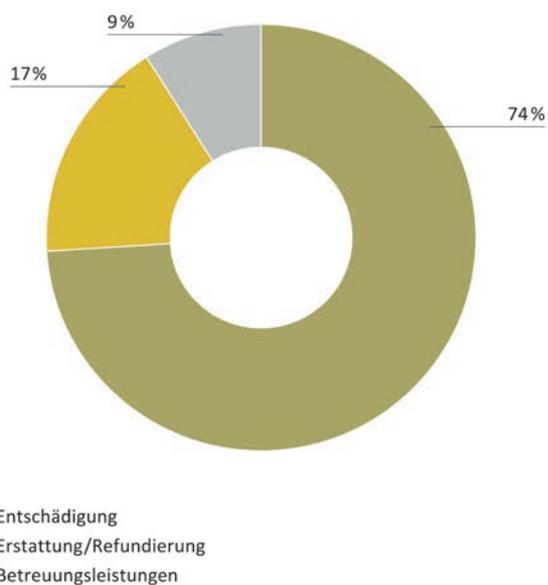


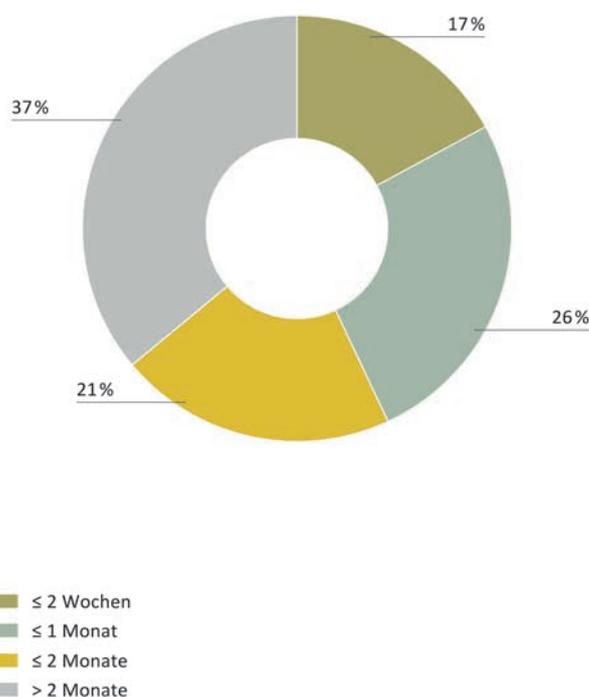
Abb. 8a: Aufschlüsselung der Gesamtwirtschaftung 2023. Basis: Abschlussjahr 2023. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.





Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

2023 war es bei knapp 17 Prozent der Schlichtungsverfahren möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einer Lösung mit der jeweiligen Fluglinie zu kommen (2022: 24 Prozent). Mehr als ein Viertel der Verfahren (26 Prozent) wurde 2023 innerhalb von drei Wochen abgeschlossen. In 26 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats (2022: 35 Prozent) und in 21 Prozent im Zeitraum von zwei Monaten (2022: 21 Prozent) erfolgreich zwischen Fluggästen und Unternehmen vermittelt werden. Mehr als zwei Monate mussten im Jahr 2023 für 37 Prozent der Fälle aufgewendet werden, 2022 waren es 20 Prozent. Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 62 Tagen (2022: 39 Tage).



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

Abb. 9: Verfahrensdauer 2023. Basis: Abschlussjahr 2023. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

Bisher wurden bei der apf für den Flugsektor wenige PRM-Schlichtungsanträge eingebracht. 2023 schloss die apf im Flugbereich insgesamt acht Verfahren für Passagiere mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität ab (2022: zwei). Der größte österreichische Flughafen, Vienna International Airport (VIE), verzeichnete 2023 eine markante Steigerung an Reisenden, die einen PRM-Service in Anspruch nahmen.

INFO: PRM-Service am Vienna International Airport

Jahr	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	178.745	198.607	52.443	86.815	171.710	204.031
Entwicklung in Prozent		+ 11,1	- 73,6	+ 65,5	+ 97,8	+ 18,8

Tabelle 1: Entwicklung der Nutzung des PRM-Services durch Flugreisende (An-, Abflüge und Transit) am Flughafen Wien 2019–2023. Quelle: Flughafen Wien AG³.

³ Information der Flughafen Wien AG, Februar 2023.

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Die apf fungiert in Bezug auf die EU-Fahr- und Fluggastrechtereordnungen nicht nur als Schlichtungs-, sondern auch als Durchsetzungsstelle. Aus diesem Grund ist es notwendig, die Nichteinhaltung der Regelungen aus der Fluggastrechtereordnung mit entsprechenden Konsequenzen zu sanktionieren. Das LFG⁴ sieht in § 169 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.

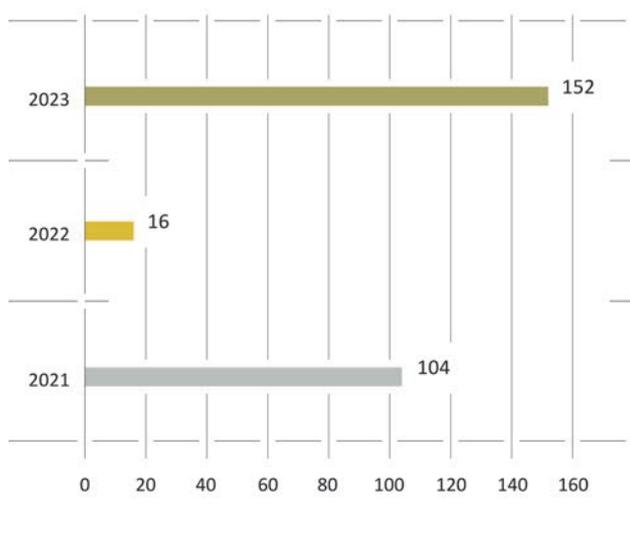


Abb. 10: Anzahl der Anzeigen 2021–2023. Basis: Abschlussjahre 2021–2023. Quelle: apf.

Wird die apf auf einen derartigen Verstoß aufmerksam, bringt sie eine Verwaltungsstrafanzeige bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde gegen die zur Vertretung nach außen berufenen Personen (Geschäftsführung, Vorstandsmitglieder) der betroffenen Fluglinie ein. Die Anzeigen stützen sich dabei grundsätzlich auf das Prinzip der „Culpa in inspiciendo“ bzw. „Culpa in custodiendo“. Dies beschreibt die Verantwortung der vertretungsbefugten Personen, rechtswidriges Verhalten von Angestellten zu verhindern oder ihnen aufzutragen, dieses zu unterlassen. Anderenfalls kann die vertretungsbefugte Person selbst für deren Verhalten zur Rechenschaft gezogen werden.⁵

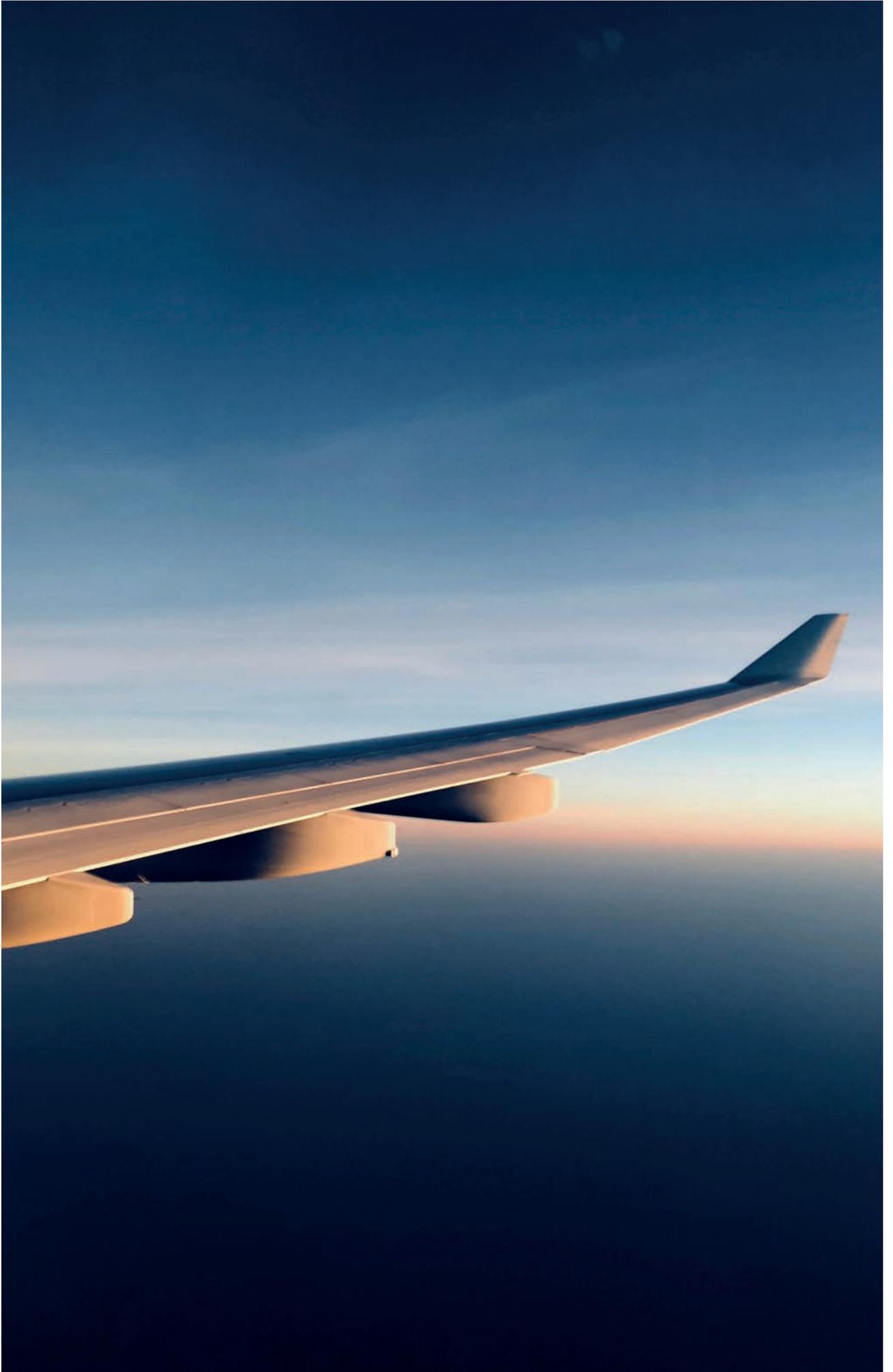
Im Laufe des Jahres 2023 kam es zu insgesamt 152 (2022: 16 Anzeigen) solcher Anzeigen. Da die örtliche Zuständigkeit der Bezirksverwaltungsbehörden je nach Verwaltungsübertretung unterschiedlich war und im Falle mehrerer Übertretungen die vorgesehenen Strafen nebeneinander zu verhängen waren, überstieg die Anzahl der abgefertigten Anzeigen jene der Verfahren. So sind beispielsweise Verstöße gegen die Mitwirkungspflicht stets beim Magistratischen Bezirksamt für den 3. Bezirk in Wien zur Anzeige zu bringen. Anzeigen aufgrund der Weigerung der Erbringung einer nach der Verordnung zustehenden Leistung sind an die Bezirksverwaltungsbehörde am Wohnsitz der antragstellenden Person bzw. am Unternehmenssitz in Österreich zu richten.

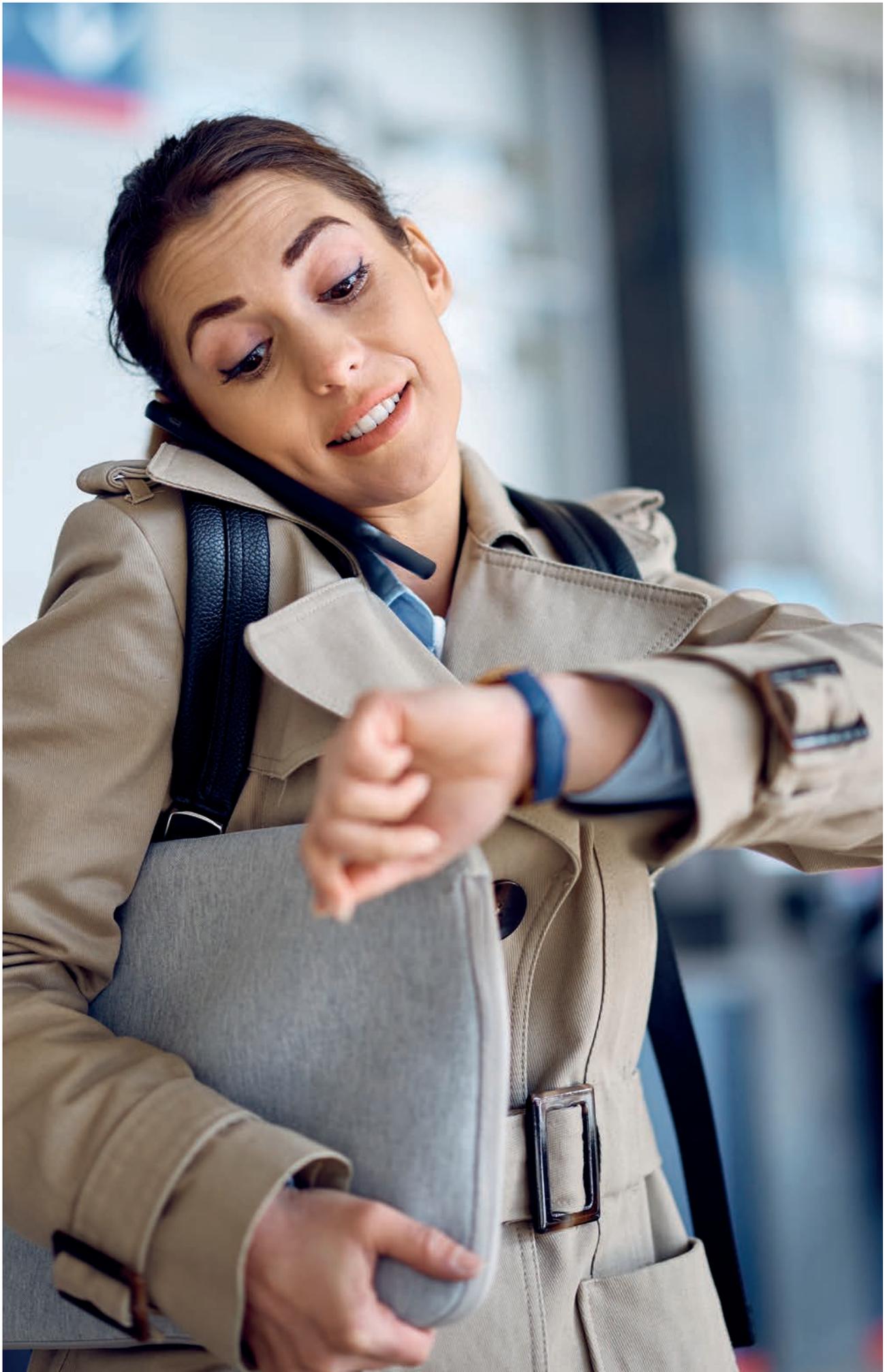
In 77 der 152 Anzeigen (2022: sechs der 16 Anzeigen) lag eine mangelnde Mitwirkung der Fluggesellschaft am Schlichtungsverfahren der apf vor. Dazu zählen Fälle, in denen entweder gar keine Reaktion erfolgte, eine inhaltliche Stellungnahme verweigert oder angeforderte Auskünfte bzw. Nachweise nicht übermittelt wurden.



⁴ Luftfahrtgesetz 1957 – LFG BGBl 1957/253 idgF.

⁵ 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.





Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Reisende im Bahn-, Bus- Schiffs- und Flugverkehr können ihr Anliegen bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) mit einem Online-Schlichtungsantrag einbringen, wenn sie vom betroffenen Verkehrs- oder Infrastrukturunternehmen keine Antwort erhalten bzw. diese für sie nicht zufriedenstellend ist.

Die apf behandelt etwa im Flugbereich Fälle betreffend Annullierungen oder Verspätungen und etwa im Bahnbereich Fälle im Zusammenhang mit Strafzahlungen oder Ticket-erstattungen. Dabei vertritt sie die Antragstellerinnen und Antragsteller kostenlos und provisionsfrei gegenüber den Luftfahrt- und Bahnunternehmen.

Die Expertinnen und Experten für Schlichtungen im jeweiligen Verkehrsbereich beraten die betroffenen Personen zugeschnitten auf ihren individuellen Fall und treten mit Lösungsvorschlägen an das jeweilige Unternehmen heran. Die apf erreicht in den Schlichtungsverfahren eine hohe Erfolgsquote von durchschnittlich 82 Prozent. Es wird grundsätzlich eine einvernehmliche Lösung zwischen den Verfahrensparteien innerhalb von 90 Tagen angestrebt. Sollte ein Fall nicht in die Kompetenz der der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) fallen, erhalten Betroffene weiterführende Informationen, an welche Stellen man sich mit dem Anliegen wenden kann.

Themen, die gehäuft im Rahmen der Schlichtungsverfahren auftreten, wie fehlende Informationen, verschiedene Leistungseinschränkungen, Hilfeleistungen, alternative Beförderung, Strafen, Unklarheiten bei Entschädigungen sowie Erstattungen, nimmt die apf zum Anlass, um Problembe- reiche genauer zu analysieren und Verbesserungsmöglich- keiten auszuarbeiten. Des Weiteren prüft die apf in den vier Verkehrsbereichen, ob die Websites der Beförderungsun- ternehmen ausreichend Informationen über die Passagier- rechte beinhalten.

Die apf steht in regelmäßigem Austausch mit den Verkehrs- unternehmen, gibt dabei Erfahrungen aus der Schlichtungs- arbeit weiter, bringt Verbesserungsvorschläge ein und erwirkt Überarbeitungen von Beförderungsbedingungen und Ver- besserungen für Fahr- und Fluggäste. Zur Überprüfung und Qualitätssicherung führt die apf im Bahn- und Flugsektor auch regelmäßig Audits durch.

In diesem Kapitel werden Schwerpunktthemen aus den Be- reichen Bahn-, Bus- und Flugverkehr dargestellt, mit denen sich die Schlichtungsstelle im Jahr 2023 beschäftigte. Es werden häufige Problemstellungen detailliert beschrieben und Lösungsfortschritte aufgezeigt. Der Bereich Schiffs- verkehr wird aufgrund der geringen Zahl an Schlichtungs- anträgen nicht ausgeführt.

„Ich bin von der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte begeistert! Ein wirklich tolles Service!“





Schwerpunkte Bahn

Bezug von Online-Tickets

Wie in den vorherigen Jahren setzte sich der Trend im Jahr 2023 fort, dass zahlreiche Schlichtungsanträge bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) eingebracht wurden, die die Unmöglichkeit der Stornierung von bereits als PDF bezogenen Online-Tickets der ÖBB-Personenverkehr betrafen. Insbesondere brachten Fahrgäste aus dem Ausland Anträge bei der apf ein, weil sie Tickets nach Bezug als PDF nicht mehr stornieren konnten. Die Problematik betrifft ausschließlich die Bezugsart des Tickets als PDF. Bei anderen Bezugsmethoden (z. B. in der ÖBB-App) kann der Kauf rückabgewickelt werden. Wird ein Ticket jedoch als PDF bezogen, verfällt die Möglichkeit zur Stornierung, selbst wenn das Ticket gemäß den Stornomodilitäten noch stornierbar wäre (z. B. Standard-Tickets bis einen Tag vor Geltungsbeginn).

Diese Vorgehensweise bei als PDF bezogenen Online-Tickets wird, soweit der apf bekannt ist, ausschließlich von der ÖBB-Personenverkehr angewandt. Diese in Österreich gängige Praxis ist vielen – insbesondere ausländischen – Fahrgästen daher nicht bekannt. Im Gegensatz dazu ist etwa bei der Deutschen Bahn ein als PDF bezogenes Ticket gegen eine Gebühr stornierbar.

Der Bezug bzw. der Download von Online-Tickets als PDF durch Reisende erfolgt häufig direkt nach dem Kauf, womit die Stornomöglichkeit des Fahrscheins verloren geht. Die Fahrgäste buchen oftmals bewusst teurere Tarife, um das Ticket noch stornieren zu können, falls sich ihre Reisepläne ändern. Das Bahnunternehmen argumentierte gegenüber der apf, dass die Vorgehensweise zur Eindämmung von Betrugsgefahr diene, da PDFs jederzeit ausgedruckt werden könnten. Diese Argumentation ist für die apf nur begrenzt nachvollziehbar, da das Unternehmen durch verbesserte Kontrollen und technische Systeme die Betrugsgefahr ebenso reduzieren könnte.

Die apf setzt sich fortlaufend für Verbesserungen ein. Eine Abkehr vom Ausschluss der Stornierbarkeit nach Bezug als PDF wurde jedoch vom Bahnunternehmen mehrmals

deutlich abgelehnt. Die apf fordert zudem bessere Information und klarere Kommunikation, sodass den Fahrgästen die Folgen des Bezugs eines Tickets als PDF bewusster sind.

Die folgenden Aspekte sollen hier besonders erwähnt sein:

1. Nach dem Online-Kauf besteht im Browser bereits die Möglichkeit, das Ticket als PDF zu beziehen.
2. In der Buchungsbestätigung wird großflächig darauf hingewiesen, das Ticket zu beziehen. Der Hinweis, dass der Bezug dazu führt, dass ein Ticket nicht mehr stornierbar ist, findet sich erst am Ende der Buchungsbestätigung.
3. Vor Abschluss einer Buchung findet sich keine Information darüber, dass mit Bezug als PDF kein Storno mehr möglich ist.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Beziehen Sie PDF-Tickets so spät wie möglich, am besten 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.
- Nutzen Sie nach Möglichkeit eine der anderen Bezugsmöglichkeiten (z. B. in der ÖBB-App oder am Schalter/Automaten) und nicht die PDF-Option.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Verbesserung der Hinweise vor Abschluss einer Buchung, dass bei Bezug des Tickets als PDF keine Stornomöglichkeit mehr gegeben ist.
- Abänderung der Information nach Buchungsabschluss im Ticketshop und in der Buchungsbestätigung dahingehend, dass ein sofortiger Bezug als PDF nicht empfohlen wird.
- Umsetzung der Stornierungsoption von als PDF bezogenen Tickets vor Fahrtantritt.

Strafen

Wie im Vorjahr beschäftigte sich die apf auch 2023 wieder vermehrt mit Strafzahlungen, welche vorrangig von der ÖBB-Personenverkehr ausgestellt wurden. Die Gründe dafür sind mannigfaltig. Meist bezogen sich die Strafen auf Fahrten mit ungültigen oder keinen Tickets in ÖBB-Nah- oder -Regionalverkehrszügen. Fahrgästen war oft nicht bewusst, dass der Zutieg ohne gültigen Fahrschein grundsätzlich nicht zulässig ist. Eine Ausnahme ist dann zulässig, wenn am Abfahrtsbahnhof keine (funktionierende) Kaufmöglichkeit zur Verfügung steht. So ist es etwa tariflich nicht zulässig, in einen Zug einzusteigen und anschließend ein Ticket in der ÖBB-App zu kaufen. Der Kauf muss stets vor Zutieg abgeschlossen sein, dies gilt auch für den Kauf in der ÖBB-App. Auch erhielten Reisende Strafen, wenn sie wegen zu langer Wartezeiten am Ticketautomaten bereits in den Zug einstiegen. Es wurde häufig davon ausgegangen, dass ein Ticketkauf im Zug unter derartigen Umständen zulässig sei, was jedoch nicht zutrifft.

Auch aufgrund der „Wechselgeldproblematik“ erhielten Fahrgäste regelmäßig Strafen. Da ein ÖBB-Automat maximal neun Euro Wechselgeld herausgeben kann, werden keine Banknoten akzeptiert, wenn die Differenz zum Ticketpreis größer als diese Summe ist. Fahrgäste gingen dann häufig von einem Defekt des Automaten aus und wollten das Ticket im Zug kaufen, was jedoch in der Regel abgelehnt und eine Strafe ausgestellt wurde.

Erfahrungsgemäß zeigen Unternehmen, allen voran die ÖBB-Personenverkehr, nur äußerst selten ein Entgegenkommen bei Einsprüchen ohne dezidierten Rechtsanspruch auf Strafreduktion oder -erlass, weshalb sich betroffene Fahrgäste schlussendlich an die apf wenden (müssen).

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Achten Sie bei der ÖBB-Personenverkehr darauf, vor Zutieg im Nah- bzw. Regionalverkehrszug immer ein gültiges Ticket zu besitzen. Sollten Sie in berechtigten Fällen (es gibt keinen geöffneten Schalter oder keinen funktionierenden Automaten am Abfahrtsbahnhof) ohne Ticket einsteigen müssen, dann wenden Sie sich sofort aktiv an das Zugpersonal bzw. kaufen Sie gleich ein Ticket, falls der Zug über einen Automaten verfügt.
- Auch bei Ticketkauf in der ÖBB-App muss der Ticketkauf vor Zutieg vollständig abgeschlossen sein. Das bedeutet, das Ticket muss sich bereits bezogen in der App befinden, um gültig zu sein.
- Achten Sie beim Automaten auf die Anzeige zu den akzeptierten Banknoten; nutzen Sie nach Möglichkeit auch die Zahlung mit Bankomat- oder Kreditkarte.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Mehr Kulanz bei der Beurteilung von Einzelfällen, sowohl direkt im Zug bei der Kontrolle als auch bei einem Einspruch gegen eine Strafe.
- Rasche Umsetzung der Bezahlung von Tickets mit höheren Banknoten am Automaten, um die Wechselgeldproblematik zu entschärfen.



Erstattungen

Ein weiteres häufig bei der apf eingebrachtes Thema war die Erstattung von Bahntickets. Reisende beantragten Erstattungen aufgrund der restriktiven Erstattungsmodalitäten (siehe etwa auch das Thema Bezug von Tickets), des Ausschlusses von bestimmten Tickets (z. B. ÖBB-Sparsiene) von der Erstattung, des weiterhin komplexen ÖBB-Buchungssystems sowie aufgrund von Verspätungen oder Zugausfällen.

Nach wie vor können ÖBB-Sparsiene-Tickets, auch wenn diese nicht als PDF bezogen wurden, nicht storniert werden (ausgenommen das ÖBB-Sparsiene-Komfort-Ticket). Das Bahnunternehmen zeigt sich erfahrungsgemäß nur selten kulant, auch wenn offensichtliche Fehler bei der Buchung (z. B. falsche Strecke, falsches Reisedatum) vorlagen bzw. der Fahrgast sogar bereits die korrekten Tickets gebucht hat. Die apf setzt sich in Schlichtungsverfahren regelmäßig für individuelle Lösungen ein, um Fahrgäste zumindest monetär zu unterstützen.

Immer wieder kam es vor, dass Bahnunternehmen nicht differenzierten, ob ein Fahrgast ein Ticket erstatten lassen möchte oder ob ein Ticket nicht genutzt werden konnte. Etwa aufgrund eines vom Bahnunternehmen zu verantwortenden Grundes wie eines Zugausfalls. In letzterem Fall kann eine Erstattung nie tariflich ausgeschlossen werden, auch nicht bei verbilligten Tickets.

*„Ganz hervorragend.
Sehr freundliches Team,
exzellente Problemlösung.“*

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Legen Sie dem Unternehmen möglichst glaubhaft und nachvollziehbar dar, falls Sie ein Ticket nicht genutzt haben, insbesondere wenn kein Rechtsanspruch auf Erstattung besteht und ein Ticket bereits als PDF bezogen wurde.
- Beziehen Sie Tickets so spät wie möglich und am besten nicht als PDF (sondern in der ÖBB-App oder am Schalter/Automaten).
- Wenn unklar ist, ob die Reise angetreten werden kann, buchen Sie am besten stornierbare Tickets und keine nicht stornierbaren Sonderangebote wie etwa die ÖBB-Sparsiene.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Überprüfung des vollkommenen Ausschlusses der Erstattung bestimmter Produkte (z. B. ÖBB-Sparsiene-Tickets) mit dem Ziel einer kundenfreundlichen Überarbeitung.
- Schulung des Kundenservice-Personals dahin gehend, dass die Erstattung von Tickets nicht ausgeschlossen werden kann, wenn der Grund für die Nichtnutzung beim Bahnunternehmen liegt.



Leistungseinschränkungen (Downgrade, Ausfall)

Ab Sommer 2023 kam es zu einer hohen Anzahl an Ausfällen bei Schlaf- und Liegewägen bei der ÖBB-Personenverkehr. Bei der apf gingen in diesem Zeitraum vermehrt Anfragen zum Thema Nachtzug ein. Die Gründe für die Anfragen waren dabei vielfältig.

Der Ausfall eines Schlaf- oder Liegewagens ist für Fahrgäste besonders schwerwiegend, da in der Regel nur schwer ein Ersatz durch das Unternehmen bereitgestellt werden kann und Reisende somit häufig entweder den Zug überhaupt nicht oder etwa nur im Sitzwagen nutzen können. Der Nachtreisezug wird in der Regel jedoch gerade wegen der Übernachtungsmöglichkeit genutzt, diese Funktion fällt bei einem Sitzplatz fast vollständig weg.

Tariflich gibt es eine eigene Berechnungstabelle für den Erstattungsanspruch bei einer Herabstufung der Buchungskategorie. Dabei wird die Preisdifferenz zwischen der gebuchten und der tatsächlich genutzten Kategorie ersetzt. Zum Buchungszeitpunkt eventuell verfügbare günstige Tickets werden nicht berücksichtigt. Erstattet wird die Differenz zum Standard-Einzelticket. Die ÖBB-Personenverkehr bietet jedoch über den tariflichen Anspruch hinausgehend Erstattungen für die eigenen Nightjets an.

Gerade auf Strecken, bei welchen es kaum adäquate alternative Beförderungsmöglichkeiten anderer Bahn- oder Busunternehmen gibt, ist der Ausfall von Schlaf- oder Liegewägen für Reisende besonders unangenehm. Zusätzlich ist die ÖBB-Personenverkehr in der Nacht, insbesondere im Ausland, telefonisch nur eingeschränkt erreichbar. Bei Störungen im Ausland kann sinngemäß keine rasche Hilfe von der ÖBB-Personenverkehr organisiert werden. Aus den Schlichtungsanträgen ist ersichtlich, dass von den ausländischen Partnerbahnen nur selten Hilfeleistungen angeboten werden. Fahrgäste müssen demnach oft selbst eine alternative Beförderung buchen.

Mangels Alternativen muss in einzelnen Fällen seitens der betroffenen Fahrgäste auch auf Flüge zurückgegriffen werden. In der Bahn-Fahrgastreueverordnung ist seit 7. Juni 2023 geregelt, dass Fahrgäste, wenn ihnen nicht binnen 100 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit eine Alternative angeboten wird, berechtigt sind, selbst ein Ticket bei einem anderen Bahn- oder Busunternehmen zu kaufen und durch das Ticket ausstellende Bahnunternehmen erstatten zu lassen. Flugreisen werden nicht explizit als Alternative angeführt, auch wenn diese im Vergleich zu kurzfristigen Zugbuchungen günstiger sein können oder der Flug in bestimmten Fällen die einzige angemessene alternative Transportmöglichkeit darstellt.

Informationen über den Wegfall von Schlaf- oder Liegewägen erfolgten zudem, wenn überhaupt, teilweise sehr spät. Die Reisenden haben oftmals erst am Bahnhof oder im Zug davon erfahren und mussten spontan Entscheidungen über den Fortgang ihrer Reise treffen. Diese fielen mitunter teurer aus (notwendige Übernachtung, Buchung einer alternativen Fahrt etc.).





Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Informieren Sie sich rechtzeitig vor der Abfahrt, ob Ihr Zug planmäßig verkehrt (z. B. telefonisch, im ÖBB-Fahrplantooll „SCOTTY“). Sofern dem Unternehmen Ihre Kontaktdaten bekannt gegeben wurden, beachten Sie auch entsprechende Informationen per E-Mail.
- Kontaktieren Sie bei einem Ausfall nach Möglichkeit das Bahnunternehmen und ersuchen Sie dieses um Unterstützung, bevor Sie selbst tätig werden und Tickets buchen.
- Nutzen Sie primär Busse und andere Züge für alternative Fahrten. Sofern das Flugzeug die einzige bzw. die einzige adäquate Alternative für die nächsten Tage darstellt, achten Sie besonders auf die Angemessenheit der Kosten mangels unstrittigen Rechtsanspruchs auf Ersatz durch das Bahnunternehmen.
- Sofern Sie eine Reservierung haben, diese aber nicht in Anspruch nehmen können (z. B. weil das Wagenmaterial getauscht wurde), wenden Sie sich an das Zugpersonal vor Ort und lassen Sie sich einen neuen Platz zuweisen. Ist das nicht möglich, ersuchen Sie um Refundierung der Reservierung.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Bessere bzw. rechtzeitige Information der Fahrgäste über Unregelmäßigkeiten, wie etwa den Wegfall von Reservierungen oder Ausfall von Schlaf- oder Liegewagen.
- Verstärkte Maßnahmen gegen Ausfälle von Schlaf- oder Liegewagenmaterial.
- Bessere Erreichbarkeit bei Unregelmäßigkeiten, vor allem für Reisende in Nachtreisezügen.
- Bessere Organisation einer alternativen Fahrtmöglichkeit.



Reisevermittler und getrennte Beförderungsverträge

Ein häufiges Thema waren 2023 Tickets, die bei externen Fahrkartenverkäufern oder bei unterschiedlichen Bahnunternehmen für eine durchgehende Fahrt gekauft wurden. Nicht immer ist es möglich, ein Durchgangsticket bei einem Bahnunternehmen zu kaufen, insbesondere bei grenzüberschreitenden Fahrten. Ebenso sind die Preise gestückelter Tickets von verschiedenen Bahnunternehmen mitunter günstiger als der Kauf der Tickets/Durchgangstickets bei einem Bahnunternehmen. Zudem werden Buchungen bei Reisevermittlern, wie etwa Trainline, mittlerweile häufiger genutzt, da über diesen Weg Tickets verschiedener Bahnunternehmen für eine Fahrt miteinander kombiniert werden können.

Wird etwa ein Ticket für eine Strecke (z. B. von Wien nach München) bei einem Bahnunternehmen, etwa der WESTbahn, gekauft und eine weitere Strecke (z. B. von München nach Hamburg) bei einem anderen Bahnunternehmen, etwa bei der deutschen DB, so ergeben sich dadurch – von wenigen Ausnahmen abgesehen – zwei getrennt voneinander zu behandelnde Beförderungsverträge. Dies stellt für den Fahrgast kein Problem dar, solange es zu keinen Schwierigkeiten kommt. Kommt es jedoch zu Verspätungen oder Zugausfällen, wirkt sich dies negativ auf die Fahrgastrechte aus. So müsste etwa bei Verspätung des ersten Zuges ein neues Ticket für den Anschlusszug gekauft werden, sofern der Anschluss nicht erreicht wird. Bei Buchung bei einem Bahnunternehmen können sowohl Durchgangstickets als auch getrennte Beförderungsverträge gekauft werden, je nach dem Angebot des Unternehmens. Mehrere Tickets, welche im Rahmen eines Kaufvorgangs erworben werden, ohne dass vom Bahnunternehmen darüber informiert wird, dass getrennte Beförderungsverträge vorliegen, gelten nach der Bahn-Fahrgastrechteverordnung vom 7. Juni 2023 jedenfalls als Durchgangsticket.

Bei einer Buchung über einen Reisevermittler wird oftmals eine Kombination von Tickets unterschiedlicher Bahnunternehmen verkauft, sodass mehrere Beförderungsverträge vorliegen, sofern der Reisevermittler vor Kauf darüber informiert hat. Dies geschieht zwar oft zugunsten eines günstigeren Preises, aber eben zulasten der Fahrgastrechte. Was jedoch nach wie vor Probleme bereitet, ist, dass Bahnunternehmen

und Reisevermittler nicht immer ausreichend klar und transparent darauf hinweisen, ob unterschiedliche Beförderungsverträge mit im Vergleich zu Durchgangstickets eingeschränkten Fahrgastrechten angeboten werden oder nicht.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Sofern preislich akzeptabel und angeboten, empfiehlt die apf die Buchung von Durchgangstickets oder zumindest die Buchung sämtlicher Tickets bei einem Bahnunternehmen, da in diesem Fall die Fahrgastrechte vollinhaltlich oder zumindest besser gelten.
- Bei Buchung von Tickets verschiedener Bahnunternehmen für eine Fahrt sollten Fahrgäste immer ausreichend zeitlichen Puffer für den Umstieg berücksichtigen (wir empfehlen im Fernverkehr mindestens 1–2 Stunden), um zumindest kleinere Verspätungen abfedern zu können.
- Bei getrennter Buchung empfiehlt sich der Abschluss einer Reiseversicherung, welche die Mehrkosten abdeckt.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Unternehmen sollten grundsätzlich Durchgangstickets anbieten.
- Deutliche und transparente Informationen, sowohl bei Bahnunternehmen als auch bei Reisevermittlern, ob getrennte Beförderungsverträge oder Durchgangstickets angeboten werden.
- Bei getrennten Beförderungsverträgen sollte klar informiert werden, was die konkreten Auswirkungen auf die Geltung der Fahrgastrechte sind.
- Reisevermittler sollten bei getrennten Beförderungsverträgen etwas längere Umsteigezeiten einplanen, um zumindest kleinere Verspätungen abfedern zu können.



Fristverletzungen

Auch im Jahr 2023 konnte die apf, insbesondere ab dem Sommer, beobachten, dass einige an die apf herangetragene Anträge auf Erstattung oder Entschädigung nicht fristgerecht durch die ÖBB-Personenverkehr behandelt wurden. Grund dafür dürften insbesondere Baustellen, Streiks, wetterbedingte Störungen sowie Zugausfälle im Nachtreisezugverkehr gewesen sein, welche zu einem erhöhten Beschwerdeaufkommen führten. In der Regel hat das Unternehmen einen Monat lang Zeit, auf ein Anliegen erstmalig inhaltlich zu reagieren. Da diese Frist nicht immer eingehalten wurde, wandten sich einige Reisende an die apf mit dem Ansuchen um Unterstützung.

Eingebrachte Beschwerden werden in bestimmten Fällen bei der ÖBB-Personenverkehr weiterhin pauschal mittels einer Eingangsbestätigung abgelehnt, auch in Fällen, in denen aufgrund des Sachverhalts eine Befassung nicht nur wünschenswert, sondern auch verpflichtend war. Zudem kann der Fahrgast mangels automatisch vergebener Bearbeitungsnummer nicht direkt beim Unternehmen urgieren, sofern etwa keine fristgerechte Antwort erfolgt. Mehr Details zu den Fristverletzungen finden Sie im Kapitel „Judikatur und Durchsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr“, Seite 104).

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Die ÖBB-Personenverkehr kann schriftlich am besten über ein Online-Formular unter www.oebb.at kontaktiert werden, alternativ ist der Postweg oder für bestimmte Anliegen der ÖBB.BOT möglich. Zusätzlich gibt es eine persönliche Bearbeitung von Beschwerden auf den Hauptbahnhöfen in Wien, Graz, Linz, Salzburg, Innsbruck und Villach. Achtung: Die direkte Einbringung einer Beschwerde per E-Mail ist nicht möglich. Nur nach erstmaliger Eingabe über das Online-Formular erfolgt die weitere Bearbeitung der Beschwerde per E-Mail.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Verbesserung des Kundenservice hinsichtlich einer raschen Bearbeitung von Anliegen sowie zumindest Einhaltung der einmonatigen Antwortfrist.
- Verbesserung der automatischen Eingangsbestätigung (direkte Vergabe einer Bearbeitungsnummer, Information zum eingereichten Inhalt usw.).

Weitere von der apf erreichte Verbesserungen

- Verbesserte Darstellung der Gültigkeit auf Einzeltickets des Verkehrsverbunds Ost-Region (vormals nicht gut sichtbar aufgedruckt).
- Ergänzung auf der ÖBB-Website, dass es sich bei der Zuggattung CJX (Cityjetexpress) um einen Nahverkehrszug handelt.
- Bessere Lösung des Problems, wenn es trotz Fehlermeldung zu einer Buchung des Tickets bei der ÖBB-Personenverkehr kommt.
- Verbesserung der FAQs der ÖBB-Personenverkehr hinsichtlich der Stornierung von Tickets.
- Verbesserung der Information über die nächstgelegenen Automaten am Flughafen Wien durch die ÖBB-Personenverkehr.
- Verbesserung der Darstellung der Tarifbestimmungen bzw. Änderungen bei der WESTbahn.







Schwerpunkte Bus

Entschädigungen bei Abfahrtsverspätungen, Annullierungen und Überbuchungen

Auch im Jahr 2023 wurde aus den Schlichtungsverfahren der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ersichtlich, dass Busunternehmen kaum Entschädigungen in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises gemäß Art 19 Abs 2 der Verordnung (EU) 181/2011 anbieten, sofern nicht die Auswahl gemäß Abs 1 angeboten wurde. Gemäß Abs 1 müssen die Unternehmen im Fall einer voraussichtlichen Abfahrtsverspätung über 120 Minuten, Annullierung oder Überbuchung jedoch die Wahl zwischen Fortsetzung der Fahrt zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder Erstattung des Fahrpreises anbieten.

Anträge zu Entschädigungen bei verspäteter Ankunft erhielt die apf im Berichtsjahr nur noch selten. Relevant für den Anspruch von Verspätungsentschädigungen im Busverkehr ist ausschließlich die Abfahrtsverspätung.

Regelmäßig forderten Antragstellerinnen und Antragsteller Entschädigungen im Rahmen des Schadenersatzes, was jedoch außerhalb der Zuständigkeiten der apf im Busbereich liegt. Derartige Ansprüche können von der apf gegenüber dem Unternehmen nur mitvorgebracht werden, wenn die apf wegen eines behaupteten Verstoßes gegen die Verordnung (EU) 181/2011 zuständig ist. Eine Durchsetzung derartiger Forderungen kann sie jedoch nicht erwirken.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Es sollte darauf geachtet werden, dass bei der Buchung dem Unternehmen die korrekten Kontaktdaten (z. B. Telefonnummer, E-Mail) bekannt gegeben werden, damit dieses den Fahrgast bei Störungen informieren kann.
- Halten Sie Kontaktdaten (z. B. Telefonnummer) des Busunternehmens bereit und informieren Sie sich über mögliche Reisealternativen für den Fall, dass es zu einer Störung kommt.
- Es sollten stets alle Kostennachweise, etwa in Form von Rechnungen, aufbewahrt werden, sofern Schadenersatz geltend gemacht werden soll.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Einhaltung sämtlicher rechtlicher Verpflichtungen aus den Fahrgastrechten, etwa bezüglich der Entschädigung gemäß Art 19 Abs 2 der Verordnung (EU) 181/2011.



Hilfeleistungen (Unterkunft und Mahlzeiten/Erfrischungen)

Die apf konnte im Jahr 2023 weiterhin nicht feststellen, dass FlixBus, der Marktführer im Fernbusverkehr in Österreich, den Verpflichtungen gemäß Art 21 lit a der Verordnung (EU) 181/2011, bei Abfahrtsverspätungen von mehr als 90 Minuten und Busausfällen von Busbahnhöfen Hilfeleistungen in Form von Mahlzeiten und Erfrischungen anzubieten, ausreichend nachkommt. In den Schlichtungsverfahren erzielte die apf hingegen Einigungen mit dem Busunternehmen in Bezug auf die Verpflichtung zur pauschalen oder individuellen Entschädigung der nicht erbrachten Hilfeleistung.

Dagegen wurden Hilfeleistungen gemäß Art 21 lit b der Verordnung (EU) 181/2011 in Form von Übernachtungen in Unterkünften nach Erfahrung der apf aus den Schlichtungsverfahren seitens FlixBus bereitwillig übernommen, wenn diese erforderlich waren.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Sofern keine Hilfeleistung vom Unternehmen erbracht wird, kann diese selbst organisiert und können die Kosten beim Unternehmen eingereicht werden.
- Es sollten stets alle Kostennachweise etwa in Form von Rechnungen aufbewahrt werden. Reine Zahlungsbestätigungen (Kontoauszüge) sind in der Regel nicht ausreichend.
- Alkoholische Getränke werden im Rahmen der Hilfeleistung in der Regel nicht erstattet.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Einhaltung sämtlicher rechtlicher Verpflichtungen aus den Fahrgastrechten, etwa bezüglich der Hilfeleistung gemäß Art 21 lit a der Verordnung (EU) 181/2011.
- Bessere Information der Fahrgäste über ihre Ansprüche (etwa per E-Mail/SMS) im Verspätungs- oder Annullierungsfall.





Alternative Beförderung

Bei der Erstattung von alternativer Beförderung gemäß Art 19 Abs 1 lit a der Verordnung (EU) 181/2011 zeigte sich FlixBus gegenüber dem Fahrgast oft ablehnend, wenn ein alternativ gebuchtes Ticket nicht genau derselben Reiseroute wie der ursprünglich bei FlixBus gebuchten entsprach. In derlei Fällen verwies die apf auf die EU-Verordnung, die explizit eine geänderte Streckenführung zulässt.

Weiters ist darauf hinzuweisen, dass FlixBus bei der Buchung von anderen Verkehrsmitteln als Bus oder Bahn zur Fortsetzung der Fahrt, oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung, häufig keinen Anspruch auf Kostenübernahme nach den Fahrgastrechten sieht. Die apf wies das Unternehmen im Rahmen der Schlichtungsverfahren darauf hin, dass auch Reisen mit anderen Verkehrsmitteln, wie Flugzeugen oder Mietwagen, im Einzelfall preislich vergleichbare Bedingungen aufweisen und sogar günstiger sein können.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Nach Möglichkeit bei der Buchung von alternativen Verbindungen den gleichen Zielort wählen bzw. nur aus nachvollziehbaren Gründen davon abweichen.
- Bevorzugt sollten für alternative Verbindungen Bus oder Bahn gebucht werden. Nach den Fahrestrechten im Busverkehr ist jedoch auch die Übernahme von alternativen Beförderungsmitteln (wie z. B. Flugzeug) nicht ausgeschlossen. Sofern die Bedingungen nicht vergleichbar sind, ist jedoch damit zu rechnen, dass nicht der gesamte Betrag erstattet wird.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Keine pauschale Ablehnung, wenn die Strecke bzw. der Zielort zwischen ursprünglichem und neu gekauftem Ticket aus nachvollziehbaren Gründen nicht ident ist.

Weitere Themen

- FlixBus bot bei defekten Bussen vereinzelt keine Ersatzbeförderung in angemessener Zeit an und lehnte die Übernahme etwaiger Zusatzkosten, wie etwa Taxikosten, ab.
- Pauschale Ablehnung von Schadenersatzforderungen ohne nähere Prüfung.
- Nicht immer erbrachte das Unternehmen ausreichend Nachweise für von ihm behauptete außergewöhnliche Umstände.

„Wir hatten eine sehr professionelle Kommunikation und das Ergebnis ist positiv. Ich habe eine volle Entschädigung für die Verspätung erhalten.“







Schwerpunkte Flug

Flugannullierungen

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) war im Jahr 2023 im Flugbereich erneut häufig mit Schlichtungsanträgen zu annullierten Flügen konfrontiert. Rechtlich ist zu unterscheiden, ob ein Flugunternehmen einen Flug abgesagt oder ob ein Passagier seinen Flug storniert hat. Eine Zuständigkeit der apf besteht nur innerhalb des Anwendungsbereichs der Fluggastrechteverordnung¹. Diese ist bei einer Flugannullierung durch das Luftfahrtunternehmen gegeben. Treten Passagiere ihre Flüge nicht an oder stornieren, erwachsen etwaige Ansprüche aus den (Beförderungs-)Bedingungen und einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften. Neben den klassischen Fallkonstellationen der Flugannullierung befassten sich die Flug-Expertinnen und -Experten der apf vermehrt mit den besonderen Fällen der Flugzeitenänderung.

Flugzeitenänderung

Die apf beobachtete in den Schlichtungsverfahren 2023 wiederholt, dass die Abflugzeiten vorab durch Luftfahrtunternehmen geändert wurden. Fluggäste waren dadurch oftmals nicht in der Lage, die früheren Abflugzeiten wahrzunehmen. Durch solche Szenarien war die apf vermehrt mit der Frage konfrontiert, welche Rechtsansprüche in solchen Fällen bestehen. Zu verspäteten oder annullierten Flügen gibt es zusätzlich zu den Regelungen in der Fluggastrechteverordnung² eine weitreichende Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofes (EuGH). Besonders bei Flugvorverlegungen war die Rechtslage jedoch unklar und die Frage, ab wann eine Zeitenänderung auf einen früheren Abflug einen Anspruch nach der Fluggastrechteverordnung begründen kann, nicht eindeutig beantwortet.

Der EuGH klärte die Einordnung schlussendlich in seiner Rechtsprechung³. Demnach ist die Vorverlegung eines Fluges von mehr als einer Stunde als Annullierung im Sinne der Fluggastrechteverordnung einzustufen. Diese zeitlichen Verschiebungen werden damit Flugabsagen gleichgestellt und lösen die Rechtsfolgen einer Annullierung aus, insbesondere bei kurzfristigen Vorverlegungen die Verpflichtung eine Ausgleichszahlung zu leisten. Damit wurde klargestellt, dass Ausgleichszahlungen nur dann nicht zu leisten sind, wenn dem Fluggast eine alternative Reisemöglichkeit angeboten wird, mit der er weniger als eine bzw. zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abfliegt und sein Endziel höchstens vier bzw. zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit erreicht. Es kommt dabei der Verspätungsrahmen gemäß Art 5 Abs 1 lit c Zi ii und iii zur Geltung.

„Folglich hat der Unionsgesetzgeber anerkannt, dass eine erhebliche Vorverlegung eines Fluges in gleicher Weise wie dessen Verspätung für die Fluggäste zu schwerwiegenden Unannehmlichkeiten führen kann, da ihnen eine solche Vorverlegung die Möglichkeit nimmt, frei über ihre Zeit zu verfügen und ihre Reise oder ihren Aufenthalt nach Maßgabe ihrer Erwartungen zu gestalten.“⁴

Obwohl das Urteil des EuGH zu den vorverlegten Flügen bereits Ende 2021 erfolgte, beschäftigten die Flug-Expertinnen und -Experten der apf auch im Jahr 2023 noch zahlreiche solcher Fälle. Besonders in den ersten Monaten des Jahres 2023 führte die apf zahlreiche Verfahren, in denen Luftfahrtunternehmen zwar das Bestehen eines Anspruchs auf Ausgleichszahlung bei vorverlegten oder entsprechend früher durchgeführten Ersatzflügen anerkannten, jedoch einwendeten, dass dieser Anspruch um 50 Prozent gekürzt werden könne. Damit wurde aber missachtet, dass der EuGH diese früher stattfindenden Flüge von der Kürzungsmöglichkeit nach Art 7 ausgenommen hat und die Fluggäste demnach eine ungekürzte Ausgleichszahlung erhalten müssen:

„[...] die erhebliche Vorverlegung eines Fluges [führt] aber zu schwerwiegenden Unannehmlichkeiten, die einen Ausgleichsanspruch rechtfertigen. Wäre in einer solchen Situation allein deshalb, weil der Fluggast ohne Verspätung am Endziel ankommt und sich somit innerhalb der in Art 7 Abs 2 der Verordnung Nr. 261/2004 genannten Grenzen befindet, stets eine Kürzung der Ausgleichszahlung zulässig, liefe dies dem mit der Verordnung verfolgten

¹ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

² VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

³ EuGH 21.12.2021, in den verbundenen Rechtssachen C-146/20, C-188/20, C-196/20 und C-270/20.

⁴ EuGH 21.12.2021, in den verbundenen Rechtssachen C-146/20, C-188/20, C-196/20 und C-270/20. Rz 75.

Ziel zuwider, die Rechte von Fluggästen zu stärken, die schwerwiegende Unannehmlichkeiten erleiden. Nach alledem ist [...] zu antworten, dass Art 7 Abs 2 der Verordnung Nr. 261/2004 dahin auszulegen ist, dass er nicht für einen Fall gilt, in dem die Ankunftszeit eines vorverlegten Fluges innerhalb der in dieser Bestimmung genannten Grenzen liegt.“⁵

Durch den Einsatz der Flugrechts-Expertinnen und -Experten der apf konnten die anhängigen Verfahren mit den Luftfahrtunternehmen in Übereinstimmung mit der geklärten Rechtslage für die Fluggäste positiv abgeschlossen werden.

Empfehlungen der apf an Fluggäste

- Es sollte darauf geachtet werden, dass sich Fluggäste im Falle von kurzfristigen Vorverlegungen rechtzeitig am Flughafen eingefunden haben.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Anerkennung sämtlicher rechtlicher Verpflichtungen aus der Unionsgesetzgebung und Unterlassung von Kürzungen bei Ausgleichszahlungen.

Außergewöhnliche Umstände

Die apf befasst sich bei ihrer Schlichtungstätigkeit seit ihrem Bestehen sehr intensiv mit der Überprüfung von seitens der Luftfahrtunternehmen geltend gemachten außergewöhnlichen Umständen.

In den Schlichtungsverfahren der apf im Flugverkehr führen Luftfahrtunternehmen oftmals außergewöhnliche Umstände an, um von der verpflichtenden Leistung von Ausgleichszahlungen bei Verspätungen oder Annullierungen ausgenommen zu werden. Eine Entlastung vom Ausgleichsanspruch ist möglich, wenn eine Fluglinie nachweisen kann, dass Annullierungen oder Verspätungen auf außergewöhnliche Umstände nach Art 5 Abs 3 der Fluggastrechteverordnung zurückzuführen sind. Die EU-Fluggastrechteverordnung führt als Beispiele außergewöhnlicher Umstände Ereignisse wie politische Instabilität, widrige Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken, unerwartete Flugsicherheitsmängel und Streiks, die den Flugbetrieb beeinträchtigen, an. Eine nähere Definition erfolgte durch zahlreiche Urteile des EuGHs. Es handelt sich dabei um Vorkommnisse, *„die aufgrund ihrer Natur oder Ursache nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens sind und von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen sind“*.⁶

Eine Auswertung der außergewöhnlichen Umstände im Jahr 2023 zeigte, dass in den Verfahren der apf widrige Wetterbedingungen und Streiks des Flughafen-Personals am häufigsten von Fluglinien nachvollziehbar als Grund für die Verweigerung einer Ausgleichszahlung dargelegt wurden.

Zudem war ersichtlich, dass Wetterbedingungen einen erheblichen Anteil an außergewöhnlichen Umständen in den Verfahren der apf ausmachten. Darunter fielen Extremwetterereignisse, starker Wind, schlechte Sicht, vereiste Start-/und Landebahnen etc.

Im Jahr 2023 waren Streiks ebenfalls ein bedeutender Faktor bei außergewöhnlichen Umständen. Mehr als ein Viertel der

⁵ EuGH 21.12.2021, in den verbundenen Rechtssachen C-146/20, C-188/20, C-196/20 und C-270/20. Rz 89–94.

⁶ EuGH, 22.12.2008, C-549/07.



außergewöhnlichen Umstände in den abgeschlossenen Verfahren der apf waren auf Streiks zurückzuführen. Relevant für die Leistung von Ausgleichszahlungen infolge von Streiks ist die Frage, wer genau die Arbeit niederlegt. Handelt es sich beispielsweise um das Personal einer Fluglinie, so muss eine Ausgleichszahlung geleistet werden. Streikt hingegen das Flughafen-Personal, wie etwa die Fluglotsinnen und Fluglotsen, Sicherheitspersonal etc., so ist davon auszugehen, dass Fluglinien keine Ausgleichszahlungen leisten müssen. Konkret werden diese Fälle aber in Einzelbetrachtung durch Nachweise der betroffenen Fluglinie entschieden.

Weitere Ursachen, die in der laufenden EuGH-Rechtsprechung als außergewöhnliche Umstände anerkannt wurden, sind unter anderem: Vulkanausbruch, Vogelschlag, Reifenschaden durch einen Gegenstand auf der Rollbahn, Treibstoff auf der Rollbahn, Kollision mit einem anderen Flugzeug und aggressive Fluggäste.

Unabhängig von der Ursache ist es jedoch wichtig zu überprüfen, ob die Fluggesellschaft alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hat, um die Auswirkungen auf die Reisenden zu minimieren. Hierbei wird darauf abgestellt, ob Maßnahmen zur Vermeidung der außergewöhnlichen Umstände selbst getroffen wurden, Maßnahmen zur Vermeidung einer daraus resultierenden Annullierung oder Verspätung sowie auch Maßnahmen zur Vermeidung der unerwünschten Folgen für den einzelnen Fluggast, beispielsweise durch eine Umbuchung.

Wenn die Fluglinie einen außergewöhnlichen Umstand nachweisen kann, entfällt die Ausgleichszahlungspflicht. Dennoch haben Betroffene Anspruch auf Unterstützungs- und Betreuungsleistungen, einschließlich Ticketkostenrück-erstattung oder anderweitiger Beförderung zum Reiseziel, Verpflegung, Transfer und Hotelunterbringung. Diese Kosten werden in den Schlichtungsverfahren der apf mitumfasst.

Empfehlungen der apf an Fluggäste

- Fluggäste sollten sich bewusst sein, dass die Ursache von Flugunregelmäßigkeiten variieren kann und sich die Situation nicht immer offensichtlich gestaltet.
- Sollten Fluglinien einen außergewöhnlichen Umstand bei der Verweigerung einer Forderung anführen, so sind dafür auch Nachweise zu erbringen.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Die Einhaltung von Betreuungspflichten und die Buchung von alternativen Reisemöglichkeiten zum Reiseziel – unabhängig von der eigenen Unternehmensflotte – sollten ausgebaut werden.

*„Würde von der Fluglinie
ein halbes Jahr einfach ignoriert,
apf hat binnen 4 Wochen
alles erledigt.“*







Reisevermittler und getrennte Beförderungsverträge

Auch im Jahr 2023 stellte die apf in den Schlichtungsanträgen fest, dass viele Fluggäste ihre Flüge bei Online-Reisevermittlern buchten. Diese werben mit Preisvergleichen und niedrigen Flugkosten. Dass die finalen Preise letztlich abweichen und mit der Buchung häufig eine rechtliche Schlechterstellung einhergeht, wird aus Sicht der apf jedoch unzureichend kommuniziert.

Problematisch ist nach wie vor, wenn Online-Reisevermittler bei Flugstrecken, die von mehreren Fluglinien bedient werden oder wenn Zwischenstopps notwendig sind, die Flüge einzeln bei unterschiedlichen Airlines buchen, sodass beispielsweise am Umsteigeflughafen das Gepäck erneut einzuchecken ist. Hinweise darauf werden in der Regel nicht prominent im Buchungsprozess platziert. Die Anwendung der Fluggastrechteverordnung wird nicht auf mehrere einzelne Buchungen ausgedehnt, sondern knüpft an den Beförderungsvertrag an und behandelt die in der Buchung ersichtliche Strecke.

So war die apf immer wieder mit Fällen konfrontiert, in denen Fluggäste über Online-Reisevermittler beispielsweise Hin- und Rückflug bei unterschiedlichen Fluglinien buchten. Dies betraf mitunter Fluglinien, die nicht miteinander kooperieren (z. B. Wizz Air und Ryanair). Flüge von diesen beiden Fluggesellschaften können nicht in einem Buchungsvorgang kombiniert werden. Das Vermittlungsunternehmen platziert daher im Hintergrund separate Buchungen bei den beiden Fluggesellschaften. Für den Fluggast ist diese Praxis in der Buchungsbestätigung an den unterschiedlichen Buchungscodes der einzelnen Fluggesellschaften („PNR Code/Filekey“) ersichtlich.

Tritt in so einem Fall eine Flugunregelmäßigkeit auf, ist der Fluggast signifikant benachteiligt gegenüber einer verbundenen Buchung aller Flüge. Wird beispielsweise der Hinflug kurz vor Abflug annulliert, hat der Fluggast kein Recht im Rahmen seiner Wahlmöglichkeiten des Art 8 der Fluggastrechteverordnung auf Erstattung des separat gebuchten Rückfluges. Die Fluggastrechteverordnung umfasst den Rückflug nicht. Bei einer verbundenen Buchung von Hin- und Retourflug wären bei einer gewählten Erstattung nach Annullierung auch die Kosten des Rückfluges mitumfasst.

Es wurde bereits vielfach gerichtlich festgestellt, dass für Fluglinien häufig nicht erkennbar ist, ob der Fluggast selbst oder ein Online-Reisevermittler in seinem Namen die Buchung platziert. Der Reisevermittler gibt oft eigene Kontaktdaten und eigens generierte E-Mail-Adressen an. Da Fluglinien die Information über den Status der Flüge ausschließlich an die ihnen bekannten Kontaktdaten senden, kommt es regelmäßig vor, dass Fluggäste nicht über Flugverschiebungen, Verspätungen oder Annullierungen informiert werden. Eine Verbesserung für Reisende erfolgte durch das EuGH-Urteil in der Rs C-263/20, wonach die Informationserteilung, die das ausführende Luftfahrtunternehmen dem Vermittler kommuniziert, nicht ausreicht, um von einer rechtzeitigen Unterrichtung des Fluggasts auszugehen.

Empfehlungen der apf an Fluggäste

- Alle Flugstrecken einer Reise in einer einheitlichen Buchung vornehmen.
- Buchungen direkt bei den Airlines oder in klassischen Reisebüros vornehmen.
- Wird dennoch über Online-Reisevermittler gebucht, empfiehlt es sich, ausreichend Zeitpuffer einzuplanen und den Status der gebuchten Flüge im Vorfeld genau zu verfolgen.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Luftfahrtunternehmen sollten nach Möglichkeit die Fluggäste direkt kontaktieren und Maßnahmen entwickeln, um automatisierte E-Mail-Adressen zu erkennen. Eine rechtliche Verpflichtung der Reisevermittler zur Weitergabe der Kontaktdaten an die Fluglinien wäre dafür ein wichtiger Schritt.

Internationale Zusammenarbeit

Die Nationalen Durchsetzungsstellen (National Enforcement Bodies, NEB) tauschen sich im Sinne der gemeinschaftlichen Regelungen der Europäischen Union laufend zu den Fahr- und Fluggastrechten aus. Dies ermöglicht, einheitlich und länderübergreifend vorzugehen. Die Europäische Kommission organisiert regelmäßig Treffen. Arbeitsgruppen befassen sich mit meist rechtlichen Fachthemen, Ad-hoc-Gesprächstermine bieten Diskussionsmöglichkeiten und Veranstaltungen mit Interessenträgern werden organisiert. Die Nationalen Durchsetzungsstellen stimmen sich bei Bedarf zu allgemeinen Frage- und Problemstellungen ab. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) informiert in diesem Kapitel über die internationale Vernetzung in den Bereichen Bahn, Bus, Schiff und Flug.

*„Kann ich nur zu
100 Prozent empfehlen –
es sollten mehr Leute wissen
das es Sie gibt!
Kostenlose und absolut
perfekte unkomplizierte
Unterstützung.“*

Austauschtreffen

Europäische Kommission und NEB

In der Regel findet ein bis zwei Mal pro Jahr ein von der Europäischen Kommission einberufenes Treffen in Brüssel statt. Dort können sich Vertreterinnen und Vertreter der NEB aus dem Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr vernetzen. 2023 haben diese Treffen sowohl virtuell als auch vor Ort in Brüssel stattgefunden.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer berichten dort über Entwicklungen in ihren Staaten, besprechen beispielsweise Auslegungsschwierigkeiten bei Verordnungen und setzen sich für Verbesserungen in der internationalen Zusammenarbeit ein.

Ein Austausch zwischen den nationalen Stellen erfolgt einerseits im Rahmen der NEB-Passenger-Rights-Meetings bei allen vier Verkehrsträgern, andererseits über die NEB-WIKI-Plattform und über direkte Kontakte.



Bahn

Im Bereich Bahn fand 2023 ausnahmsweise kein Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen statt. Das nächste Treffen erfolgte im Jänner 2024.

Bus

Beim Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen im Bereich Bus, das im Rahmen einer Videokonferenz im Oktober 2023 stattfand, thematisierten die Beteiligten erneut formelle Angelegenheiten wie etwa die finale Version der NEB-NEB-Vereinbarung für eine bessere Zusammenarbeit, die Berichterstattung über die Durchsetzung gemäß Art 29 der VO 181/2011 und die nationalen IT-Tools zur Beschwerdebearbeitung.

Die Europäische Kommission informierte darüber, dass im Zusammenhang mit der öffentlichen Konsultation „Reisen – besserer Schutz für Passagiere und ihre Rechte“ bezüglich der Überprüfung der Passagierrechte am 29. November 2023 der diesbezügliche Rechtsrahmen veröffentlicht wird.

Außerdem informierte sie über den aktuellen Stand diverser Umfragen (z. B. ADR, Single Digital Gateway, Schulungen in Behindertenfragen, Gesetzgebung der Mitgliedstaaten zu Sanktionen bei Verstößen) bzw. über die finale Version eines öffentlichen Beschwerdeformulars. Zusätzlich standen die Berichterstattung der NEB-Stellen betreffend ihrer Durchsetzungsaktivitäten und bewährte Verfahren und Auslegungsfragen im Bussektor auf der Tagesordnung.

Schiff

Das Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen im Bereich Schiff fand im Rahmen einer Videokonferenz im Oktober 2023 statt. Die Anwesenden tauschten sich über formelle Angelegenheiten, wie etwa die finale Version der NEB-NEB-Vereinbarung für eine bessere Zusammenarbeit, die Berichterstattung über die Durchsetzung, sowie über nationale IT-Tools zur Beschwerdebearbeitung aus.

Die Europäische Kommission informierte darüber, dass im Zusammenhang mit der öffentlichen Konsultation „Reisen – besserer Schutz für Passagiere und ihre Rechte“ bezüglich der Überprüfung der Passagierrechte am 29. November 2023 der diesbezügliche Rechtsrahmen veröffentlicht wird.

Außerdem informierte sie über den aktuellen Stand diverser Umfragen (z. B. ADR, Single Digital Gateway, Gesetzgebung der Mitgliedstaaten zu Sanktionen bei Verstößen) bzw. über die finale Version eines öffentlichen Beschwerdeformulars. Zusätzlich standen die Berichterstattung der NEB-Stellen betreffend ihrer Durchsetzungsaktivitäten, die Evaluierung der Verordnung (EU) 1177/2010 und bewährte Verfahren und Auslegungsfragen im Schiffssektor auf der Tagesordnung.

Flug

Beim Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen im Dezember 2023 in Brüssel tauschten sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus dem Flugsektor primär über die jeweiligen Tätigkeiten der einzelnen NEB, wie etwa die aktuellen Entwicklungen in der Beschwerdeabwicklung und in den Durchsetzungsverfahren, aus. Es folgten Berichte über die jeweiligen Auditierungsmaßnahmen in den einzelnen Mitgliedstaaten. Die Europäische Kommission informierte sowohl über die neuesten Entwicklungen betreffend die Novellierung der Fluggastrechteverordnung als auch die PRM-Verordnung¹ sowie über die Überarbeitung der bestehenden Leitlinien für die Auslegung der jeweiligen Verordnungen.



¹ VO (EG) 261/2004 bzw. VO (EG) 1107/2006.



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-Richtlinie² die Vernetzung nationaler Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung (AS-Stellen) sowie den Austausch und die Verbreitung von bewährten Verfahren und Erfahrungen unterstützen.

Im Jahr 2023 nahm die apf an mehreren TRAVEL_NET-Meetings teil. Dabei standen u. a. die Vorschläge der EU-Kommission aufgrund der öffentlichen Konsultation „Besserer Schutz der Reisenden und ihrer Rechte“ in den Verkehrsträgern Bahn, Bus, Schiff und Flug, für multimodale Reisen und zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Streitbeilegung bei Verbraucherrechtsstreitigkeiten (ADR-Richtlinie) im Vordergrund. Die Beteiligten eruierten, wie das Arbeitspensum der Schlichtungsstellen und die Rechte der Fahr- und Fluggäste konkret davon beeinflusst würden. Im Oktober fand ein Treffen in Sofia statt, in dem neben dem Austausch von Best Practices verschiedene für die Mitglieder von TRAVEL_NET relevante Themen (z. B. ODR-Plattform, ChatGPT) behandelt wurden.

In der Untergruppe Bahnverkehr wurde über die aktuelle Situation und die Entwicklung der Anzahl an Anfragen der teilnehmenden AS-Stellen bzw. über die aktuellen Arbeitsschwerpunkte, mit denen sich die AS-Stellen beschäftigen, diskutiert. Etwa über den Mindestentschädigungsbetrag bzw. den Umgang der Bahnunternehmen mit „höherer Gewalt“ in Zusammenhang mit der Fahrpreischädigung gemäß Art 19, die 100-Minuten-Regelung bei der alternativen Fahrt gemäß Art 18 sowie über andere Regelungen der neuen Verordnung 2021/782.

In der Untergruppe Flugverkehr standen aktuelle EuGH-Entscheidungen, Anforderungen an das Angebot der Umbuchung auf eine Alternativbeförderung im Rahmen des Art 8 und dessen Einfluss auf die Ausgleichszahlung sowie Fragen zur Verordnungsanwendung und der Konkurrenz zur UK261 auf der Agenda.

² ADR = Alternative Dispute Resolution, Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten.

CPC

(Consumer Protection Cooperation)

Die apf nahm im Jahr 2023 an mehreren CPC-Meetings teil. Dabei wurde die Einleitung einer neuen koordinierten Aktion gegen ein Luftfahrtunternehmen geprüft. Die apf war außerdem bei einem nationalen Vernetzungstreffen der Verbraucherbehörden und der nach Art 27 Abs 1 VBKVO (Verbraucherbehördenkooperationsverordnung) notifizierten Stellen vertreten. Das Treffen war auch als Videokonferenz organisiert.

Trinationale Zusammenarbeit D-A-CH im Fachbereich Flug

2023 fand der Austausch mit der Durchsetzungsstelle Deutschlands (Luftfahrt-Bundesamt – LBA) und der Durchsetzungsstelle der Schweiz (Bundesamt für Zivilluftfahrt – BAZL) telefonisch, virtuell, schriftlich und bei einem Treffen in Bern statt. Das alljährlich stattfindende Joint Meeting (D-A-CH) wurde in diesem Jahr von der apf organisiert und fand im Oktober in Wien statt. Bei dieser Fachtagung berieten sich die Stakeholder zu laufenden Themen und Entwicklungen im gesamten Bereich der Fluggastrechte.

Reiserechtstag

Die Leiterin der apf referierte beim Reiserechtstag der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht im September in Wien zum Thema „Rechtsfragen bei multimodalen Reisen – Praxisbeispiele aus der Schlichtung“, insbesondere zu den Hürden bei der Buchung von Tickets mit mehreren Bahnunternehmen oder bei Online-Reisevermittlern und bei Reisen mit unterschiedlichen Verkehrsträgern.

Symposium der Schienen-Control

Ein Vertreter der apf referierte beim Symposium der Schienen-Control GmbH unter dem Motto „Aktuelle Themen der Wettbewerbsregulierung“ im Oktober in Wien zum Thema „Fahrgastrechte Neu“, insbesondere zu den Änderungen der EU-Fahrgastrechte bei der Erstattung/Weiterreise, Fahrpreischädigung, Hilfeleistung und Beschwerdebearbeitung. Er präsentierte bei dieser Gelegenheit die zentralen apf-Forderungen zu Änderungen bei den nationalen Fahrgastrechten.





Passagier- und Fahrgastrechte

Judikatur und Durchsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr

Verstöße gegen die Bahn-Fahrgastreueverordnung und das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastreuegesetz

Bei der Bearbeitung der Schlichtungsanträge stellte die Agentur für Passagier- und Fahrgastreue (apf) im Jahr 2023 erneut Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen aus der Bahn-Fahrgastreueverordnung¹ bzw. aus dem Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastreuegesetz (EisbBFG²) fest. Diese wurden grundsätzlich im Wege des Schlichtungsverfahrens gelöst, vereinzelt musste die Schienen-Control Kommission informiert werden.

Die folgenden Verstöße kamen 2023 in Schlichtungsverfahren der apf am häufigsten vor:

Fristverletzungen bei Beantwortungen und Auszahlungen

Am häufigsten befasste sich die apf im Jahr 2023 erneut mit Verstößen gegen die gesetzlichen Antwort- bzw. Auszahlungsfristen für Erstattungen und Entschädigungen³. Die apf musste insbesondere nach dem Sommer vermehrt feststellen, dass Bahnunternehmen die Beantwortungszeit von Anträgen, die gesetzlich bei einem Monat liegt, überschritten. Diese Frist gilt für die Bahn-Fahrgastreueverordnung betreffende Anfragen mit und ohne rechtlichen Anspruch auf Auszahlungen und schließt die inhaltliche Beantwortung mit ein. In diesen Fällen eröffnete die apf rasch die Verfahren und forderte eine inhaltliche Beantwortung durch das Bahnunternehmen sowie die rasche Fallbearbeitung ein.

In Fällen, in denen Auszahlungen zu tätigen sind (z. B. Verspätungsentschädigungen, Erstattungen wegen Zugausfällen), muss das Bahnunternehmen ebenfalls nach der Bahn-Fahrgastreueverordnung eine einmonatige Auszahlungsfrist bzw. gemäß EisbBFG eine zweimonatige Zahlungsfrist einhalten. Diese Fristen wurden ebenfalls nicht immer eingehalten. Die apf eröffnete die Verfahren und wies die Bahnunternehmen in diesen Fällen nach Hinweis der Antragstellerinnen und Antragsteller auf deren Verpflichtung hin.

¹ VO (EG) 1371/2007 ABI L 315/2007, 14 (bis 6. Juni 2023) bzw. VO (EU) 2021/782 ABI L 2021/172, 1 (ab 7. Juni 2023).

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

³ Gemäß § 9 Abs 4 EisbBFG, Art 17 und Art 27 Abs 2 der Verordnung (EG) 1371/2007 bzw. Art 18 Abs 5, Art. 19 Abs 7 und Art 28 Abs 2 der Verordnung (EU) 2021/782.





Verweigerung der Auszahlung der Erstattung

Verstöße bei Erstattungen⁴ stellten im Vorjahr erneut ein prominentes Themengebiet in der Fallbearbeitung der apf dar.

Innerhalb dieses Themengebietes war die Verweigerung der Auszahlung der Erstattung der häufigste Grund für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens. Wie schon in den Vorjahren handelte es sich dabei beispielsweise um die Verweigerung einer Erstattung von nicht als PDF bezogenen (Sparschiene-)Tickets, welche vor dem ersten Geltungstag zur Erstattung eingereicht wurden.

Auffallend war in den Verfahren der apf zudem, dass die ÖBB-Personenverkehr Auszahlungen aufgrund von Reiseabbrüchen verweigerte, obwohl die Reise angetreten worden war, allerdings unter Wahl einer alternativen Beförderung. In diesen Fällen besteht zusätzlich zur Rückzahlung des Ticketpreises, die das Bahnunternehmen häufig anerkennt, grundsätzlich ein Anspruch auf Kostenübernahme der Mehrkosten.

Auch bei einer Herabstufung, etwa von einem Schlaf- auf einen Liegewagen im Nachtreiseverkehr oder wenn die erste Klasse nicht genutzt werden konnte, besteht ein Anspruch auf Auszahlung, welche nicht immer (korrekt) vorgenommen wurde. In solchen Fällen wurden von der ÖBB-Personenverkehr oftmals nur Gutscheine angeboten.

Weiters besteht ein Anspruch auf teilweise (Bar-)Erstattung bei Qualitätsmängeln, wenn etwa die Heizung im Winter oder die Klimatisierung im Sommer ausfällt oder diverse Leistungen eingeschränkt sind (z. B. Toiletten, Wasser im Zug).

Bei allen geschilderten Sachverhalten eröffnete die apf Schlichtungsverfahren, setzte sich bestmöglich für den individuellen Anspruch des Fahrgasts ein und forderte, dass zukünftig die Fahrgastrechte in vergleichbaren Fällen eingehalten werden.

Verletzung bei der Ausstellung und Reduktion von Strafzahlungen

Die apf behandelte im Berichtsjahr 2023 erneut Fälle zu Verstößen gegen Bestimmungen des § 15 EisbBFG über den erhöhten Fahrpreis und sonstige Nebengebühren. Wie bereits in den Vorjahren war auch beim Thema Strafzahlungen die häufigste festgestellte Verletzung die, dass Fahrgästen nicht die Möglichkeit gegeben wurde, Einspruch gegen Strafen zu erheben. Hintergrund sind anonym ausgestellte Nachforderungen, bei denen die Fahrgäste nicht informiert wurden, dass eine sofortige (anonyme) Bezahlung zu Problemen bei einem Einspruch gegen die Strafe führen würde. Die nachträgliche Vorlage von Nachweisen, wie gültigen Fahrscheinen, Zeitkarten etc., ist dadurch kaum mehr möglich.

Eine Verletzung liegt auch für den Fall vor, dass eine Strafe zu Unrecht ausgestellt wurde. Etwa wenn es aufgrund eines defekten Ticketautomaten keine Möglichkeit zum Ticketkauf gab. Weitere Verletzungen waren etwa ungerechtfertigte oder ungerechtfertigt hohe Mahn- und Inkassokosten sowie fehlende Mahnungen.

Sonstige Themen

- Keine Information über Zugausfälle wie beispielsweise Herabstufungen trotz personenbezogener Tickets (Kontaktaten 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.
- Mangelhafte Information (z. B. über Anschlüsse, Schienenersatzverkehre, Verspätungen).
- Verweigerung der Auszahlung der Verspätungsentschädigung (z. B. bei verfrühter Abfahrt eines Zuges).
- Keine oder nur teilweise Übernahme von Hotel- und/oder Taxikosten.
- Probleme mit Jahreskarten / Jahreskartenentschädigung bei Anmeldung oder Auszahlung.
- Kein Angebot des günstigsten verfügbaren Tickets.

⁴ Gemäß § 9 EisbBFG und Art 16 der Verordnung (EG) 1371/2007 bzw. Art 18 der Verordnung (EU) 2021/782.

Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Die Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde 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 informierte die apf die betroffenen Unternehmen über mögliche Gesetzesverstöße in ihren Tarifbestimmungen.

Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG⁵ überprüfen, ob die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbünde dem Gesetz entsprechen. Sie kann diese bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst alle einschlägigen österreichischen und europäischen Rechtsvorschriften (etwa KSchG⁶, EisbBFG 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

Wie bereits in den letzten Jahren führt die apf im Bahnbereich im Rahmen der Kontrolle der Tarif- und Beförderungsbedingungen persönlich Audits der Bahnunternehmen, Verkehrsverbünde und Infrastrukturbetreiber durch.

Im Rahmen dieser Audits wird die Verfügbarkeit von Information über Fahrgastrechte an Bahnhöfen und in den Zügen vor Ort überprüft. In den darauffolgenden Gesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Unternehmen werden die Ergebnisse erläutert, eine Überprüfung und gegebenenfalls Änderungen empfohlen. Daraufhin erarbeiten die auditierten Unternehmen Verbesserungsvorschläge, die in Abstimmung mit der apf umgesetzt werden. Die apf steht dabei für Fragen der Unternehmen zur Verfügung, etwa ob sich tarifliche Bestimmungen im Einklang mit den Fahrgastrechten befinden.

Im Jahr 2023 wurden die Wiener Lokalbahnen und der Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) im Detail überprüft. Zudem fand mit der WESTbahn ein Folgegespräch nach dem Audit im Jahr 2022 statt.

Im Zuge des Audits wurden sowohl die Züge als auch Stationen des Bahnunternehmens Wiener Lokalbahnen bzw. die Örtlichkeiten des VOR stichprobenartig auf die Einhaltung der rechtlichen Bestimmungen überprüft. Mit dem Bahnunternehmen und dem Verkehrsverbund wurden im Anschluss die Resultate und Feststellungen im persönlichen Gespräch thematisiert und etwaige Maßnahmen zur Verbesserung vorgeschlagen bzw. deren Umsetzung, wenn aufgrund der Fahrgastrechte notwendig, eingefordert. Anschließend überwachte die apf, soweit möglich, die Einhaltung der angepassten Inhalte.

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



⁵ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl I 1957/60 idgF.

⁶ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.



Beispiele für die Feststellungen der apf und deren Bearbeitung durch das Unternehmen Wiener Lokalbahnen aus dem Audit:

- Eine Zusammenfassung der wichtigsten Tarifbestimmungen muss an den Fahrkartenautomaten ersichtlich sein. Außerdem wurde eine Überarbeitung der Zusammenfassung der Tarifbestimmungen angeregt.
- Überprüfung, ob auch externe Dienstleister (z. B. Inkassounternehmen), die in direktem Kundenkontakt für das Unternehmen stehen, korrekt auf die apf als Schlichtungsstelle hinweisen.
- Teilweise mangelhafte Information in den Zügen und Stationen über Wartezeiten/Baustellen und Abfahrtszeiten.
- Aktualisierung der Fahrgastrechte zu Jahreskarten im Hinblick auf das KlimaTicket in den Tarifbestimmungen etc.
- Aktualisierung der Informationen auf der Website über die Pünktlichkeitsgrade.

Beispiele für die Feststellungen der apf und deren Bearbeitung durch das Unternehmen VOR aus dem Audit:

- Ergebnisse der Überprüfung der Tarif- und Beförderungsbedingungen des VOR sowie der Fahrgastrechte (z. B. veraltete Information über Fahrgastrechte insbesondere bei den Jahreskarten, Ausschluss der Fahrpreiserückstattung bei Mobile-Tickets, Frist für Vorlage von personalisierten Tickets bei Strafen).
- Ergebnisse der Überprüfung der Website (nicht funktionierende Links, veraltete Information über Fahrgastrechte).
- Tarifbestimmungen: fehlende Übermittlung an Schienen-Control bzw. fehlende Veröffentlichung der gesetzlich vorgeschriebenen Änderungsdokumente.
- Online-Ticketshop (z. B. intransparente Information über notwendigen Ausdruck von Tickets auf Papier, nicht funktionierende Ticketlinks, Darstellung der Gültigkeitsdauer von Tickets).

- Fehlender Aushang von Fahrgastrechten bzw. Zusammenfassung der Beförderungsbedingungen in den Stationen.

Nicht ausreichende Information über die apf als Schlichtungsstelle beim VOR-ServiceCenter.

Im Rahmen eines Gesprächs mit der WESTbahn wurden noch nicht umgesetzte Empfehlungen (z. B. telefonische Erreichbarkeit, Vertragshotels, Durchsage/Information über die Anschlussverbindungen in den Zügen, automatische Bestätigung über den Eingang von Kundenanfragen, Geltendmachung von Verspätungen) aus dem Audit von 2022 besprochen.

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Verfahren betreffend Tarifbestimmungen des KlimaTickets

Im November 2022 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren bezüglich der Tarifbestimmungen des KlimaTickets. Dieses Verfahren dreht sich um die fehlende Anrechnung des KlimaTickets beim Kauf bestimmter Fahrscheine, insbesondere bei Auslandsreisen.

Die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen finden sich im KlimaTicketGesetz bzw. in den §§ 1 Abs 4 und 4 Abs 3 der Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des Klimatickets bzw. in § 8 Abs 2 der Beilage 1: Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Kauf des KlimaTickets der erwähnten Verordnung.

Die apf hat das Bahnunternehmen in Schlichtungsverfahren auf die rechtlichen Bedenken hingewiesen, sofern das KlimaTicket nicht bei sämtlichen Tickets als Grundfahrberechtigung bzw. Basis-Komfortklasse angerechnet wird.

Im Verfahren vor der Schienen-Control Kommission teilte das Bahnunternehmen mit, dass es keine gesonderte Bestimmung in den Tarifbestimmungen über die Anrechnung des KlimaTickets für Inlandsreisen gibt. Es wurden lediglich Zusatzprodukte (z. B. 1.-Klasse-Upgrades) in die AGB aufgenommen. In den Tarifbestimmungen für Reisen ins Ausland wurden Bestimmungen zum KlimaTicket aufgenommen,

etwa ein Rabatt für einen Streckenanteil in Österreich. Das KlimaTicket wird als Standardticket in der 2. Klasse (Tagverkehr) bzw. als Ticket im Sitzwagen (Nachtverkehr) anerkannt. Gegen einen Aufpreis ist ein Upgrade in die 1. Klasse bzw. den Liege-/Schlafwagen möglich.

Das Bahnunternehmen teilte mit, dass es für bestimmte Tickets keine preisliche Anrechnung des KlimaTickets gibt, u. a. im Tagverkehr auf ÖBB-Standardtickets Fahrrad, Sparschiene-Tickets und Sondertarife und im Nachtverkehr auf das Privatabteil und auf Sparschiene-Tickets.

Das Bahnunternehmen vertritt die Rechtsansicht, dass es keine Verpflichtung gibt, Zusatzangebote, Ermäßigungen oder Aufpreise in höhere Komfortklassen für das KlimaTicket anzubieten.

Die Schienen-Control Kommission nahm die Stellungnahme des Bahnunternehmens inhaltlich zur Kenntnis, ihr fehlten jedoch nähere Informationen über die Abgeltungsvorschriften beim KlimaTicket. Auf Nachfrage teilte das Bahnunternehmen mit, dass nicht die Angabe des KlimaTickets im Kaufvorgang, sondern die tatsächliche Nutzung des KlimaTickets für die finanzielle Abgeltung relevant ist.

Die Schienen-Control Kommission vertritt weiterhin die Ansicht, dass die fehlende Information über die preisliche Anrechnung des KlimaTickets in den Tarifbestimmungen gegen das Transparenzgebot des § 6 Abs 3 KSchG verstößt, da Personen im Besitz von KlimaTickets nicht nachvollziehen können, bei welchen Produkten das KlimaTicket nicht angerechnet wird und ein nicht ermäßigter Preis bezahlt werden muss. Das Bahnunternehmen vertritt die Ansicht, dass die zugrunde liegenden Rechtsvorschriften diese Thematik ausreichend klar regeln.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.

Verfahren betreffend

Information über den günstigsten Fahrpreis auf grenzüberschreitenden Strecken

Im Dezember 2022 eröffnete die Schienen-Control Kommission zwei Verfahren zum Thema der Information über den günstigsten Fahrpreis auf grenzüberschreitenden Strecken. In der gegenständlichen Sache geht es darum, dass bei den betroffenen Bahnunternehmen der Gesamtpreis für eine grenzüberschreitende Fahrt bei einer Stückelung von Tickets im Vergleich zu einer durchgehenden Buchung niedriger sein kann.

Die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen finden sich in Anhang II, Teil I der Verordnung 1371/2007. Zu prüfen ist ein möglicher Konflikt mit der vom Eisenbahnunternehmen bzw. Fahrkartenverkäufer anzugebenden Mindestinformation über die Bedingungen zum günstigsten Fahrpreis gemäß Anhang II der Verordnung 1371/2007. Diese Bestimmung wird durch die neue Verordnung 2021/782, die am 7. Juni 2023 in Kraft trat, noch verschärft.

Im grenzüberschreitenden Verkehr werden dem Fahrgast bei der Stückelung von Tickets teilweise niedrigere Preise im Vergleich zu durchgehenden Tickets auf derselben Strecke und denselben Zügen desselben Unternehmens angeboten. Reisenden wird bei der Auswahl des Tickets nur das teurere durchgehende Ticket (z. B. Wien-München), jedoch nicht die günstigeren gestückelten Tickets (z. B. Wien-Salzburg und Salzburg-München) angeboten. Im Gegensatz dazu sind im nationalen Verkehr gestückelte Tickets (z. B. Wien-Linz und Linz-Innsbruck) grundsätzlich teurer als ein vergleichbares durchgehendes Ticket (z. B. Wien-Innsbruck).

Die Bahnunternehmen erläuterten die Gründe für die unterschiedlichen Preise bei nationalen und internationalen Fahrten.

Ein Bahnunternehmen argumentierte, dass im Gegensatz zum nationalen Verkehr der Gesamtpreis im internationalen Verkehr durch die Addition der Einzelpreise der beteiligten Bahnunternehmen für den jeweiligen Streckenabschnitt zustande kommt. Das österreichische Bahnunternehmen habe keinen Einfluss auf den Preisanteil der ausländischen Partnerunternehmen. Zudem sähen viele ausländische Partnerbahnen für ihre Teilstrecke im Vergleich zu nationalen





Fahrten höhere Aufschläge für grenzüberschreitende Fahrten vor. Dies seien neben anderen Gründen die Ursachen für unterschiedliche Preise für durchgehende Tickets im Vergleich zu gestückelten Tickets. Das zweite Bahnunternehmen argumentierte mit den Gegebenheiten des Marktes, dass es sich an den Preisen der Mitbewerber auf allen Verkehrsträgern orientiere und die Verkehre wirtschaftlich tragfähig sein müssen. Zudem sei die Stückelung bzw. Kombination von unterschiedlichen Tickets des Bahnunternehmens laut den Tarifbestimmungen untersagt.

Die Schienen-Control Kommission nahm die inhaltlichen Ausführungen der Bahnunternehmen zur Kenntnis. Aufgrund dessen, dass die grenzüberschreitenden Personenbeförderungen gemäß § 6 Abs 1 lit d Umsatzsteuergesetz 1994 (UstG) während des Verfahrens von der Umsatzsteuer befreit wurden, hat sich die Preisdifferenz zwischen durchgehenden und gestückelten Tickets deutlich auf geringe Beträge reduziert. Die Verfahren wurden daraufhin eingestellt.

Verfahren betreffend Teilstorno einzelner Tickets einer Buchung

Im Dezember 2022 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Teilstorno einzelner Tickets einer Buchung. In gegenständlicher Sache ging es um die fehlende Möglichkeit der Stornierung eines Teils einer Buchung einer Reise, geregelt in den Tarifbestimmungen des Bahnunternehmens. Laut dieser Bestimmung kann der Fahrgast lediglich die gesamte Buchung stornieren, auch wenn er nur einen Teil davon stornieren möchte.

Das Bahnunternehmen wies darauf hin, dass einzelne Tickets eines Teilauftrages nur durch Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter am Ticketschalter oder über das Kundenservice storniert werden können. Das Bahnunternehmen vertrat in diesen Schlichtungsverfahren den Standpunkt, dass eine kundenseitige Stornierung nicht möglich sei, und verwies auf die tarifliche Komplexität. Laut Bahnunternehmen gäbe es eine Vielzahl von Ticketkombinationen, sodass bewusst die Entscheidung getroffen wurde, die Stornos nur von geschultem Fachpersonal durchführen zu lassen.

Nach Ansicht der Schienen-Control Kommission sollte zumindest für die häufigsten und wenig komplexen Ticket-

kombinationen, beispielsweise von Standardtickets mit Sparschiene-Tickets, jederzeit ein kundenseitiges Teilstorno vorgesehen sein.

Rechtlich führte das Bahnunternehmen aus, dass § 9 EisbBFG unangewendet zu bleiben hat, da ausschließlich die Bestimmungen der unmittelbar anwendbaren Verordnung (EG) 1371/2007 gelten. Selbst für den Fall, dass § 9 EisbBFG anzuwenden sei, sähe diese Bestimmung keine Verpflichtung der Stornierung durch Kundinnen und Kunden vor. Die Schienen-Control Kommission vertrat jedoch die Ansicht, dass die Verordnung (EG) 1371/2007 (bzw. die Verordnung [EU] 2021/782) durch innerstaatliche Rechtsnormen präzisiert werden dürfe. Die zusätzlichen innerstaatlichen Regelungen trügen dazu bei, den Schutzstandard der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr zusätzlich zu den Rechten aus der EU-Verordnung beträchtlich anzuheben und dadurch den gesamten Eisenbahnsektor zu stärken. Für die Schienen-Control Kommission ist nicht ersichtlich, dass die Bestimmung des § 9 EisbBFG gegen Bestimmungen der Verordnung (EG) 1371/2007 (bzw. Verordnung [EU] 2021/782) verstoße. Die vom Bahnunternehmen vertretene einschränkende Auslegung des § 9 EisbBFG widerspreche den gesetzgeberischen Intentionen, die Fahrgastrechte zu stärken und zu erweitern. Für die Schienen-Control Kommission werden Fahrgäste, welche die Tickets für eine Reise getrennt oder gemeinsam gebucht haben, unterschiedlich behandelt. Fahrgäste, welche mehrere Tickets (für einen Teilauftrag) gemeinsam buchen, seien gegenüber Fahrgästen, welche die Tickets einzeln buchen, mangels leichter Stornierbarkeit einzelner Tickets benachteiligt. Hier liege eine sachlich nicht gerechtfertigte unterschiedliche Behandlung vor, obwohl in vergleichbarer Lage befindliche Reisende vergleichbare Bedingungen zugestanden werden müssten.

Aufgrund der bevorstehenden Novellierung des EisbBFG bzw. aufgrund der geringen Anzahl diesbezüglicher Anfragen bei der apf verzichtet die Schienen-Control Kommission bis auf Weiteres auf eine weitere umfangreiche rechtliche Erörterung der verfahrensgegenständlichen Thematik. Die Schienen-Control Kommission ersuchte das Bahnunternehmen, u. a. in den Tarifbestimmungen die Möglichkeit einer Teilstornierung per Online-Kontaktformular aufzunehmen. Nach erfolgter Umsetzung in den Tarifbestimmungen wurde das Verfahren im November 2023 eingestellt.

Verfahren betreffend

Verspätungsentschädigung

Im Juni 2023 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema Fahrpreisent-schädigung für Verspätungen. Die Schienen-Control Kommission wurde von der apf gem. § 78a Abs 5 EiszG darüber informiert, dass es im zugrunde liegenden Schlichtungsverfahren zu keiner einvernehmlichen Lösung gekommen ist.

In gegenständlicher Sache ging es darum, dass aufgrund eines Streiks in Deutschland sämtliche Verbindungen ausfielen. Seitens des Bahnunternehmens konnte keine alternative Fahrt organisiert werden. Daraufhin organisierte sich der Fahrgast selbst eine Alternative mit einem Busunternehmen. Der Fahrgast fuhr fast drei Stunden früher ab und hatte schlussendlich eine um fast drei Stunden längere Reisezeit im Vergleich zur ursprünglichen Fahrt mit dem Bahnunternehmen. Das Bahnunternehmen lehnte eine Fahrpreisent-schädigung ab. Auch im Schlichtungsverfahren kam es zu keiner Einigung.

Die Zielsetzungen der Verordnung (EG) 1371/2007 sind:

- die Rechte der Fahrgäste als schwächere Partei des Beförderungsvertrags zu schützen,
- die Qualität und Effektivität der Schienenpersonenverkehrsdienste zu verbessern, um dazu beizutragen, den Verkehrsanteil der Eisenbahn im Vergleich zu anderen Verkehrsträgern zu erhöhen,
- ein hohes Schutzniveau für die Fahrgäste zu erreichen und
- die Rechte der Fahrgäste insbesondere bei der Entschädigung für Verspätungen, verpasste Anschlüsse oder Zugausfälle zu stärken, um auf dem Markt für Schienenpersonenverkehrsdienste zu größeren Anreizen zum Nutzen der Fahrgäste zu führen.

Die in den Erwägungsgründen genannten Zwecke der Verordnung (EG) 1371/2007 können nur durch die vorgenommene Auslegung erreicht werden. Wie bereits der EuGH ausführte, handle es sich bei der in Art 17 der Verordnung (EG) 1371/2007 vorgesehenen Entschädigung um eine Preiskompensation, die der Fahrgast für eine nicht im Einklang mit dem Beförderungsvertrag erbrachte Dienstleistung erhält. Jegliche Reisezeitverlängerung stehe nicht im Einklang mit dem Beförderungsvertrag.

Sofern die Verlängerung der Reisezeit die in Art 17 der Verordnung (EG) 1371/2007 geforderte Schwelle von 60 Minuten übersteigt, besteht ein Anspruch auf Preiskompensation. Der Fahrgast befindet sich bei der Reisezeitverlängerung in einer mit einer Verspätung vergleichbaren unangenehmen Situation, nämlich verpasste Termine, verpasste Anschlüsse mit anderen Beförderungsmitteln und erfährt weitere Leistungseinschränkungen sowohl vor Fahrtantritt als auch nach Fahrtende.

Die Auslegung der EU-Verordnung sei daher nicht im Hinblick auf die Einschränkung der Entschädigung in Bezug auf verspätete Ankünfte vorzunehmen, sondern im Sinne einer möglichst umfassenden Entschädigung für sämtliche im Vergleich zum Beförderungsvertrag abweichenden Reisezeiten, welche jedenfalls ab 60 bzw. ab 120 Minuten verlängert sein müssen. Andernfalls bedeute dies, dass bei Reisen, in denen das Unternehmen die Abfahrtszeit vorverlegt und die weniger als 60 Minuten verspätet enden, insgesamt aber eine Reisezeitverlängerung ab 60 Minuten aufweisen, keinerlei Entschädigungsanspruch bestünde.

Aus diesen Gründen könne zweifelsfrei festgestellt werden, dass bei Auslegung nach Zusammenhang und Ziel der Verordnung (EG) 1371/2007, Art 3 Abs 12 iVm Art 16 und 17 der Verordnung (EG) 1371/2007 dahin gehend auszulegen sei, dass Fahrgäste die Fahrpreisent-schädigung gemäß Art 17 der Verordnung (EG) 1371/2007 nicht nur bei einer Verspätung ab 60 Minuten, sondern für sämtliche im Vergleich zum Beförderungsvertrag abweichende verlängerte Reisezeiten ab 60 Minuten zustünden. Unabhängig davon, ob die verlängerte Reisezeit bei der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung mit dem ursprünglichen Beförderer oder einem anderen Beförderer, beispielsweise mit einem anderen Bahn- oder Busunternehmen, auftrete.





Wie bereits der EuGH im Flugverkehr ausführte, ist ein Flug als „annulliert“ zu betrachten, wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen ihn um mehr als eine Stunde vorverlegt. Im Busverkehr fehlt ein entsprechendes EuGH-Urteil, aber es gibt eine gleichlautende Auslegung der Fahrgastrechte durch die Europäische Kommission. Die Auslegung der Verordnung (EG) 1371/2007 führe daher zum Ergebnis, dass trotz im Detail unterschiedlicher Regelungen in den einzelnen Verkehrsträgern, dass analog zu den Fahrgastrechten im Flug- oder Busverkehr eine Abfahrt vor der planmäßigen Zeit als Zugausfall gelte. Andernfalls würde das Ziel, einen größeren Anreiz zur Nutzung der Fahrgäste herzustellen, nicht erreicht. Im Gegenteil, die Fahrgäste im Bahnverkehr würden ohne sachliche Begründung bei der Entschädigung für Verspätungen oder Zugausfälle schlechter gestellt als jene in anderen Verkehrsträgern, obwohl sie sich in einer vergleichbar unangenehmen Situation befinden. Zusammengefasst könne zweifelsfrei festgestellt werden, dass bei der Auslegung nach Zusammenhang und Ziel der Verordnung (EG) 1371/2007 und in Analogie zu den anderen Verkehrsträgern eine Abfahrt vor der planmäßigen Zeit als Zugausfall gelte und dem Fahrgast somit ein Anspruch auf eine Fahrpreischädigung gemäß Art 17 der Verordnung (EG) 1371/2007 ab einer Verspätung bzw. Reisezeitverlängerung von 60 Minuten zustehe.

Dem Fahrgast wurde eine Fahrpreischädigung in Höhe von 50 % des Ticketpreises per Bescheid zugesprochen.

Der Bescheid ist mit Redaktionsschluss noch nicht rechtskräftig, da die ÖBB-Personenverkehr Bescheidbeschwerde an das Bundesverwaltungsgericht erhoben hat.

Verfahren betreffend Höchstbeträge für Unterkunft und Transfer

Im Juli 2023 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema Höchstbeträge für Unterkunft und Transfer. In gegenständlicher Sache geht es um die Höchstbeträge für eine Unterkunft bzw. den Transfer von und zur Unterkunft als Hilfeleistung bei Störungen im Zugverkehr, geregelt in den Tarifbestimmungen des Bahnunternehmens. Diese Bestimmung sieht einen Höchstbetrag von 80 Euro für eine erforderliche Übernachtung bzw. 50 Euro für den Transfer von und zur Unterkunft im Rahmen der Hilfeleistung vor.

Die Schienen-Control Kommission wies auf die rechtlichen Bestimmungen hin. Sowohl Art 18 Abs 2 lit b der VO 1371/2007 wie auch Art 20 Abs 2 lit b der VO 2021/782, welcher seit dem 7. Juni 2023 gilt, sähen keine Höchstbeträge vor, weder für die Unterkunft noch für den Transfer von und zur Unterkunft. Nur § 2 Abs 2 EisBFG sieht einen Höchstbetrag von 80 Euro für eine erforderliche Übernachtung bzw. 50 Euro für eine erforderliche Taxibenutzung im Regionalverkehr vor.

Das Bahnunternehmen nahm entsprechende Änderungen in den Tarifbestimmungen vor und strich die bisherigen Höchstbeträge im Fernverkehr. Mit der bereits erfolgten Umsetzung für Reisen in Österreich gilt das Verfahren in diesem Punkt als eingestellt.

Die für die Hilfeleistung adaptierte Bestimmung für Reisen mit dem Bahnunternehmen ins Ausland sah eine generelle Ausnahme für die Hilfeleistung vor. Dies sei jedoch nicht zulässig. Nur in Fällen, in denen ein Aufenthalt aufgrund der in Art 19 Abs 10 der VO 2021/782 genannten Umstände erforderlich wird, könne das Bahnunternehmen die Dauer der Unterbringung auf höchstens drei Nächte begrenzen.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.

Verfahren betreffend AGB-Änderungen

Im November 2023 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema AGB-Änderungen. In gegenständlicher Sache geht es um diverse Bestimmungen betreffend AGB-Änderungen in den Tarifbestimmungen des Bahnunternehmens, welche keinerlei Konkretisierung oder Beschränkung der möglichen Vertragsänderungen vorsähen. Dies bedeutet, dass bei strenger Auslegung während der Vertragslaufzeit unbegrenzt Änderungen der Leistungen durch das Bahnunternehmen vorgenommen werden könnten.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.





Judikatur und Durchsetzung der Passagierrechte im Busverkehr

Verstöße gegen die Bus-Fahrgastreueverordnung

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastreue (apf) stellte bei ihrer Tätigkeit im Busbereich auch 2023 fahrgastreue Verletzungen fest. Diese betrafen vorwiegend das Unternehmen FlixBus als Marktführer für Fernbusreisen in Österreich.

Keine Erbringung von Hilfeleistung im Zug oder Busbahnhof

Häufigstes Thema im Bereich Judikatur und Durchsetzung waren im Jahr 2023 erneut Verstöße gegen die Hilfeleistungspflicht nach Art 21 lit a der Bus-Fahrgastreueverordnung¹. In kaum einem der eröffneten Schlichtungsverfahren war der apf ersichtlich, dass die gesetzliche Verpflichtung, ab einer Abfahrtsverspätung von mehr als 90 Minuten von einem Busbahnhof Mahlzeiten und Erfrischungen anzubieten, vom Busunternehmen eingehalten worden war. Im Rahmen der Schlichtungsverfahren selbst zeigte sich das Busunternehmen in der Regel bereit, etwaige Kosten zu erstatten oder ein pauschaliertes Angebot zu unterbreiten.

Keine Entschädigung bei fehlendem Angebot zur Erstattung oder Weiterreise

Als weiteres Thema mit erhöhtem Anfrage-Aufkommen wurden, wie im Vorjahr, Verletzungen der Angebotspflicht nach Art 19 Abs 2 der Bus-Fahrgastreueverordnung verzeichnet. In diesen Fällen erfolgte von den Unternehmen, insbesondere FlixBus, kein Angebot gegenüber den Fahrgästen, bei einer Abfahrtsverspätung von mehr als zwei Stunden oder bei einer Annullierung, die Reise zu einem späteren

Zeitpunkt durchzuführen oder den Ticketpreis zurückzuerstatten. Zumindest in den von der apf geführten Schlichtungsverfahren waren die Unternehmen schlussendlich bereit, eine Entschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises aufgrund des fehlenden Angebots anzubieten.

Kein Angebot der Fortsetzung der Fahrt mit alternativem Verkehrsmittel

Zudem notierte die apf die Verletzung der Pflicht nach Art 19 der Bus-Fahrgastreueverordnung, ein Angebot zur alternativen Beförderung zu machen, nämlich gemäß Abs 1 bei Annullierung, Verzögerung um mehr als 120 Minuten oder Überbuchung und gemäß Abs 3 bei Betriebsunfähigkeit. In derartigen Fällen wurden Fahrgäste augenscheinlich erst nach langer Wartezeit alternativ befördert, dies auch vorwiegend mit unternehmenseigenen Bussen. Es wurde zudem häufig versucht, etwa einen defekten Bus noch zu reparieren, anstatt eine alternative Beförderung anzubieten, was schlussendlich zu hohen Verspätungen führte.

Wird eine alternative Fahrt notwendig, weil beispielsweise der Bus während der Fahrt defekt oder eine Busverbindung annulliert wird, so muss nach den Fahrgastreuen das Beförderungsunternehmen die Fortsetzung der Fahrt oder eine Weiterreise mit geänderter Streckenführung anbieten. Wenn dies nicht geschieht, ist es zulässig, dass Fahrgäste sich selbst eine adäquate alternative Beförderung organisieren. Fahrgäste wandten sich in mehreren Fällen an die apf und berichteten, dass ihnen eine (vollständige) Kostenübernahme verwehrt worden sei. Die apf setzte sich für die vollständige Kostenübernahme ein, sofern diese verhältnismäßig und notwendig war, andernfalls zumindest für die adäquaten Kosten. Dies konnte im Rahmen der Schlichtungsverfahren weitestgehend sichergestellt werden.

¹ VO (EU) 181/2011 ABL L 2011/55, 1.

Judikatur und Durchsetzung der Fluggastrechte

Relevante Urteile im Jahr 2023

Die Revision der Fluggastrechteverordnung¹ ist weiterhin ausständig, daher beschäftigte sich der Europäische Gerichtshof (EuGH) im Jahr 2023 erneut mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte.

EuGH-Urteil zur Frage, ob die unerwartete Abwesenheit eines für die Durchführung eines Fluges unverzichtbaren Besatzungsmitglieds aufgrund von Krankheit oder Tod, die kurz vor dem planmäßigen Abflug eintritt, einen „außergewöhnlichen Umstand“ darstellt

Die Frage, ob in einem derart gelagerten Fall ein außergewöhnlicher Umstand vorliegt, wurde durch den EuGH in drei verbundenen Rechtsachen beantwortet, die die Annullierung desselben Fluges betreffen.

Am 17.7.2019 sollte das Luftfahrtunternehmen TAP einen Flug um 06:05 Uhr von Stuttgart (Deutschland) nach Lissabon (Portugal) durchführen. Am selben Tag um 04:15 Uhr wurde der Kopilot des Flugzeugs tot in seinem Hotelbett aufgefunden. Die gesamte Besatzung meldete sich daraufhin fluguntauglich, da sie aufgrund dieses Ereignisses einen Schock erlitten hatte. Da in Stuttgart kein Ersatzpersonal der Airline verfügbar war, wurde der Flug annulliert. Die Fluggäste wurden sodann mit einem auf 16:40 Uhr angesetzten Ersatzflug nach Lissabon befördert. TAP weigerte sich, die Ausgleichszahlung zu leisten, und vertrat die Ansicht, dass

es sich bei dem unerwarteten Tod des Kopiloten um einen außergewöhnlichen Umstand gehandelt habe. Das Amtsgericht Nürtingen (Deutschland) verurteilte TAP jedoch zur Leistung der Ausgleichszahlung. Der unvorhersehbare und plötzliche Tod eines Besatzungsmitglieds sei, wie eine plötzliche Erkrankung, kein von außen auf das Luftfahrtunternehmen einwirkendes Ereignis und demnach der Risikosphäre des Unternehmens zuzuordnen. TAP legte beim Landgericht Stuttgart (Deutschland) Berufung ein.

Das Landgericht Stuttgart hat daraufhin in allen drei Rechtsachen folgende Fragen dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt.

„Ist Art. 5 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004 dahin gehend auszulegen, dass ein außergewöhnlicher Umstand im Sinne dieser Vorschrift vorliegt, wenn ein Flug von einem Flughafen außerhalb der Basis des ausführenden Luftfahrtunternehmens annulliert wird, weil ein auf diesem Flug eingesetztes Besatzungsmitglied (hier: der Co-Pilot), welches die vorgeschriebenen regelmäßigen medizinischen Untersuchungen ohne Einschränkungen bestanden hat, kurz vor Flugantritt plötzlich und für das Luftfahrtunternehmen unvorhersehbar verstirbt oder so schwer erkrankt, dass es nicht in der Lage ist, den Flug durchzuführen?“

Im Wortlaut urteilte der EuGH:

„Art. 5 Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 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) Nr. 295/91 ist dahin auszulegen, dass die

¹ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.



unerwartete Abwesenheit eines für die Durchführung eines Fluges unverzichtbaren Besatzungsmitglieds aufgrund von Krankheit oder Tod, die kurz vor dem planmäßigen Abflug eintritt, nicht unter den Begriff ‚außergewöhnliche Umstände‘ im Sinne dieser Vorschrift fällt.“²

Schlussfolgerungen: Die unerwartete Abwesenheit eines für die Durchführung eines Fluges unverzichtbaren Besatzungsmitglieds aufgrund von Krankheit oder Tod, die kurz vor dem planmäßigen Abflug eintritt, fällt nicht unter den Begriff „außergewöhnliche Umstände“.

EuGH-Urteil zur Frage, ob ein von einem Mitgliedstaat im Rahmen einer konsularischen Unterstützungsmaßnahme organisierter Repatriierungsflug eine anderweitige Beförderung im Sinne von Art 8 Abs 1 Buchst b der Fluggastrechteverordnung darstellt

Die Kläger des Ausgangsverfahrens hatten Flüge von Wien nach Mauritius und retour im Rahmen einer Pauschalreise gebucht. Die Flüge sollten von Austrian Airlines durchgeführt werden. Der Rückflug mit der Flugnummer OS18 am 20.3.2020 wurde von Austrian Airlines infolge der Maßnahmen, die von der österreichischen Bundesregierung aufgrund der Covid-19-Pandemie ergriffen wurden, annulliert. Die Fluggäste wurden vom Luftfahrtunternehmen weder über die Annullierung noch über die ihnen zustehenden Rechte gemäß Art 8 der Verordnung Nr 261/2004 informiert.

Durch den Reiseveranstalter erhielten die Fluggäste die Information, dass ein Repatriierungsflug durch das österreichische Außenministerium für den 20.3.2020 organisiert würde. An diesem Tag wurden regulär keine Flüge mehr durchgeführt. Nach einer Registrierung auf der Website des Außenministeriums für diesen Repatriierungsflug musste ein verpflichtender Unkostenbeitrag in Höhe von 500 Euro pro Person geleistet werden. Der Repatriierungsflug wurde von Austrian Airlines unter der Flugnummer OS1024 zu derselben Uhrzeit durchgeführt, die ursprünglich für den Rückflug OS18 vorgesehen war.

Die Reisenden erhoben beim Bezirksgericht Schwechat Klage gegen Austrian Airlines für den Schaden, der entstanden ist, da keine anderweitige Beförderung angeboten wurde und sie sich auf eigene Kosten um Ersatz für den annullierten Rückflug hatten kümmern müssen.

Letztlich wurde der Fall dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt.

Im Wortlaut urteilt der EuGH:

„..., dass ein Repatriierungsflug, der von einem Mitgliedstaat im Zusammenhang mit einer konsularischen Unterstützungsmaßnahme im Anschluss an die Annullierung eines Fluges organisiert wird, keine ‚anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen‘ im Sinne von Art. 8 Abs. 1 Buchst. b dieser Verordnung darstellt, die das ausführende Luftfahrtunternehmen einem Fluggast, dessen Flug annulliert wurde, anbieten muss.“³

Und:

„..., dass einem Fluggast, der sich im Anschluss an die Annullierung seines Rückflugs selbst für einen von einem Mitgliedstaat im Zusammenhang mit einer konsularischen Unterstützungsmaßnahme organisierten Repatriierungsflug anmeldet und dafür einen verpflichtenden Unkostenbeitrag an diesen Staat leisten muss, gegenüber dem Luftfahrtunternehmen kein Anspruch auf Erstattung dieser Kosten auf der Grundlage dieser Verordnung zusteht.“⁴

Schlussfolgerungen: Ein im Zusammenhang mit einer konsularischen Unterstützungsmaßnahme organisierter staatlicher Repatriierungsflug stellt keine anderweitige Beförderung im Sinne der Fluggastrechteverordnung dar. Ein Fluggast hat daher gegenüber dem ausführenden Luftfahrtunternehmen keinen Anspruch auf Erstattung dieser Kosten auf der Grundlage dieser Verordnung.



² EuGH 11.05.2023, in den verbundenen Rechtssachen C-156/22, C-157/22 und C-158/22. Rz 27.

³ EuGH 08.06.2023, C-49/22. Rz 51.

⁴ EuGH 08.06.2023, C-49/22. Rz 51.





EuGH-Urteil zur Frage, ob eine Ausgleichszahlung auch dann zusteht, wenn Fluggäste bei einer frühzeitig angekündigten Beförderungsverweigerung nicht zur Abfertigung erscheinen

Die Klägerin hatte bei LATAM Airlines einen Hin- und Rückflug zwischen Frankfurt am Main und Madrid gebucht. Da es ihr nicht gelang, für ihren Flug von Frankfurt am Main nach Madrid online einzuchecken, nahm sie Kontakt mit der Fluggesellschaft auf. Erst dadurch erfuhr sie, dass sie auf einen Flug am Vortag umgebucht worden war, ohne davon unterrichtet worden zu sein. Außerdem wurde die Passagierin informiert, dass sie wegen des Nichtantritts ihres Hinflugs für den Rückflug, der mehr als zwei Wochen später stattfinden sollte, gesperrt wurde. Die Reisende buchte daraufhin sowohl für den Hinflug als auch für den Rückflug Ersatzflüge bei anderen Luftfahrtunternehmen.

Für die Annullierung des Hinfluges wurde die Passagierin entsprechend entschädigt. Für die Nichtbeförderung am Rückflug verlangte die Passagierin von LATAM Airlines ebenso eine pauschale Ausgleichszahlung von 250 Euro.

Das Landgericht Frankfurt am Main hat dem Europäischen Gerichtshof folgende Fragen zur Vorabentscheidung vorgelegt:

1. „Ist die Verordnung Nr. 261/2004 dahin gehend auszulegen, dass sich der Fluggast – wie von Art. 3 Abs. 2 bzw. Art. 2 Buchst. j dieser Verordnung gefordert – auch dann zu der angegebenen Zeit bzw. spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung bzw. am Flugsteig eingefunden haben muss, um den Anwendungsbereich der Verordnung zu eröffnen und eine ausgleichspflichtige Nichtbeförderung gemäß Art. 4 Abs. 3 in Verbindung mit Art. 7 der Verordnung zu begründen, obwohl das ausführende Luftfahrtunternehmen bereits zuvor angekündigt hat, den Fluggast nicht befördern zu wollen?“

Für den Fall, dass die Frage zu 1. bejaht wird:

2. „Ist die Verordnung Nr. 261/2004 dahin auszulegen, dass Ausgleichsansprüche wegen Nichtbeförderung gemäß den Art. 4 und 7 in entsprechender Anwendung von Art. 5 Abs. 1 Buchst. c Ziff. i dieser Verordnung ausgeschlossen sind,

wenn der Fluggast über die Beförderungsverweigerung mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit unterrichtet worden ist?“

Im Wortlaut urteilt der EuGH:

„..., dass ein ausführendes Luftfahrtunternehmen, das einen Fluggast im Voraus darüber unterrichtet hat, dass es ihm gegen seinen Willen die Beförderung auf einem Flug verweigern werde, für den er über eine bestätigte Buchung verfügt, dem Fluggast eine Ausgleichszahlung leisten muss, selbst wenn er sich nicht unter den in Art. 3 Abs. 2 der Verordnung genannten Bedingungen am Flugsteig eingefunden hat.“⁵

Und:

„..., dass diese Bestimmung, die eine Ausnahme vom Ausgleichsanspruch der Fluggäste im Fall der Annullierung eines Fluges vorsieht, nicht den Fall regelt, dass ein Fluggast mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit darüber unterrichtet wurde, dass das ausführende Luftfahrtunternehmen ihn gegen seinen Willen nicht befördern werde, so dass [sic!] ihm ein Ausgleichsanspruch wegen Nichtbeförderung im Sinne von Art. 4 der Verordnung zusteht.“⁶

Schlussfolgerung: Fluggäste haben selbst dann einen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung aufgrund einer Nichtbeförderung, wenn sie sich bei einer vorweggenommenen Beförderungsverweigerung nicht zur Abfertigung eingefunden haben. Auch dann, wenn sie mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Beförderungsverweigerung unterrichtet wurden.

⁵ EuGH 26.10.2023, C-238/22. Rz 50.

⁶ EuGH 26.10.2023, C-238/22. Rz 50.

Durchsetzungstätigkeiten im Fachbereich Flug

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist in Österreich die für die Durchsetzung der Fluggastrechteverordnung⁷ und die PRM-Fluggastrechteverordnung⁸ benannte Nationale Durchsetzungsstelle⁹. Im Jahr 2023 brachte sie mit 152 so viele Anzeigen wie noch nie bei den zuständigen österreichischen Bezirksverwaltungsbehörden ein.

Dies einerseits, wenn Luftfahrtunternehmen der Pflicht zur Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren der apf nicht bzw. nur ungenügend nachkommen und die zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte nicht erteilen bzw. die erforderlichen Unterlagen nicht vorlegen, und andererseits aufgrund von Verstößen gegen die im Absatz zuvor erwähnten Verordnungen.

Das Luftfahrtgesetz (LFG¹⁰) normiert in § 169 Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnungen und die Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren der apf als Verwaltungsübertretungen und sieht dafür eine Geldstrafe in Höhe von bis zu 22.000 Euro und bis zu sechs Wochen Freiheitsstrafe bei erschwerenden Umständen vor. Darüber hinaus werden alle rechtskräftig verhängten Strafen der Austro Control GmbH mitgeteilt, die zudem ein Verzeichnis der Bestrafungen nach dem LFG führt¹¹.

Strafrechtlich verantwortlich für die Einhaltung dieser Verwaltungsvorschriften durch die Luftfahrtunternehmen ist grundsätzlich, wer zur Vertretung nach außen berufen ist. In der Regel sind das bei Luftfahrtunternehmen die Geschäftsführerin bzw. der Geschäftsführer und der Unternehmensvorstand. Das Luftfahrtunternehmen haftet sodann ebenfalls für die verhängten Geldstrafen¹². Infolge der von der apf abgefertigten Anzeigen erlangte die apf mit 31. Dezember 2023 Kenntnis von insgesamt 65 zugestellten Straferekenntnissen und verhängten Geldstrafen in Summe von 72.895 Euro. Der Großteil dieser Entscheidungen ist mit Redaktionsschluss in Rechtskraft erwachsen und wurde von den zur Vertretung nach außen berufenen Personen bzw. den Luftfahrtunternehmen im Rahmen der Strafverfahren bezahlt.

Die apf hat in den Verwaltungsstrafverfahren gemäß § 139a Abs 4 LFG Parteistellung. Sie ist demnach als Amtspartei berechtigt, in alle Verfahrensakte Einsicht zu nehmen, alle einschlägigen Auskünfte zu verlangen und Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht sowie Revision an den Verwaltungsgerichtshof zu erheben.

Im Jahr 2023 begleitete die apf aufgrund ihrer Parteistellung zahlreiche Verwaltungsstrafverfahren und wurde sowohl von den jeweiligen Bezirksverwaltungsbehörden als auch von den Verwaltungsgerichten vielfach aufgefordert, Stellungnahmen abzugeben.

Die apf nahm an zahlreichen öffentlichen mündlichen Verhandlungen vor den Verwaltungsgerichten teil. Verwaltungsrechtliche Entscheidungen bestätigten großteils die inhaltliche Beurteilung der apf. Zum Teil wurden Ungenauigkeiten in den gesetzlichen Regelungen zur Parteistellung, zum Tatort und zu Zuständigkeitsregelungen aufgezeigt und thematisiert.

⁷ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

⁸ VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

⁹ Gemäß Art 16 der VO (EG) 261/2004 und gemäß Art 14 der VO (EG) 1107/2006.

¹⁰ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

¹¹ Gemäß § 170 LFG.

¹² Gemäß § 9 VStG.





Durchsetzung bei systematischen Verstößen

Die Durchsetzung umfasste auch allgemeine Ersuchen an Luftfahrtunternehmen, sofern systematische Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnungen vermutet bzw. festgestellt wurden. Die Fluggastrechexpertinnen und -experten der apf stellten anhand der Anträge und Schlichtungsverfahren u. a. fest, dass einzelne Flugunternehmen den Fluggästen mit der Information über die Annullierung keine Angaben zu einer möglichen anderweitigen Beförderung machten oder als Ersatzbeförderung lediglich Flüge aus dem unternehmenseigenen Sitzplatzkontingent anboten, während der Wartezeit keine oder unzureichende Betreuungsleistungen zur Verfügung stellten, nach Einigung (sowohl mit als auch ohne Schlichtungsverfahren) keine Zahlungsbereitschaft zeigten und ihren Informationspflichten nicht ausreichend nachkamen. Über diese und weitere Themen diskutierte die apf 2023 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

Als Nationale Durchsetzungsstelle¹³ ist die apf berechtigt, die Einhaltung der Vorgaben gemäß der Fluggastrechteverordnung und der PRM-Fluggastrechteverordnung zu überprüfen. Zu diesem Zweck müssen die Luftfahrtunternehmen und Zivilflugplatzhalter alle erforderlichen Auskünfte erteilen und Zutritt zu ihren Räumlichkeiten gewähren, soweit dies für die Überprüfung erforderlich ist.¹⁴

Im Jahr 2023 wurde die Auditierung des Flughafens Wien zur Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards nach der PRM-Fluggastrechteverordnung positiv abgeschlossen. Dies erfolgte anhand der Beantwortung eines Fragebogens sowie einer Vor-Ort-Begehung, bei der insbesondere die typischen Wege von Personen mit körperlicher Beeinträchtigung (Persons with Reduced Mobility [PRM]) bei Abflug bzw. Ankunft am Flughafen begutachtet wurden: Anfangen vom Bahnsteig über die Check-in-Schalter samt Gepäckaufgabe-Schalter, die „Meeting-Points“ für PRM, die einen Begleitservice in Anspruch nehmen, die Sicherheitskontrolle, den Weg zum Gate und sodann zum Flugzeug

*„Dann ging es schnell
und ich hatte das Geld in relativ
kurzer Zeit auf dem Konto.
Vielen Dank an apf.“*

sowie die Wege vom Flugzeug über die Gepäckausgabehalle zurück zum Bahnsteig. So gewann die apf den Eindruck, dass der Flughafen Wien sehr bemüht ist, auf die besonderen Bedürfnisse von PRM einzugehen und so sicherstellt, dass die Rechte von PRM gewahrt werden.

Verbraucherbehördenkooperation

Mit der am 26. März 2021 in Kraft getretenen Novelle des Verbraucherbehördenkooperationsgesetzes (VBKG)¹⁵ wurde die apf als Abteilung der Schienen-Control GmbH erneut als zuständige Behörde nach der neuen Verbraucherbehördenkooperationsverordnung benannt.

Die apf nahm in den Vorjahren an der andauernden koordinierten Aktion im Rahmen des CPC-Netzwerkes für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz teil. Gegenstand dieser Aktion, die von den nationalen Verbraucherschutzbehörden durchgeführt und von der EU-Kommission unterstützt wurde, waren Praktiken der in der EU tätigen Fluggesellschaften im Zusammenhang mit pandemiebedingten Flugannullierungen. Es erfolgten eine Analyse problematischer Annullierungspraktiken sowie konkrete Handlungsempfehlungen für die im EU-Gebiet tätigen Fluggesellschaften, um dadurch die ordnungsgemäße Einhaltung von Verbraucher- und Fluggastrechten sicherzustellen. Zu Redaktionsschluss wird die Einleitung einer weiteren koordinierten Aktion gegen eine Fluggesellschaft geprüft.

¹³ Gemäß Art 16 der VO (EG) 261/2004 und gemäß Art 14 der VO (EG) 1107/2006.

¹⁴ Gemäß § 139a Abs 3 LFG.

¹⁵ Verbraucherbehördenkooperationsgesetz - VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2021/57.





Service
und Informationen

Verfahrensrichtlinie der apf, Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links

Verfahrensrichtlinie der apf

Die „Verfahrensrichtlinie für die Außergerichtliche Streitbeilegung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte“ ist auf der Website der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), www.passagier.at, unter <https://www.apf.gv.at/de/rechtliche-grundlagen-apf.html> abrufbar.

Gesetze

Die Links zu den angeführten Gesetzen sind auf der Website der apf, www.passagier.at, unter <https://www.apf.gv.at/de/rechtliche-grundlagen-apf.html> abrufbar.

- Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idgF.
- Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte – BGBl I 2015/61 idgF.
- Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idgF.
- RL 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten – ABl L 2013/165, 63.
- VO (EU) 2017/2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden (Verbraucherbehörden- Kooperationsverordnung) – ABl L 2017/345, 1.

„Ich habe über ein halbes Jahr vergeblich versucht Geld von der Airline zurück zu bekommen. Die apf hat mir umgehend geholfen und einen tollen Deal ausgehandelt!“

Bahn

- Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.
- Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastretegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40 idgF.
- Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des KlimaTickets – BGBl II 2021/363 idgF.
- VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr – ABl L 2007/315, 14 (Außerkräftreten: 6. 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 – KfIG BGBl I 1999/203 idgF.
- Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinienverkehr – KfI-Bef Bed BGBl II 2001/47 idgF.
- VO (EU) 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr – ABl L 2011/55, 1.

Schiff

- Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.
- VO (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr – ABl L 2010/334, 1.

Flug

- Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.
- VO (EG) 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen – ABl L 2004/46, 1.
- VO (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität – ABl L 2006/204, 1.



Beschwerdeabteilungen und Links

Die Kontaktdaten der Beschwerdeabteilungen der Unternehmen für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr sind auf der Website der apf, www.passagier.at, beim jeweiligen Verkehrsträger im Menüpunkt „Kontakt Beschwerdestellen“ abrufbar.

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



INFO:

Kontakt

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

Bahn: 710

Bus: 720

Schiff: 730

Flug: 740



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. Damit stellen Verfahren gemäß dem AStG eine Teilmenge der Gesamtverfahren der apf dar.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr¹. Im Sinne einer unkomplizierten Behandlung der Anliegen der Antragstellenden wird für sämtliche Schlichtungsverfahren eine einheitliche Verfahrensrichtlinie angewendet.

Nachstehend finden sich alle Berichtspflichten nach §§ 7, 9 und 26 AStG, soweit sie nicht bereits im apf-Jahresbericht 2023 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

		2023
1. Eingelangte Schlichtungsanträge und Anfragen (schriftlich)	3.886	Basis Erstellungsjahr
• Abgelehnte Schlichtungsanträge gesamt	24,4 %	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Unzuständigkeit ²	67,0 %	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Unternehmen zuerst ³	29,6 %	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Sonstiges ⁴	3,4 %	Basis Erstellungsjahr
2. Abgeschlossene Schlichtungsverfahren	2.956	Basis Abschlussjahr
• Erfolgsquote Schlichtungsverfahren	84,6 %	Basis Abschlussjahr
• Durchschnittliche Verfahrensdauer	47 Tage	Basis Abschlussjahr

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

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

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

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



Einschätzung der Verfahrenseffektivität

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

Die apf schätzt ihre Verfahrenseffektivität als sehr gut ein. Dafür sprechen die hohe Erfolgsquote, die kurze Reaktionszeit, die kurze Verfahrensdauer und die erzielten Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe.

Das ist auch auf die Mitwirkungs- und Auskunftspflicht der Unternehmen an bzw. zu den Schlichtungsverfahren der apf zurückzuführen. Nur mit der Androhung bzw. Legung 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.

Notwendig wäre, die – im Flugbereich mittlerweile eingeführte – Parteistellung der apf bei Anzeigen in Fällen von Verstößen gegen die Fahr- und Fluggastrechte bei den Bezirksverwaltungsbehörden auch in den Bereichen Bahn, Bus und Schiff einzuführen. Damit könnte die gesamte apf als gesetzliche Durchsetzungsstelle ihrem gesetzlichen Auftrag – Sicherstellung der Rechte der Reisenden 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 und umfasst derzeit nur Verfahren aufgrund des Verstoßes der Mitwirkungspflicht in Schlichtungsverfahren. In Bezug auf Verstöße gegen die Fahr- und Fluggastrechte selbst wurde die Parteistellung in den Verwaltungsstrafverfahren nicht ins Luftfahrtgesetz aufgenommen. Dies wäre aus Sicht der apf aber wichtig. Neben der ausdrücklichen Ausweitung der Parteistellung wäre auch eine klare Regelung zielführend, 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 Schlichtungsanträge der Verkehrsträger Bahn, Bus, Schiff und Flug war eine richtige Entscheidung im Sinne der Einigung zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und den Verkehrsunternehmen im Streitfall. Wünschenswert wäre, in einem nächsten Schritt bestehende Zuständigkeitslücken der apf (z. B. für Reiseveranstalter, Reisevermittler und sonstige Fahrkartenverkäufer) bei den einzelnen Verkehrsträgern zu reduzieren und die Effektivität als vollwertige Durchsetzungsstelle zu stärken. Eine Erweiterung des Zuständigkeitsbereiches würde je nach Ausmaß der neuen Kompetenzen einen zusätzlichen Arbeitsaufwand bedeuten, der nur mit Bereitstellung ausreichender finanzieller und personeller Mittel bewältigt werden kann.

Die apf hat zahlreiche Reformvorschläge zur weiteren Verbesserung der Verfahrenseffektivität bei der Schlichtung und Durchsetzung erarbeitet und ist bereit, diese in allfälligen Gesetzgebungsvorhaben einzubringen.

⁵ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

⁶ Kraftfahrlineiengesetz – KfLG BGBl I 1999/203 idgF.

⁷ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

⁸ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.

Glossar

Behörden und Gerichte

apf	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
BMK	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie
BVB	Bezirksverwaltungsbehörde
BVwG	Bundesverwaltungsgericht (Österreich)
EuGH	Europäischer Gerichtshof
LVwG	Landesverwaltungsgericht
LG	Landesgericht (Österreich)
OGH	Oberster Gerichtshof (Österreich)
Schienen-Control	Schienen-Control GmbH
Schienen-Control Kommission (SCK)	Schienen-Control Kommission
VwGH	Verwaltungsgerichtshof (Österreich)

Unternehmen und Organisationen

Air Dolomiti	Air Dolomiti S.p.A. L.A.R.E.
Austrian Airlines	Austrian Airlines AG, österreichische Fluglinie
BAZL	Bundesamt für Zivilluftfahrt, Deutschland
CAT	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
Corendon Air	Turistik Hava Taşımacılık A.Ş., türkische Fluglinie
DB	Deutsche Bahn AG, deutsches Eisenbahnunternehmen
Dr. Richard Linien	Dr. Richard Linien GmbH & Co KG
Eurowings	Eurowings GmbH, deutsche Fluglinie
EVZ	Europäisches Verbraucherzentrum Österreich
FlixBus	FlixBus GmbH, deutsches Busunternehmen
Iberia	Iberia Líneas Aéreas de España S.A.
Globtour	Globtour Međugorje d.d., bosnisches Unternehmen
Laudamotion	Laudamotion GmbH, österreichische Fluglinie
Lufthansa	Deutsche Lufthansa AG
ÖBB	Konzern der Österreichischen Bundesbahnen
ÖBB-Infrastruktur (ÖBB-Infra)	ÖBB-Infrastruktur AG
ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV)	ÖBB-Personenverkehr AG
One Mobility	One Mobility Ticketing GmbH
Raaberbahn	Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn AG

RegioJet	RegioJet a.s., tschechisches Eisenbahnunternehmen
Ryanair	Ryanair Ltd, irische Fluglinie
SAS	SAS Scandinavian Airlines AB, schwedische Fluglinie
SATA Air Açores	portugiesische Fluglinie
söp	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V., Deutschland
TAP Portugal	TAP Portugal SA, portugiesische Fluglinie
Trainline	App/Fahrkartenverkäufer für Bahn- und Busreisen
TRAVEL_NET	Netzwerk nationaler AS-Stellen
Turkish Airlines	Turkish Airlines – Türk Hava Yolları AO, türkische Fluglinie
VIE	Vienna International Airport, Flughafen Wien
VKI	Verein für Konsumenteninformation
VOR	Verkehrsverbund Ost-Region
Vueling	Vueling Airlines SA, spanische Fluglinie
WESTbahn	WESTbahn Management GmbH
Wiener Lokalbahn	WIENER LOKALBAHNEN GmbH
Wizz Air	Wizz Air Hungary Ltd., ungarische Fluglinie

Rechtsvorschriften und Tarifbestimmungen

ABGB	Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
ADR-Richtlinie	Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ADR = Alternative Dispute Resolution)
AStG	Alternative-Streitbeilegung-Gesetz
Bahn-Fahrgastreueverordnung	Verordnung (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Außerkräfttreten: 7. Juni 2023)
Bahn-Fahrgastreueverordnung (Neufassung)	Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Inkräfttreten: 7. Juni 2023)
Bus-Fahrgastreueverordnung	Verordnung (EU) 181/2011 über die Fahrgastreue im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) 2006/2004
CIV	einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck
CPC-Verordnung	Verordnung (EU) 2017/2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) 2006/2004 (Verbraucherbehörden-Kooperationsverordnung)
EisbBFG	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastreue (Eisenbahn-Beförderung- und Fahrgastreuegesetz)
EisbG	Eisenbahngesetz
EKHG	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz
FAGG	Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz
Fluggastreueverordnung	Verordnung (EG) 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) 295/91
Kfi-Bef Bed	allgemeine Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinieneverkehr
KfIG	Kraftfahrlinienegesetz

KlimaticketG	Bundesgesetz über die Einführung des KlimaTickets
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
LFG	Luftfahrtgesetz
ÖBB-Handbuch	„Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“, Tarifbestimmung der ÖBB-Personenverkehr AG
P FAG	Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz
P FAG-Kostenbeitragsverordnung 2015	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen
PRM-Fluggastrechteverordnung	Verordnung (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität
SchFG	Schiffahrtsgesetz
Schiff-Fahrgastrechteverordnung	Verordnung (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) 2006/2004
UStG 1994	Umsatzsteuergesetz 1994
VBKG	Verbraucherbehördenkooperationsgesetz
VBKVO	Verbraucherbehördenkooperationsverordnung – Verordnung (EU) 2017/2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) 2006/2004
Einführung des KlimaTickets	Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des KlimaTickets
Verordnungsvorschlag COM(2023)752	Vorschlag für eine Verordnung über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen
Verordnungsvorschlag COM(2023)753	Vorschlag für eine Verordnung zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU), Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 in Bezug auf die Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte in der Union

Sonstiges

Abb.	Abbildung
ABl	Amtsblatt
Abs	Absatz
AGB	allgemeine Geschäftsbedingungen
App	Anwendungssoftware (Application software)
Art	Artikel
AS	Alternative Streitbeilegung
BGBI	Bundesgesetzblatt
bzw.	beziehungsweise
ChatGPT	Chatbot, textbasiertes Dialogsystem, das Chatten mit einem technischen System erlaubt
CPC	Consumer Protection Cooperation (engl.), europäisches Behördennetzwerk
DACH/D-A-CH	Deutschland, Österreich und Schweiz
ECAC	European Civil Aviation Conference, Europäische Zivilluftfahrt-Konferenz
EU/EG	Europäische Union/Europäische Gemeinschaft
EuroNight	Nachtreisezug
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum

EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
FAQ	Frequently Asked Questions (engl.), „häufig gestellte Fragen“
ggf.	gegebenenfalls
GmbH, GesmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
Hbf.	Hauptbahnhof
idgF	in der geltenden Fassung
iVm	in Verbindung mit
Kfz	Kraftfahrzeug
KlimaTicket	Jahresnetzkarte für fast alle öffentlichen Verkehrsmittel Österreichs
km	Kilometer
lit	littera (lat.), Buchstabe
max.	maximal
MCT	Minimum Connecting Time (engl.), Mindestumsteigezeit auf dem Flughafen
Mio.	Million(en)
MoU	Memorandum of Understanding (engl.), Grundsatzvereinbarung
NEB	National Enforcement Body (engl.), Nationale Durchsetzungsstelle
Nightjet	ÖBB-Nachtreisezug
ODR	Online Dispute Resolution (engl.), „Online-Streitbeilegung“
PDF	Portable Document Format (engl.), elektronisches Dokumentenformat
Pkw	Personenkraftwagen
PRM	Persons with Reduced Mobility (engl.), Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität
RJ	Railjet, Fernverkehrsreisezug der ÖBB-Personenverkehr AG
RL	Richtlinie
Rs	Rechtssache
S.	Seite
SCOTTY	ÖBB-Fahrplanauskunft für den öffentlichen Verkehr in Österreich
Sparschiene	ermäßigte, zuggebundene Tickets der ÖBB-Personenverkehr AG
TV	Television, Fernsehen
vgl.	vergleiche
VO	Verordnung
Vorteilscard	Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG
Z	Ziffer
z. B.	zum Beispiel



Impressum – **Eigentümer, Herausgeber und Redaktion:** Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), eine Abteilung der Schienen-Control GmbH, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien, T: +43 1 5050707, www.passagier.at, www.apf.gv.at | **Grafisches Konzept & Umsetzung:** Judith Mullan | **Text:** apf | **Grafiken:** apf | **Fotos:** Adobe Stock: Abbassi (S. 54), D. Belitsky (S. 28, 44, 48), Drazen (S. 78, 85), S. Fedoskin (S. 2, 28, 64, 132), Freedomz (S. 8, 37), Gstockstudio (S. 96), Halfpoint (S. 80), Hanohiki (S. 28, 43, 70), Julia (S. 62), Makistock (S. 58), Overlays-Textures (S. 100, 102), Photocreo Bednarek (S. 73), Pikelstock (S. 88), S. Rebai (S. 58), rh2010 (S. 73), M. Rodrigues (S. 2, 28, 90, 132), Shefkate (S. 120), Simona (S. 8) | iStock: Bunditinay (S. 18), Geber86 (S. 53), Mapodile (S. 90), Nathaphat (S. 43), Vikialis (S. 64) | Shutterstock: M. Apostolovic (S. 48), D. Belitsky (S. 42, 85), BublikHaus (S. 125), S. Cracho (S. 6, 16, 125), M. King (S. 2, 132), V. Teodor (S. 70), G. Yana (S. 2, 42) | Unsplash: Hamza ALGhamdi (S. 77), Robert Gomez (S. 18, 53), Damir Kopezhanov (S. 112), Krzysztof Kowalik (S. 66), Jens Kreuter (S. 116), Hanson Lu (S. 92) | © Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, eine Abteilung der Schienen-Control GmbH | Redaktionsschluss: Anfang März 2024



