

Ihr Recht. Unser Auftrag!



## **Fahrgastrechte Neu**

Mag. Norman Schadler

05. Oktober 2023

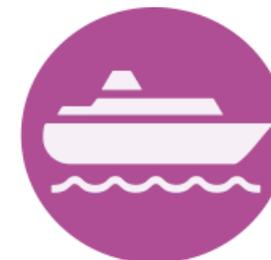
## Schlichtungsfall – Erstattung/Weiterreise (Art 18)

---

Die Antragstellerin und ihre Familie buchten beim österreichischen Bahnunternehmen eine **Fahrt von Wien nach Paris im Nachtreisezug**. Diese konnte offensichtlich **unwetterbedingt nicht stattfinden**, worüber die Fahrgäste ca. 8 Stunden vor der eigentlichen Abfahrt informiert wurden.

Das Bahnunternehmen konnte **keine zeitnahe Alternative** anbieten. Auch die Fahrgäste fanden keine anderen Alternativen mittels Zug oder Bus, daher entschieden sie sich einen **Flug** zu buchen. Das **Bahnunternehmen lehnte eine Kostenübernahme komplett ab**.

Wir argumentierten damit, dass die EU-Verordnung grundsätzlich eine Alternative bei Zugausfall vorsieht, auch wenn ein Flugzeug nicht explizit als alternative Reisemöglichkeit aufgeführt ist. Zudem sei jeder Fall grundsätzlich einzeln zu überprüfen, da es durchaus günstige Flüge gibt, welche sehr wohl vergleichbar mit Bus oder Bahn wären. Zudem hätte es im gegenständlichen Fall keine zeitnahe adäquate Alternative gegeben. Schlussendlich war das Bahnunternehmen bereit, einen **Großteil (2/3) der Mehrkosten zu übernehmen**.



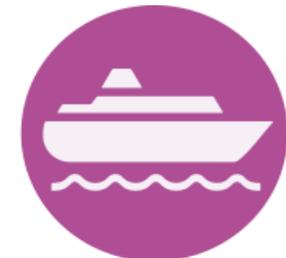
## Neue EU-Fahrgastrechte – Erstattung/Weiterreise (Art 18)

- **Voraussetzung:** bei Abfahrt/verpassten Anschluss/Zugausfall muss **vernünftigerweise** von **Verspätung ab 60 Minuten am Zielort** ausgegangen werden
- Unternehmen muss Folgendes unverzüglich anbieten:
  - **Erstattung des vollen Fahrpreises** für nicht durchgeführten Teil der Fahrt oder für gesamte Fahrt, wenn sinnlos plus ggf. mit Rückfahrt zum Ausgangspunkt der Fahrt bei nächster Gelegenheit oder
  - **Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung** unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgasts
- **Ohne zusätzliche Kosten** für den Fahrgast auch für eine vergleichbare geänderte Strecke **inklusive Beförderung in einer höheren Klasse bzw. Benutzung alternativer Verkehrsmittel. Unklarheiten:**
  - Geänderte Strecke muss von demselben Bahnunternehmen betrieben werden oder ein anderes Unternehmen ist mit der Bedienung der geänderten Strecke beauftragt.
  - Geänderte Streckenführung bzw. vergleichbare geänderte Strecke nicht ident.
  - Gilt dies auch für Fortsetzung der Fahrt? Wäre logisch, aber unklar.
- **Zusätzliches Umsteigen** ist zu **vermeiden** und **Verlängerung der Gesamtreisezeit** ist **kurz zu halten**



## Neue EU-Fahrgastrechte – Erstattung/Weiterreise (Art 18)

- Fahrgast kann **ohne zusätzliche Kosten mit anderen Anbietern** reisen, sofern **Unternehmen zustimmt**
  - Problem der Nachweisbarkeit, da meistens telefonisch besprochen
  - Grundsätzliches Problem, welches Unternehmen ist vor Ort mein Ansprechpartner?
- Fahrgast kann **nach 100 Minuten** nach planmäßiger Abfahrtszeit **mit anderen Anbietern öffentlicher Verkehrsdienste** (Eisenbahn, Reisebus, Bus) reisen, sofern Unternehmen keine Optionen für Weiterreise mitteilt.  
Ersatz der **notwendigen, angemessenen und zumutbaren Kosten. Unklarheiten/Probleme:**
  - Weiterreise mit **Flug** nicht genannt, obwohl in manchen Fällen sinnvolle/kostengünstige Alternative
  - **Öffentliche Verkehrsdienste** – darunter nur öffentlich-rechtliche, also Staatsunternehmen gemeint?
  - laut VO beziehen sich die **100 Minuten** nicht auf die planmäßige Abfahrtszeit im Abfahrtsort, sondern auf jene des verspäteten oder ausgefallenen Verkehrsdienstes oder des verpassten Anschlusses
  - Gleich **dreifache Einschränkung der Kosten**, was genau ist für das Bahnunternehmen zumutbar?
- **National günstigere Bedingungen** für die Weiterreise mit geänderter Streckenführung zulässig

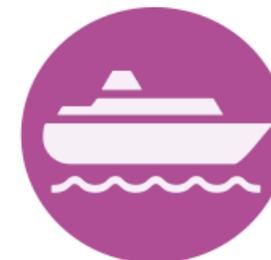


## Schlichtungsfall – (Verspätungs)Entschädigung (Art 19)

Der Antragssteller und seine Frau wollten mit dem **Zug von Wien nach Zürich** fahren. Der Zug sollte um 23.22 Uhr in Zürich ankommen. Der Zug ist pünktlich in Wien abgefahren und alles schien gut zu verlaufen. Nachdem der Zug schon eine Weile unterwegs war kam die Durchsage, dass der Zug nur bis **Bregenz** fahren würde und dort **Endstation** sei. Die Reisenden mussten sich daher ein **Hotel** nehmen und konnten die Reise erst **am nächsten Tag** mit dem Zug **fortsetzen**.

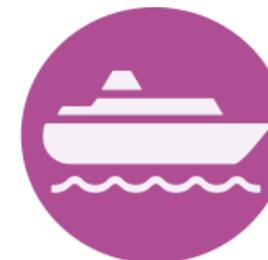
Die Fahrgäste begehrten schlussendlich die Übernahme der Hotelkosten vom österreichischen Bahnunternehmen. Sie erhielten jedoch binnen der gesetzlichen Frist von einem Monat **keine Antwort**.

Die apf erzielte einerseits eine Zahlungszusage für die **Hotelkosten**. Andererseits machten wir auch eine Verspätungsentschädigung beim Unternehmen geltend. Das Bahnunternehmen berief sich auf außergewöhnliche Umstände, worauf die apf hin geeignete Nachweise verlangte. Schlussendlich verzichtete das Bahnunternehmen auf die Berufung auf außergewöhnliche Umstände und war bereit, auch die **Verspätungsentschädigung** in voller Höhe anzubieten.



# Neue EU-Fahrgastrechte – (Verspätungs)Entschädigung (Art 19)

- Sofern **keine Fahrpreiserstattung** beantragt, Anspruch auf Entschädigung für Verspätung am Zielort
- **Einzelkarten:**
  - 25% des Fahrkartenpreises bei Verspätung von 60 bis 119 Minuten, 50% ab 120 Minuten
- **Zeitkarten:**
  - während Gültigkeitsdauer wiederholt Verspätungen/Zugausfälle
  - Anspruch auf eine angemessene Entschädigung
  - Unternehmen legen Kriterien für Verspätung und Entschädigung fest. Wiederholte Verspätungen unter 60 Minuten können zusammengerechnet werden.
- **Jahreskarten:**
  - Österreich hat für Jahreskarten eigenes Entschädigungssystem gesetzlich festgelegt
  - Entschädigung bei Unterschreiten eines Pünktlichkeitsgrads von 93% des Regional- und Fernverkehrs (Klimaticket Österreich, VO über Einführung des Klimatickets) oder von 95% des Regionalverkehrs (regionale Klimatickets, streckenbezogene Jahreskarten, EisbBFG).
  - Entschädigungshöhe: mindestens/maximal 10% pro Monat, in welchem Pünktlichkeitsgrad unterschritten.
  - tw. Entschädigungsbasis relevant
  - derzeit nur bei ÖBB-PV möglich



# Neue EU-Fahrgastrechte – (Verspätungs)Entschädigung (Art 19)

- **Kein Entschädigungsanspruch für Verspätung:**
  - **vor Fahrkartenverkauf** über Verspätung **informiert**
  - bei **Nachweis**, dass **Verspätung direkte Folge**/in untrennbarem Zusammenhang **mit außergewöhnlichen Umständen** wie extremen Witterungsbedingungen, großen Naturkatastrophen oder schweren Krisen im Gesundheitsbereich aufgetreten  
bzw.
    - bei **Verhalten eines Dritten** wie Betreten der Gleise, Kabeldiebstahl, Notfälle im Zug, Strafverfolgungsmaßnahmen, Sabotage oder Terrorismus und trotz Sorgfalt nicht vermeidbar oder Folgen nicht abgewendet werden konnte
  - **Verschulden des Fahrgasts**

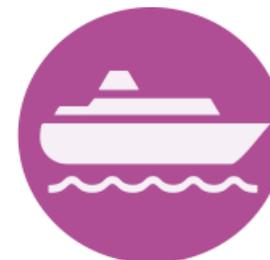


# Neue EU-Fahrgastrechte – (Verspätungs)Entschädigung (Art 19)

- Mittlerweile in AGB z. B. der ÖBB-PV, WESTbahn
- Bahnunternehmen beruft sich auf Art 19 Abs 10 der VO 2021/782 und lehnt Zahlung einer Verspätungsentschädigung ab:

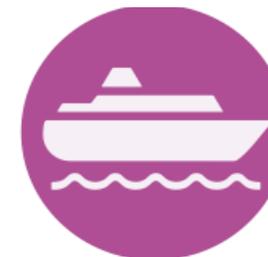
apf verlangt je nach Einzelfall folgende **Nachweise**, sofern relevant/sinnvoll:

- **Wetterbericht** (z. B. ZAMG-Daten, staatliche meteorologische Dienst Österreichs)
- Etwaige **Auszüge der ÖBB-Infrastruktur AG über Störungen** (z. B. REM-Meldung zum gegenständlichen Fall).
- Etwaige **technische Protokolle** der Züge (z. B. Fahrtenschreiber)
- **Nachweis**, dass die **Verspätung** beispielsweise **direkte Folge** oder in unmittelbarem Zusammenhang mit den extremen Witterungsbedingungen/Verhalten eines Dritten gewesen ist
- **Nachweis**, dass die **Folgen** trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt die Verspätung **nicht vermieden** und deren Folgen nicht abgewendet werden konnte



## Neue EU-Fahrgastrechte – Hilfeleistung (Art 20)

- **Voraussetzung: Verspätung ab 60 Minuten** bei der Abfahrt oder Ankunft oder bei Zugausfall  
Unternehmen muss Folgendes **kostenlos** anbieten:
  - **Mahlzeiten/Erfrischungen** im angemessenen Verhältnis zur Wartezeit, sofern im Zug oder Bahnhof verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar.  
*Beispiel ÖBB-PV: 5€/je 60 Minuten Verspätung bei ÖBB-Ticketschalter, ansonsten beim ÖBB-Kundenservice*
  - **Unterkunft plus Beförderung zur Unterkunft**, sofern notwendig. **Keine betragsmäßige Begrenzung im Fern-, aber im Regionalverkehr zulässig. Begrenzung auf 3 Nächte bei außergewöhnlichen Umständen** wie z. B. extremen Witterungsbedingungen, Notfälle im Zug, Sabotage, Betreten der Gleise zulässig  
*Beispiel ÖBB-PV: Organisation von **Mittelklassehotel bis 3 Sterne**, bei Organisation durch Fahrgast **Ersatz angemessener Kosten der Unterkunft** oder wenn preisgünstiger der Weiterfahrt zum Ziel etwa mit einem Taxi.  
**Begrenzung auf maximal 80€ für Unterkunft und max. 50€ für Fahrt** zur Unterkunft oder für Weiterfahrt mit anderem Verkehrsmittel **im Regionalverkehr**.*
- **Unterbrechung des Verkehrsdiensts** ohne Möglichkeit der Fortsetzung innerhalb vertretbarer Frist: Unternehmen organisiert **so rasch wie möglich alternativen Verkehrsdienst**
- **Notfallpläne** bei größeren Störungen und großen Verspätungen, bei welchen große Anzahl von Fahrgästen im Bahnhof festsitzt



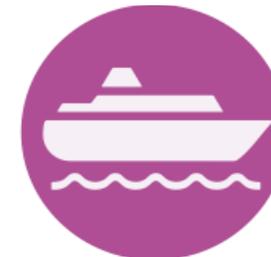
# Neue EU-Fahrgastrechte – Beschwerden/-bearbeitung (Art 28, 33)

## Beschwerden beim Unternehmen:

- **Einreichung** durch Passagier **innerhalb von drei Monaten** nach Vorfall
- **Inhaltliche Antwort** durch Unternehmen **innerhalb von einem Monat** nach Beschwerdeeingang ODER – in begründeten Fällen – Information, dass Antwort **innerhalb von drei Monaten** nach Beschwerdeeingang ergeht
- Unternehmen bewahren die zur Prüfung der Beschwerde erforderlichen **Daten** für die Dauer des gesamten Beschwerdeverfahrens beim Unternehmen und bei der NEB auf

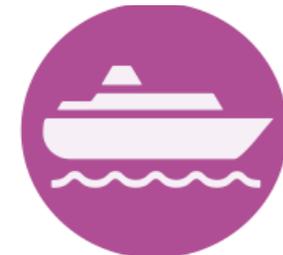
## Beschwerden bei der NEB:

- Beschwerde kann bei der NEB oder einer **anderen benannten Stelle** eingebracht werden
- Voraussetzung: **erfolglose Beschwerde beim Unternehmen**
- **Einreichung durch Passagier binnen drei Monaten** nach Information über Zurückweisung durch Unternehmen oder wenn keine Antwort ergeht
- Information der NEB über Möglichkeit Beschwerde bei einer **alternativen Streitbeilegungsstelle**
- **Dauer des Beschwerdeverfahrens** ab Zeitpunkt der Eröffnung **maximal drei Monate** ODER **maximal sechs Monate in komplizierten Fällen** plus Information über die Gründe dafür und die voraussichtliche Dauer



# Neue EU-Fahrgastrechte – Beschwerden/-bearbeitung (Art 28, 33)

- **Bahnunternehmen:** Zuständig ist NEB im Mitgliedsstaat, in welchem das Bahnunternehmen die **Genehmigung** erteilt wurde, welches am Vorfall beteiligt ist.
- **Bahnhofsbetreiber/Infrastrukturbetreiber:** Zuständig ist NEB im Mitgliedsstaat, in dessen **Hoheitsgebiet** sich der **Vorfall ereignet** hat.
- Aus **gerechtfertigten Gründen im Interesse des Fahrgasts** kann von der Zuständigkeitsregel im Rahmen der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit **abgewichen** werden, z. B. **im Zusammenhang mit der Sprache oder dem Wohnsitz:**
  - **Beispiel:** *Ticket bei tschechischem Unternehmen regiojet für Strecke Wien-Budapest von einem Österreicher mit Wohnsitz in Wien gekauft, wegen Verspätung alternative Fahrt mit ÖBB, Streit um Ticketerstattung und Verspätungsentschädigung*
- Zusammenarbeit mehrerer NEB mit Bestimmung einer **federführenden Stelle:**
  - **bei komplizierten Fällen** wie z. B. grenzüberschreitenden Fahrt, Unfall im Hoheitsgebiet eines anderen Mitgliedsstaats, Unklarheit über Zuständigkeit, bei Erleichterung oder Beschleunigung, usw.
  - Austausch von Informationen, Unterstützung bei Übersetzungen



# Schlichtungsanträge und Schlichtungsverfahren

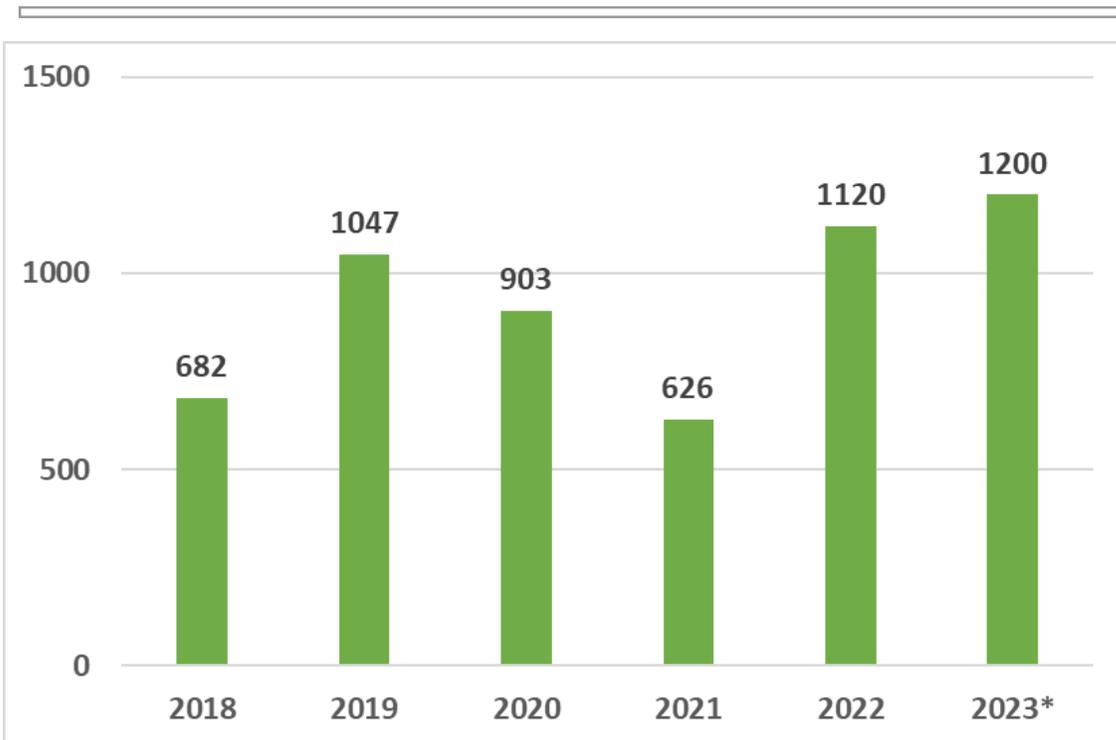


Abb.: Anzahl der schriftlich eingelangten **Schlichtungsanträge** und Anfragen **2018 – 2022 bzw. \*2023** (Prognose). Quelle: apf.

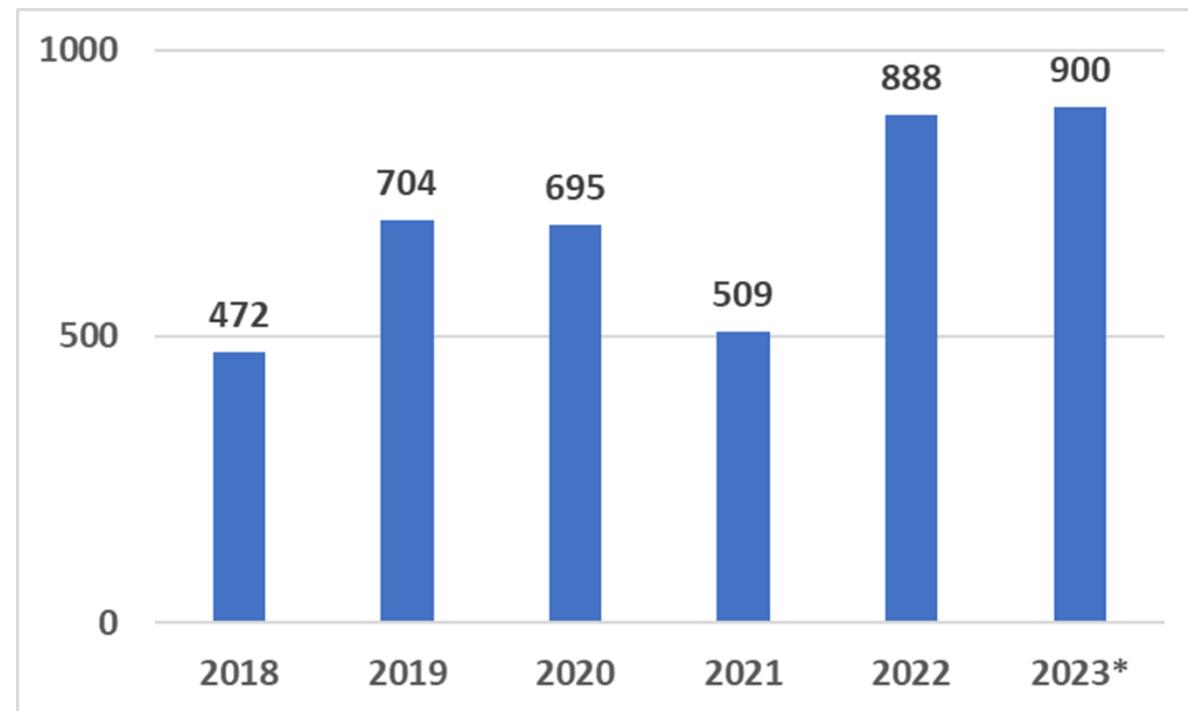


Abb.: Anzahl der **abgeschlossenen Verfahren** **2018 – 2022 bzw. \*2023** (Prognose). Quelle: apf.

Abb.: Anzahl der Schlichtungsanträge 2018 – 2022 bzw. 2023 (Prognose).  
Basis: Abschlussjahre bzw. Prognose (2023). Quelle: apf.



## Schlichtungsanträge und Schlichtungsverfahren

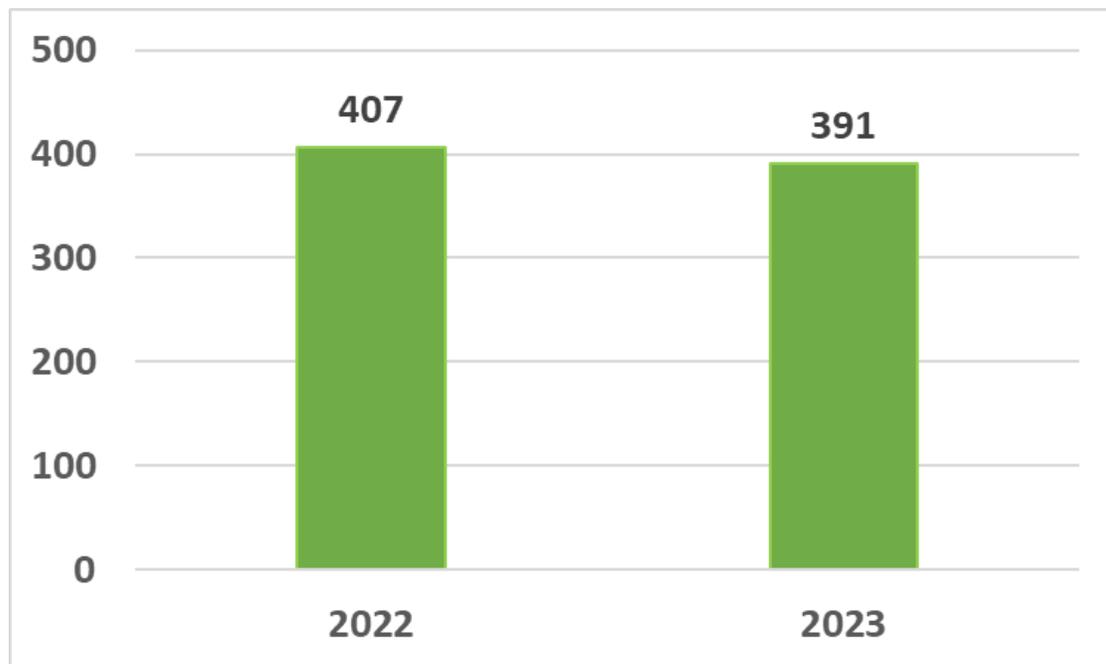


Abb.: Anzahl der schriftlich eingelangten **Schlichtungsanträge** und Anfragen **zwischen 7. Juni und 26. September 2023**. Quelle: apf.

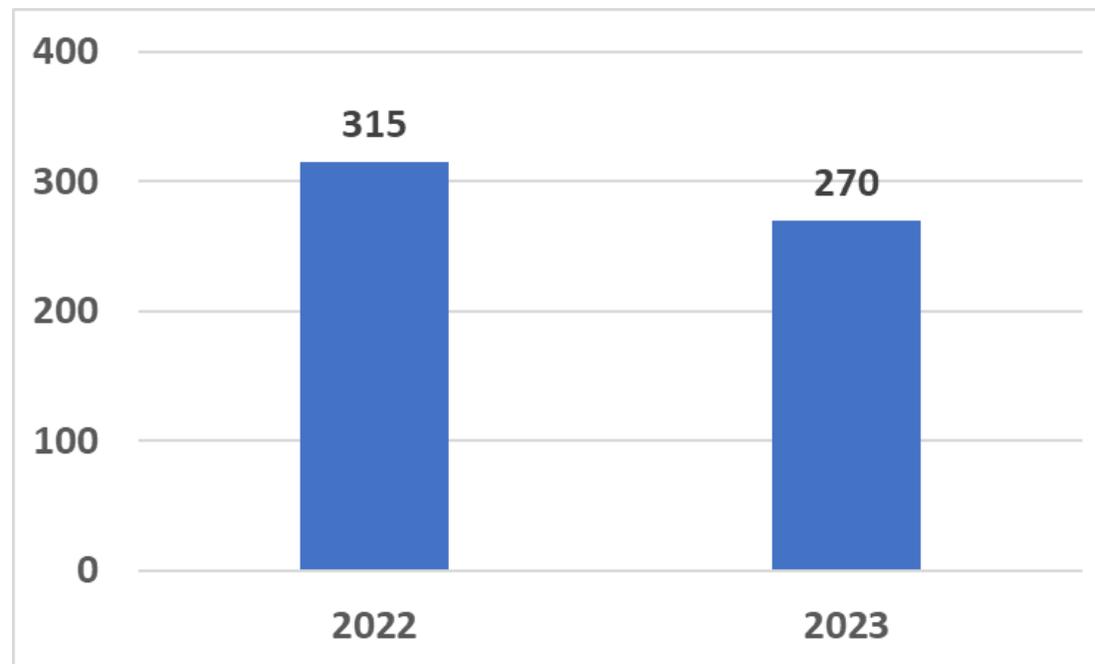
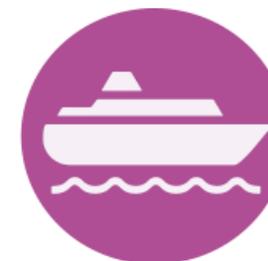


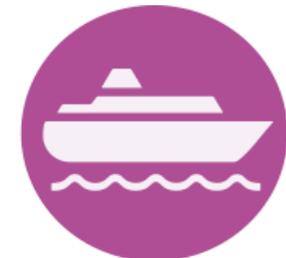
Abb.: Anzahl der **eröffneten Verfahren** zwischen **7. Juni und 26. September 2023**. Quelle: apf.



## Neue EU-Fahrgastrechte – Auswirkungen in der Praxis

---

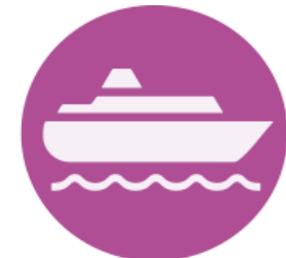
- Derzeit kaum Auswirkungen auf die **Anzahl an Anträgen und Verfahren**
- **Durchgangstickets/getrennte Beförderungsverträge:**
  - Problem bestand vorher und nachher
- **Erstattung/Weiterreise:**
  - neue Rechtslage, alte Probleme
  - Alternative Beförderung: Flug/Mietwagen
- **Verspätungsentschädigung:**
  - apf: wenig Fälle betreffend höhere Gewalt
  - Im Endeffekt meistens Verzicht auf höhere Gewalt, ggf. bisher Aufwand zu hoch
  - Bahnunternehmen: Anzahl an Fällen nicht bekannt
- **Hilfeleistung:**
  - kaum Auswirkungen
- **Beschwerden/-bearbeitung**
  - Kaum Auswirkungen, Fristen noch nicht schlagend, da erst seit 7. Juni 2023 gültig
- **Prognose:**
  - Umsetzung dauert länger, Auswirkungen werden wohl schrittweise zunehmen



## apf: Zentrale Forderungen für nationale Fahrgastrechte

---

- **Novellierung bzw. Weiterentwicklung der Fahrgastrechte** in den **vier Verkehrsträgern**, Schwerpunkt Eisenbahn
- **Bahnverkehr: Lösung einiger dringender Probleme**, welche die apf in der **täglichen Schlichtungstätigkeit** festgestellt hat
- **apf als einheitliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle** im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr: Beseitigung bestehender Zuständigkeitslücken und Stärkung der Effektivität
- **Einführung multimodaler Passagierrechte** für kombinierte Fahrkarten und Angebot einer Versicherung



## apf-Forderungen - Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG)

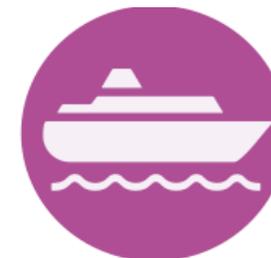
---

Die **Ausnahmen von den Fahrgastrechten reduzieren**, da dies für die Anwendung und Kundenzufriedenheit wichtig ist: z. B. Erweiterung um Fahrkartenverkäufer, innerstädtischen Verkehrsbetriebe, Reduzierung der Ausnahmen für Regionalverkehr

Zahlreiche **Probleme**, welche uns **aus unserer Schlichtungstätigkeit bekannt** sind, insbesondere in unsere Vorschläge aufgenommen und versucht zu **lösen, z. B. Fahrpreisschädigung für Jahreskarten, Erstattung, Kundmachung von Tarifen, erhöhter Fahrpreis, Beförderungsausschluss und Informationspflichten.**

### **Fahrpreisschädigung für Jahreskarten:**

- Streichung von Ausnahmen, Klarstellungen und Vereinheitlichungen
- derzeitiges Entschädigungssystem nicht zielführend
- Einführung zahlreicher Netzfahrkarten (z. B. Klimaticket)/streckenbezogenes Entschädigungssystem
- unterschiedliche Regelungen in § 4 EisbBFG und § 24 der Beilage 1 der Verordnung über die Einführung des Klimatickets
- Regelung der Pünktlichkeitsmessung (Höhe der Verspätung, ausgefallene Züge, SEV)
- Entschädigungshöhe/Entschädigungsbasis überdenken
- Abbau der bürokratischen Anmeldung/automatische Teilnahme
- Auszahlung durch Bahnunternehmen/Jahreskarten verwaltenden Stellen?
- Einbindung – nach Übergangszeit – des Kraftomnibusverkehrs und des innerstädtischen Verkehrs?



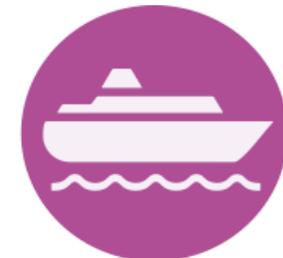
# apf-Forderungen - Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG)

## Erstattung/Entschädigung von Fahrkarten:

- Leichtere Beantragung etwa online, Kopien/Buchungscodes ausreichend
- Erweiterung auf Reservierungen und Kundenkarten
- Ausnahmen für PDF-Tickets streichen
- Erstattung, wenn für Nichtnutzung Unternehmen verantwortlich, auch nach dem ersten Geltungstag
- Ausweitung der außerordentlichen Kündigung, angemessene Gebühr zulässig
- Verkürzung der Frist für die Zahlung durch Unternehmen

## Kundmachung von Tarifen:

- Veröffentlichung der Preise auch mittels Preisabfrage
- im Gegenzug erhalten die Fahrgäste einige wichtige Informationsrechte
  - günstigste Fahrpreis ist klar auszuweisen
  - Info über konkrete Stornierungs- und Erstattungsbestimmungen
  - Info über Gesamtpreis und Zusammensetzung vor, während und nach Buchung



# apf-Forderungen - Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG)

## **Erhöhter Fahrpreis/Strafen:**

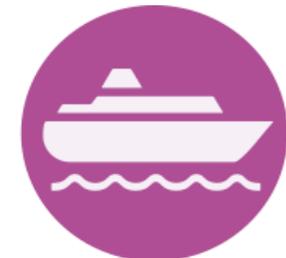
- Außergerichtliche Eintreibung darf Forderung nicht übersteigen
- Hinweis auf Einspruchsmöglichkeiten und -fristen
- Klarstellungen bei der Mahnung
- Besserer Schutz für Minderjährige
- Anspruch auf Reduktion auch bei Erwerb einer neuen Fahrkarte ohne erhöhten Fahrpreis

## **Beförderungsausschluss:**

- Die derzeitige in der Praxis nicht taugliche Bestimmung über den Ausschluss von der Beförderung wurde ebenfalls neu geregelt.
- Ausweitung der Tatbestände
- Überprüfung der Recht- und Verhältnismäßigkeit bei der apf

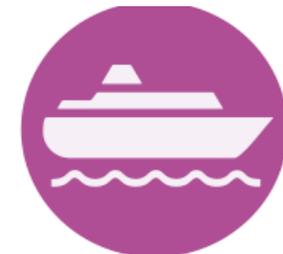
## **Beschwerden:**

- Einreichung on- und offline
- Bestätigung des Eingangs inklusive Unterlagen



# apf-Forderungen: Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

- Hier verfolgen wir insbesondere das Ziel:
  - einer **einheitlichen Zuständigkeit der apf als Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr.**
  - Nach der grundsätzlichen **Einrichtung der apf im Jahr 2015** sollte es nun das Ziel sein, dass sich alle Passagiere an die apf als Durchsetzungsstelle und auch als Schlichtungsstelle wenden können, **im Zusammenhang mit Kauf- oder Dienstleistungsverträgen für Beförderungsleistungen oder mit einer Beförderung und im Zusammenhang mit einem betroffenen Unternehmen:**
  - Zuständigkeit für sämtliche Beförderungsunternehmen, Fahrkartenverkäufer, Reisevermittler, Bahnhofbetreiber, innerstädtische Verkehrsunternehmen
  - **Lücken im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr beseitigen**
- Einige Vorschläge sollen zu einer **Stärkung der Effektivität als Durchsetzungsstelle** dienen, etwa
  - durchgehende **Verpflichtung zur Information** über die Kontaktdaten der apf bzw. speziell bei der Beantwortung von Beschwerden
  - **Parteistellung im Verwaltungsverfahren** und Beschwerdemöglichkeit an das Landesverwaltungsgericht
  - **Erweiterung der SCK-Zuständigkeit**
  - **Mindeststrafe** bei der Verwaltungsübertretung



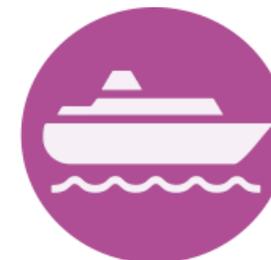
## apf Forderungen – multimodale Passagierrechte

---

- **Stärkung der Passagierrechte bei kombinierten Angeboten** (z. B. Bahn / Flug):
  - **Derzeit keine Passagierrechte** selbst bei durch Unternehmen angebotenen und verkauften kombinierten Tickets (z. B. AIRail Rail and Fly von Austrian mit ÖBB-PV)
  - **Ausweitung der Passagierrechte** der EU-Verordnungen mit Ausnahme der Verspätungsentschädigung (Bahn)/Ausgleichsleistung (Flug)/Entschädigung (Bus)
- **Einführung multimodaler Passagierrechte** auf EU- bzw. nationaler Ebene – (derzeit laufende Evaluierung von multimodalen EU-Passagierrechten durch EU-Kommission)
  - Flughafen Wien: zwischen 50% und 60% der Flugreisenden reisen mit öffentlichen Verkehrsmitteln an

### Alternativen zu multimodalen Passagierrechten:

- **Versicherungspflicht der Unternehmen** für multimodale Fahrten, gemeinsames Angebot einer kostengünstigen Versicherung für verpasste Anschlüsse
- **Versicherung für Passagiere:** Angebot einer (freiwilligen) Versicherung für die Fahrgäste, welche die angemessenen und zweckmäßigen Kosten für die alternative Fahrt für das versäumte Transportmittel deckt





## Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Kontakt:

Mag. Norman Schadler

+43 1 5050 707 711

[n.schadler@apf.gv.at](mailto:n.schadler@apf.gv.at)

Kontakt:

Schlichtungsstelle

+43 1 5050 707 710 (Bahn)

+43 1 5050 707 740 (Flug)

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