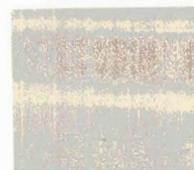


Jahresbericht 2015

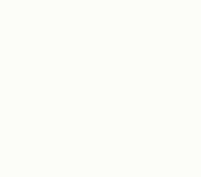
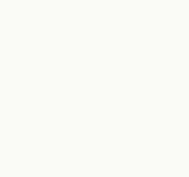
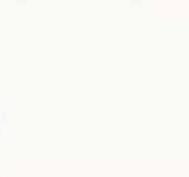
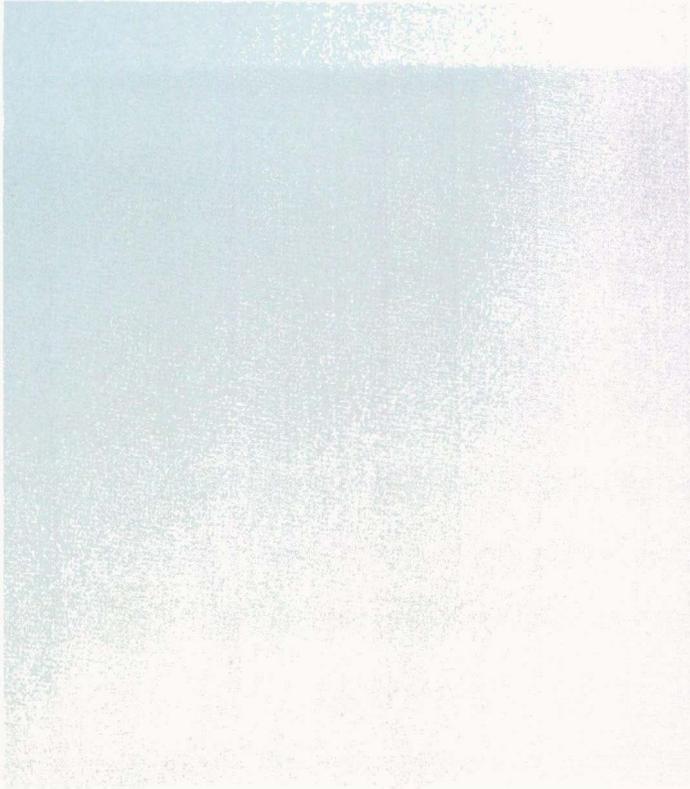




Inhaltsverzeichnis

Vorworte	06	Schlichtungstätigkeit	31
		Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte	32
Zusammenfassung / Survey	09	Schlichtungsverfahren	39
Das Jahr 2015 im Überblick	10	Jahresbilanz der apf	46
Survey of 2015	20	– Bahn	50
		– Bus	60
		– Schiff	64
		– Flug	68
		Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit	73
		– Bahn	73
		– Flug	78
		Passagier- und Fahrgastrechte	81
		Umsetzung Fahrgastrechte	82
		Rechte und Pflichten	89
		– Bahn	90
		– Bus	95
		– Schiff	97
		– Flug	99
		Pünktlichkeit im Bahnverkehr	104
		Service und Informationen	111
		Richtlinie der apf	112
		Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links	122
		Glossar	123





Rechtliche Lage der Passagieren und Besatzungsmitglieder im Schiffs- und Luftverkehr

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

Der öffentliche Verkehr ist ein wesentlicher Faktor für die Mobilität in unserem Land. Das zeigt sich nicht zuletzt daran, dass Österreich das unangefochtene Bahnfahrerland Nummer 1 in der Europäischen Union ist. Diese Entwicklung ist aber nicht nur von einer leistungsstarken Infrastruktur und schnellen Verbindungen, sondern auch von der angebotenen Qualität abhängig. Mit der Einrichtung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) hat das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) deshalb einen entscheidenden Schritt gesetzt, um die Kundenzufriedenheit in allen Bereichen des öffentlichen Verkehrs weiter zu erhöhen.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte stärkt die Konsumentenrechte für Passagiere von Bahn, Bus, Schiff und Flugzeug. Mit diesem Service des bmvit steht den Reisenden eine zentrale Schlichtungsstelle unbürokratisch und professionell zur Seite. Hier können die Fahrgäste in Beschwerdefällen, ohne Prozess- und Kostenrisiko, die Meinung einer unabhängigen Stelle einholen.

Dieses Service wirkt. Das zeigt sich nicht nur an den rund 337.405 Euro die im Jahr 2015 für die Reisenden erwirkt werden konnten. Das zeigt sich auch in der genauen Analyse der Beschwerdefälle und Beschwerdezahlen.

Im Bahnbereich, in dem die Schienen-Control langjährige Expertise in der Bearbeitung von Anliegen von Fahrgästen aufgebaut hat, ist die Zahl der Beschwerden im Jahr 2015 – bei steigenden Fahrgastzahlen – deutlich zurückgegangen. Dieses Beispiel veranschaulicht die positiven Effekte der langjährigen Zusammenarbeit zwischen den Bahnunternehmen und unserem Beschwerdemanagement. Das hier erarbeitete Know-how übertragen wir auf die anderen Verkehrsträger und verbessern damit das Service für alle Reisenden.

Mit ihrer umfassenden Informationspolitik, vor allem aber mit ihrem raschen und zuverlässigen Service, leistet die apf einen wertvollen Beitrag zur steigenden Qualität aller Verkehrsträger in Österreich. Sie trägt wesentlich dazu bei, dass unsere öffentlichen Verkehrsmittel noch attraktiver werden und immer mehr Menschen zum Umsteigen bewegen.

Bei diesem wichtigen Einsatz für die Interessen der Passagiere und Fahrgäste wünsche ich den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der apf weiterhin viel Erfolg.



Mag. Gerald Klug
Bundesminister für Verkehr, Innovation
und Technologie

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

2015 war ein bedeutendes Jahr für Reisende. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte – kurz apf genannt – hat mit 28. Mai 2015 ihre Arbeit aufgenommen und damit die frühere Schlichtungsstelle der Schienen-Control abgelöst. Auch die bisher direkt im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden zu Fluggastrechten wurde in die apf eingegliedert. Neu hinzugekommen sind die Schlichtungsstellen für den Bus- und den Schiffsverkehr. Mit der Etablierung einer zentralen Anlaufstelle für alle Verkehrsträger wurden wertvolle Synergieeffekte geschaffen, sodass wir uns nun für alle Passagiere und Fahrgäste kostenlos und provisionsfrei einsetzen und ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens zu ihrem Recht verhelfen können.

Insgesamt 2.394 Beschwerdefälle im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr sind im Jahr 2015 bei der apf eingelangt. Es wurden 1.212 Schlichtungsverfahren eingeleitet; 824 der 939 abgeschlossenen Verfahren konnten 2015 positiv erledigt werden. Damit hat die apf eine Erfolgsrate von rund 88 Prozent erreicht.

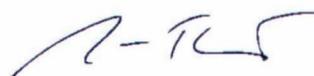
Mit dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG), wurde die apf per Jahresbeginn 2016 bei der Europäischen Union als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle notifiziert. Das schafft weitere Vorteile für Passagiere und Fahrgäste im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr: Neben der Ernennung einer unabhängigen und unparteiischen Schlichterin und mehr Durchsetzungsrechten bei grenzüberschreitenden Fällen wurden auch erhöhte Datenschutzbestimmungen und eine verstärkte Informationspflicht erwirkt. Letztere soll zu einer noch höheren Transparenz führen.

Im Rahmen der Prüfung der Tarifbestimmungen der ÖBB-Personenverkehr und der daraus resultierenden Verfahren vor der Schienen-Control Kommission konnten wir eine

Verdoppelung der Entschädigung für Wochen- und Monatskarten bereits ab 20 Minuten Zugverspätung erreichen. Außerdem müssen bei Verspätungen künftig auch die Kosten für nichtpersonenbezogene Fahrpreise wie etwa für den Transport des Autos ersetzt werden.

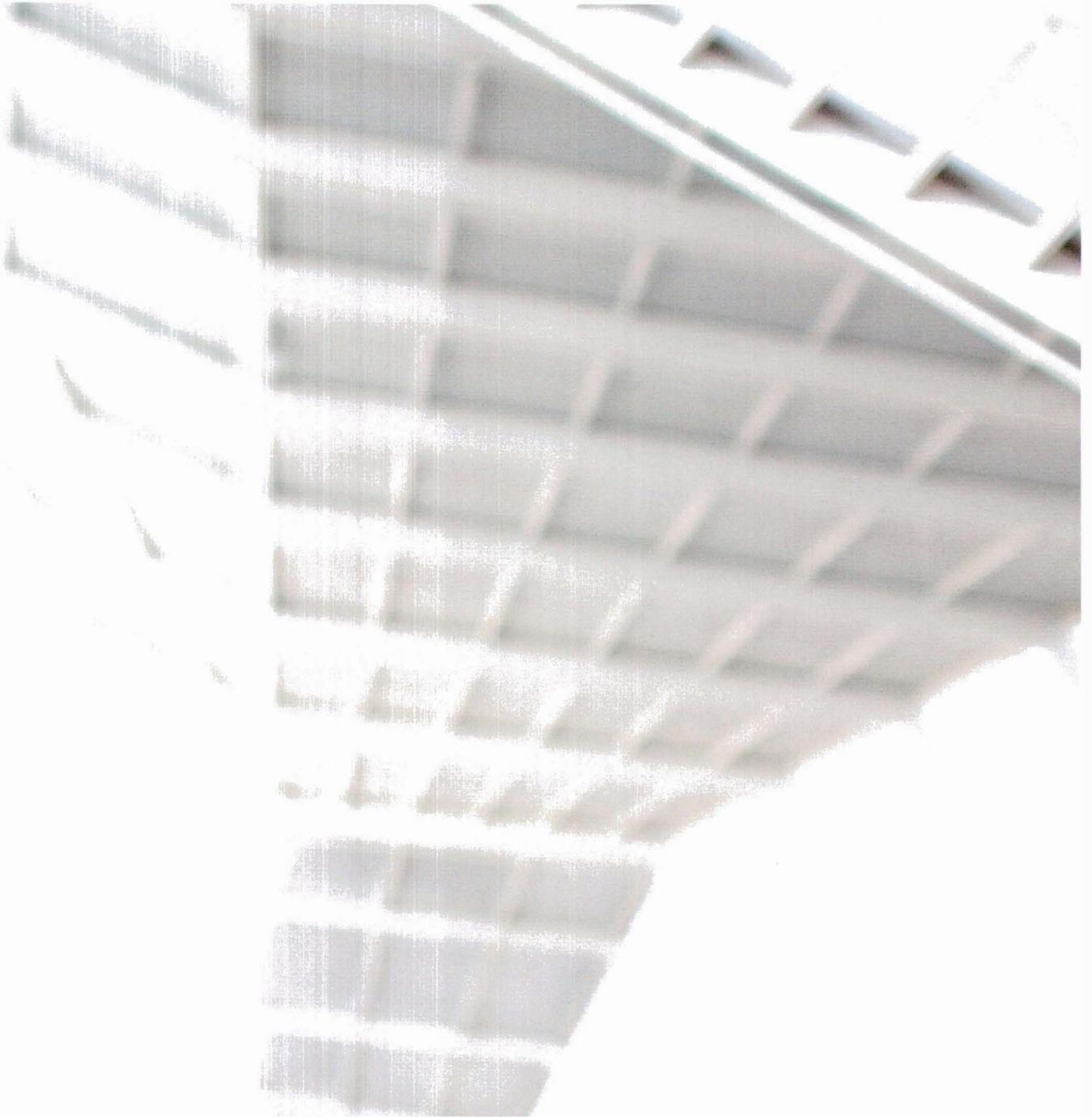
Das Jahr 2015 war darüber hinaus von einigen Entwicklungen im Flugverkehr geprägt. So stellte der Europäische Gerichtshof (EuGH) in einem Urteil fest, dass auch unerwartet auftretende technische Mängel nicht als außergewöhnliche Umstände zu betrachten und daher zu entschädigen sind. Damit stärkte der EuGH die Rechte von Flugreisenden deutlich. Nun kann eine größere Zahl von Fällen eindeutig und rechtssicher dem Verantwortungsbereich der Luftfahrtunternehmen zugeordnet werden, sodass Passagiere in diesen Fällen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung haben.

Wir sind stolz darauf, für das Jahr 2015 ein derart positives Resümee über den Start der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte und unsere Vermittlungsarbeit ziehen zu können. Unser Ziel bleibt es, Fahrgäste und Passagiere über ihre Rechte zu informieren und im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens rasch, kostenlos und unbürokratisch zwischen ihnen und den betroffenen Unternehmen zu vermitteln. Damit leisten wir unseren Beitrag dazu, die Qualität im öffentlichen Verkehr sukzessive zu erhöhen – egal ob im Bahn-, Bus-, Schiffs- oder Flugverkehr.



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





• Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz in Kraft getreten. • Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte löst mit 28. Mai 2015 die ehemalige Schlichtungsstelle der Schienen-Control ab. • Seit Gründung der apf sind 2.185 Beschwerdefälle im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr eingelangt. • Schienen-Control Kommission behandelte im Bereich der Fahrgastrechte sieben aufsichtsbehördliche Verfahren.

Zusammenfassung / Survey

Das Jahr 2015 im Überblick

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) hat gemäß § 8 Abs. 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte¹ bzw. § 9 AStG² jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Die wesentlichen Inhalte des Berichts für das Jahr 2015 sind im Folgenden zusammengefasst. Der gesamte Bericht ist auf der Website der apf bzw. Schienen-Control kostenlos abrufbar.³

Gesetzgebung in Österreich

Schlichtungsstelle im Bahnverkehr

Seit dem Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006⁴ am 27. Juli desselben Jahres erfüllt die Schienen-Control gemäß § 78a Eisenbahngesetz (EisbG)⁵ die Funktion einer unabhängigen Schlichtungsstelle für Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen im Güter- und Personenverkehr.

Die Schienen-Control hat seither zwei Tätigkeitsbereiche: Einerseits erfüllt sie im Rahmen der Regulierung des Schienenverkehrsmarktes behördliche Aufgaben, andererseits führt sie als außergerichtliche Einrichtung Schlichtungsverfahren bei Fahrgastbeschwerden durch.

Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte im Bahnverkehr

Mit einer Eisenbahngesetznovelle⁶, welche am 26. Februar 2013 in Kraft trat, wurden die Kompetenzen der Schlichtungsstelle der Schienen-Control als nationale Stelle zur Durchsetzung der Fahrgastrechte deutlich gestärkt. Die Schienen-Control GmbH wurde neben der Schienen-Control Kommission als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte gemäß Art. 30 der EU-Fahrgastrechteverordnung⁷ benannt und mit zusätzlichen Aufgaben betraut.

In dieser Funktion überwacht die Schienen-Control die Einhaltung der in der EU-Fahrgastrechteverordnung verankerten Rechte und wurde bei Verstößen im Rahmen ihrer Kompetenzen tätig. Außerdem war die Schlichtungsstelle nach dieser Gesetzesnovelle zusätzlich auch für Beschwerden von Fahrgästen gegen Verkehrsverbände, sofern die Eisenbahn benützt wurde, zuständig.

Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Bahn-, Flug-, Bus- und Schiffsverkehr

Zum Zweck einer verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung für Passagierrechte unter Nutzung bestehender Strukturen wurde die neue Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) gegründet. Die beiden bereits bestehenden Stellen – nämlich die im bmvit angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden zu Fluggastrechten und die bei der Schienen-Control angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden im Bahnbereich – wurden eingegliedert. Dazu kamen noch die neu geschaffenen Schlichtungsstellen für die Bereiche Kraftfahrlinien (Busverkehr) und Schifffahrt. Am 28. Mai 2015 trat das Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz (PFAG)⁸ in Kraft. Die apf ist ein Service des bmvit und wurde als Abteilung bei der Schienen-Control eingerichtet.

Notifizierte Stelle bei der EU zur alternativen Streitbeilegung

2012 wurde die Schlichtungsstelle der Schienen-Control für den Bahnbereich bei der Europäischen Union offiziell notifiziert und ist seither Teil der europaweiten außergerichtlichen Streitbeilegung. Die Schlichtungsstelle der Schienen-Control entsprach den Empfehlungen der EU-Kommission.⁹

Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) gemäß Alternative-

Streitbeilegung-Gesetz (ASStG)¹⁰. Sie ist damit eine von acht AS-Stellen, die in Österreich tätig sind. Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist die apf als AS-Stelle durch das Logo mit dem Bundeswappen sowie durch die Wortfolge „Staatlich anerkannte Verbraucherstelle“ erkennbar.

Die apf erfüllt damit die Anforderungen an AS-Stellen in puncto Unabhängigkeit (Berufung als Schlichter), Unparteilichkeit (keine Weisungen einer Partei), Fachwissen, Transparenz (öffentlich zugängliche Informationen), Effektivität (maximale Verfahrensdauer von 90 Tagen), Fairness (Äußerungsrecht und Vertretungsmöglichkeit der Parteien), Rechtmäßigkeit und Handlungsfreiheit. Sie ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung unabhängig von den von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen. Als AS-Stelle führt eine auf mindestens drei Jahre bestellte Schlichterin bzw. ein auf mindestens drei Jahre bestellter Schlichter die Schlichtungsverfahren.

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die apf ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsverkehr. Im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit ist sie für die Klärung von Passagierbeschwerden mittels außergerichtlicher Streitbeilegung verantwortlich und verhilft Fahr- und Fluggästen im Streitfall mit einem Unternehmen zu ihrem Recht. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle informiert die apf Fahr- und Fluggäste im Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsbereich über ihre Rechte, prüft die Einhaltung der in den EU-Verordnungen verankerten Fahr- und Fluggastrechte und setzt, wenn nötig, weitere Schritte, um die betroffenen Unternehmen zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen zu bewegen.

Organisation

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist als Abteilung bei der Schienen-Control GmbH eingerichtet. 2015 kümmerten sich die Leiterin der apf sowie durchschnittlich fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter direkt um die Anliegen der Beschwerdeführenden.

Die apf wird anteilig durch Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen sowie vom Bund finanziert. Die Schlichtungsverfahren sind für Unternehmen kostenpflichtig und kosten derzeit gemäß PFAG-Kosten-

beitragsverordnung 2015¹¹ 78 Euro pro Verfahren. Diese Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken¹². Die übrigen 60 Prozent werden aus dem Bundesbudget durch das bmvit finanziert.

Zuständigkeiten

Aufgabe der apf ist es, Fahr- und Fluggästen zu ihrem Recht zu verhelfen, ohne dass sich diese an ein Gericht wenden müssen. Die apf sieht sich als unabhängige Vermittlerin zwischen den Unternehmen und ihren Passagieren. Passagiere bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen, Bahnhofsbetreibern, Verkehrsverbänden, Luftfahrt-, Schifffahrts- und Kraftomnibusunternehmen (eingeschränkt auch: Betreiber von Busbahnhöfen, Häfen und Terminals sowie Zivilflugplatzhalter, also z. B. Flughafenbetreiber) können bei der apf Beschwerden einbringen, sofern sie vorher versucht haben, das Problem gemeinsam mit dem betroffenen Unternehmen zu lösen.

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

² Alternative-Streitbeilegung-Gesetz - ASStG, BGBl. I Nr. 105/2015

³ www.passagier.at bzw. www.schienecontrol.gv.at

⁴ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 125/2006

⁵ Eisenbahngesetz 1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 137/2015

⁶ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 40/2013

⁷ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fluggäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 23. Oktober 2007, S. 14

⁸ Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erlassen wird und das Eisenbahngesetz 1957, das Kraftfahrlniengesetz, das Luftfahrtgesetz, das Schifffahrtsgesetz und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden (Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz - PFAG), BGBl. I Nr. 61/2015

⁹ Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (ABl. Nr. L 115 vom 17. April 1998, S. 31) und Empfehlung der Kommission vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen (ABl. Nr. L 109 vom 19. April 2001, S. 56)

¹⁰ Gemäß § 4 Abs. 1 iVm § 25 ASStG

¹¹ BGBl. II Nr. 150/2015

¹² Gemäß § 4 Abs. 3 des Bundesgesetzes über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Bahnverkehr

Im Bahnbereich verhilft die apf allen Fahrgästen bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen und Verkehrsverbänden, sofern die Eisenbahn benützt wird, zu ihrem Recht. Die apf kann bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die in Verbindung mit einem Beförderungsvertrag steht.

In wenigen Fällen können sich Passagiere auch unmittelbar bei der apf beschweren, ohne sich vorher an das Unternehmen gewandt zu haben: etwa im Bahnverkehr wegen möglicher Verstöße gegen Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (z. B. Verweigerung der Verspätungsentuschädigung oder Erstattung bei Verspätungen) oder des EisbBFG (z. B. Verweigerung der Einspruchsmöglichkeit gegen Strafzahlungen) und ganz allgemein wegen möglicher rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen und Verkehrsverbände. Über ungelöste Beschwerden im Bahnverkehr muss die apf die Schienen-Control Kommission informieren (z. B. wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Entschädigungsbedingungen).

Flug-, Bus- und Schiffsverkehr

Im Flug-, Bus- und Schiffsbereich ist die apf im Rahmen der jeweiligen EU-Verordnungen tätig und verfügt daher im Vergleich zur Bahn über eingeschränkte Kompetenzen. Ebenso setzt sich die Agentur als Schlichtungsstelle für die Rechte von Menschen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität ein.

Generell nicht zuständig ist die apf für innerstädtische Verkehrsunternehmen.



Strafbestimmungen in den vier Verkehrsbereichen

Kann im Rahmen des Schlichtungsverfahrens keine Lösung gefunden werden, die den Verstoß gegen eine Fahr- bzw. Fluggastrechteverordnung beseitigt, bringt die apf im Rahmen ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen Strafbehörde ein. Gleiches gilt, wenn das Unternehmen nicht am Schlichtungsverfahren mitwirkt, obwohl es dazu verpflichtet ist. Bei Verstößen können die Bezirksverwaltungsbehörden Strafen verhängen, welche je nach Verkehrsträger unterschiedlich ausgestaltet und unterschiedlich hoch sind.

Kompetenzen der Regulierungsbehörde im Bahnverkehr

Verbindlicherklärung von Beschwerden im Bahnverkehr

Im Bahnbereich kann die Schienen-Control Kommission weiterhin bei Beschwerden von Fahrgästen, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen¹³. Diese Regelung kommt in Fällen zum Tragen, in denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen zustande kommt.

Die Schienen-Control Kommission hat diese Kompetenz bei den anderen drei Verkehrsträgern nicht. Auch im Bahnverkehr gilt sie nur bei der Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen, nicht jedoch für andere Ansprüche.

Bekanntgabe und Überprüfung der Beförderungsbedingungen

Im Bahnverkehr bleibt die Verpflichtung der Bahnunternehmen und Verkehrsverbände zur Vorlage der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control GmbH gemäß § 22b EisbG bestehen. Außerdem kontrolliert die Schienen-Control Kommission gemäß § 78b EisbG die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbände auf ihre Gesetzmäßigkeit hin.

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

Jahresbilanz der apf

Eingelangte Beschwerden

Aufgrund der Erweiterung des Aufgabenbereiches der apf auf alle vier Verkehrsträger sind die Beschwerdezahlen stark gestiegen – vor allem im Flugverkehr. Insgesamt sind ab dem Zeitpunkt der Einrichtung der apf bis Jahresende 2.185 Beschwerden eingegangen, davon 1.812 im Flugverkehr, 350 im Bahnverkehr, 17 im Busverkehr und sechs im Schiffsverkehr.

Eröffnete Verfahren

Seit Gründung der apf wurden insgesamt 1.212 formelle Schlichtungsverfahren eröffnet. Der Großteil davon fällt in den Flugbereich mit 915 Verfahren, gefolgt vom Bahnbereich mit 291 Verfahren im Jahr 2015, dem Busbereich mit fünf Verfahren und dem Schiffsbereich mit einem Verfahren.

Entschädigungen und Erstattungen

Seit Gründung der apf konnten für die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer insgesamt 325.738,33 Euro an Entschädigungen erzielt werden. Der größte Anteil fällt mit 316.346,71 Euro in den Flugsektor. Im Bahnbereich konnte ein Betrag von 9.136,62 Euro erwirtschaftet werden und im Bussektor einer in der Höhe von 255 Euro.

Bahn

Beschwerdefälle und Schlichtungsverfahren

Bei der Zahl der Beschwerden im Bahnverkehr gab es 2012 eine Spitze. Im Berichtsjahr 2015 konnte ein deutlicher Rückgang verzeichnet werden. Alle bei der apf eingebrachten Fälle

werden als Beschwerden behandelt. Im Berichtsjahr 2015 waren das 559 (2014: 781) eingelangte Beschwerden. Zu den Schlichtungsverfahren zählen hingegen nur jene Fälle, bei denen auch ein Verfahren eröffnet wurde. Alle anderen eingelangten Fälle wurden entweder abgelehnt und / oder weitergeleitet – meist, weil noch kein Einigungsversuch mit dem Bahnunternehmen oder dem Verkehrsverbund stattgefunden hatte.

Seit Ende Mai 2015 besteht eine Kostenverpflichtung bei Schlichtungsverfahren seitens der Verkehrsunternehmen. Von den 287 beendeten Schlichtungsverfahren im Jahr 2015 waren 141 Verfahren für die jeweiligen Beschwerdegegner kostenpflichtig. Bei 263 von 287 durchgeführten und abgeschlossenen Schlichtungsverfahren konnte eine positive Erledigung des Anliegens erreicht werden, dies entspricht – wie bereits im Vorjahr – etwa 91,6 Prozent. Als positiv erledigt gilt ein Verfahren dann, wenn die Beschwerdeführenden die gewünschte Information erhalten haben oder das monetäre Schlichtungsangebot, welches im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erwirkt werden konnte, von beiden Seiten angenommen wurde.

Trotz intensiver Bemühungen konnte in 6 Prozent bzw. bei 19 Verfahren keine Einigung erzielt werden. Dies entspricht dem prozentuellen Vorjahreswert. 2015 mussten nur fünf Verfahren eingestellt werden. Der Anteil der eingestellten Verfahren entspricht ebenfalls dem Vorjahr.

Verfahrensgründe

Wie bereits im Jahr davor war der häufigste Verfahrensgrund 2015 die Fahrpreiserstattung mit 42 Prozent (2014: 27 Prozent). Diese wird dann notwendig, wenn ein Ticket nicht oder nicht vollständig genutzt wurde. Auf Platz zwei landeten Verfahren zum Bereich Verspätungsentschädigungen und Entschädigungen mit 16 Prozent (2014: 13 Prozent). Eine Verspätungsentschädigung erhalten Reisende dann, wenn es zu einer Verspätung oder zu Ausfällen von Zügen kommt. Bei Entschädigungen gehtes vorwiegend um den Ersatz von zusätzlich entstandenen Kosten (z. B. eines Taxis sowie für Hotelnächtingen). Mit 8 Prozent ähnlich häufig wie im Vorjahr (2014: 9 Prozent) sind Verfahren zu Strafzahlungen und Inkassoforderungen.

¹³ Gemäß § 78a Abs. 5 EisebG

Herkunft der Beschwerdeführenden

Wie jedes Jahr kommen auch 2015 mit 30 Prozent die meisten Beschwerden aus der Bundeshauptstadt Wien. Etwa 8 Prozent (2014: 8 Prozent) aller Beschwerden werden von Reisenden aus dem Ausland eingebracht.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

Im Jahr 2015 betrafen etwa 94 Prozent (2014: 85 Prozent) der Verfahren die ÖBB-Personenverkehr.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Bei allen im Jahr 2015 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf im Bahnverkehr eine Summe von 20.804 Euro (2014: 19.901 Euro) in 240 Verfahren (2014: 202 Verfahren) erwirken.

Verfahrensdauer

Rund vier von zehn Verfahren dauerten 14 Tage oder weniger. Mehr als drei Viertel aller Verfahren konnten innerhalb eines Monats beendet werden. Insgesamt dauerten nur 6 Prozent der Verfahren länger als zwei Monate, dies meist in komplexen Fällen. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller (einfachen bis hochkomplexen) Schlichtungsverfahren liegt ca. bei 25,5 Tagen.

Bus

Beschwerdefälle und Schlichtungsverfahren

Im Bereich Busverkehr hat die apf im Jahr 2015 insgesamt 17 Beschwerden erhalten. In fünf Fällen wurde ein Verfahren eröffnet. Alle eröffneten Verfahren konnten bereits 2015 positiv abgeschlossen werden, die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug dabei 20 Tage. Für die betroffenen Fahrgäste wurden in den Verfahren insgesamt 255 Euro erwirtschaftet. Darüber hinaus konnte in zehn Fällen telefonisch Auskunft über die Passagierrechte im Busverkehr gegeben werden. Die meisten Beschwerdeführenden (sechs) gaben als Wohnort die Bundeshauptstadt Wien an, gefolgt von Niederösterreich (vier). Je zwei Beschwerden erreichten die apf aus Tirol und aus dem Ausland, je eine kam aus Kärnten, Salzburg und der Steiermark. Ein Vergleich zu früheren Jahren ist

nicht möglich, da vor Gründung der apf in Österreich keine nationale Durchsetzungsstelle für die Fahrgastrechte im Busverkehr eingerichtet war.

Verfahrensgründe

Die häufigsten Beschwerdegründe, die zu Verfahren führten, waren Annullierungen, Strafzahlungen und die Erstattung nicht genutzter Tickets. Erwähnenswert ist, dass die Mehrzahl der Verfahren durchgeführt wurde, obwohl zwar aufgrund des Sachverhalts grundsätzlich keine Zuständigkeit der apf gegeben war, diese jedoch eine Möglichkeit sah, zwischen den betroffenen Fahrgästen und den Unternehmen eine einvernehmliche Lösung zu finden.

Die weiteren Beschwerden, aufgrund welcher keine Verfahren eröffnet wurden, bezogen sich auf Probleme, bei denen die apf keine Möglichkeit hatte, entsprechend einzuschreiten. Nennenswert sind insbesondere Beschwerden gegen Fahrpläne, Fahrplanänderungen und Tarife im Nah- und Regionalverkehr sowie Beschwerden über das Verhalten von Fahrpersonal. In diesen Fällen wurden den Beschwerdeführenden jedoch nach Möglichkeit die Kontaktdaten der zuständigen Beschwerdestellen in den betroffenen Unternehmen und Verkehrsverbänden genannt.

Schiff

Beschwerdefälle und Schlichtungsverfahren

Im Schiffsverkehr hat die apf im Jahr 2015 insgesamt sechs Beschwerden erhalten. In einem Fall wurde ein Verfahren eröffnet. Dieses konnte bereits 2015 positiv abgeschlossen werden, die Verfahrensdauer betrug 35 Tage. In zwölf Fällen konnte telefonisch Auskunft über die Passagierrechte im Schiffsverkehr gegeben werden. Die meisten Beschwerdeführenden (drei) kamen aus Wien, gefolgt von Tirol und dem Ausland (je eine Beschwerde). In einem Fall wurde keine Angabe gemacht. Ein Vergleich zu früheren Jahren ist nicht möglich, da vor Gründung der apf in Österreich keine nationale Durchsetzungsstelle für die Passagierrechte im Schiffsverkehr eingerichtet war.

Verfahrensgründe

Der Beschwerdegrund für das eine Verfahren war mangelnde Information über eine Verspätung in Bezug auf Dritte. Die

apf war in diesem Fall zwar nicht zuständig, sah jedoch die Möglichkeit, zwischen dem Beschwerdeführenden und den Unternehmen zu vermitteln.

Die weiteren Beschwerden, aufgrund welcher keine Verfahren eröffnet wurden, bezogen sich in zwei Fällen auf Schifffahrten außerhalb Österreichs, die von ausländischen Beförderungsunternehmen durchgeführt wurden. Die apf hat diese Beschwerden an die zuständigen nationalen Durchsetzungsstellen zur Bearbeitung weitergeleitet. Die übrigen drei Beschwerden bezogen sich auf Probleme mit Ausflugs- bzw. Kreuzfahrten; die Sachverhalte waren jedoch nicht von der Verordnung erfasst und es bestand keine Möglichkeit für eine Vermittlung seitens der apf.

Flug

Beschwerdefälle und Schlichtungsverfahren

Die Schlichtungsstelle für den Flugverkehr war bis zur Gründung der apf Ende Mai 2015 im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie angesiedelt. Insgesamt wurden im Jahr 2015 2.249 Beschwerden und Anfragen im Flugsektor bearbeitet. 1.812 davon wurden seit der Gründung der apf erfasst. 2013 betrug die Beschwerdezahl 972, im Folgejahr 1.159. Ein Verfahren wird im Bereich Flug dann eröffnet, wenn sich eine Zuständigkeit aus der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 oder der Verordnung (EG) Nr. 1107 / 2006 ergibt und es zu keiner Einigung zwischen Passagieren und Luftfahrtunternehmen kam. In 555 von 646 abgeschlossenen Verfahren konnte 2015 ein positives Ergebnis erzielt werden. Dies entspricht einer Erfolgsquote von rund 86 Prozent. Ein positiver Abschluss liegt dann vor, wenn eine Einigung erzielt werden kann, welcher die Beschwerdeführenden zustimmen.

In 24 Verfahren konnte 2015 keine Einigung erzielt werden. In 18 Fällen lehnte die Beschwerdegegnerin bzw. der Beschwerdegegner eine Einigung ab oder verweigerte die Mitwirkung. In sechs Fällen waren die Beschwerdeführenden nicht mit dem Angebot einverstanden. In weiteren 67 Fällen musste das Verfahren eingestellt werden.

Insgesamt waren 617 der 646 im Jahr 2015 abgeschlossenen Verfahren für die Unternehmen kostenpflichtig.

Verfahrensgründe

Seit Gründung der apf Ende Mai 2015 war der häufigste Verfahrensgrund mit 57,4 Prozent die Flugannullierung,

gefolgt von Verspätungen mit rund 33,3 Prozent und Nichtbeförderung mit 9,3 Prozent.

Herkunft der Beschwerdeführenden

Der Großteil der Beschwerdeführenden kam mit 34 Prozent aus der Bundeshauptstadt Wien, gefolgt von Reisenden, welche ihren Wohnort nicht in Österreich haben, mit 21 Prozent. Das zweitstärkste österreichische Bundesland ist Niederösterreich mit 13 Prozent, gefolgt von der Steiermark mit 7 Prozent.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

Am stärksten waren die Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen mit 45 Prozent der eingeleiteten und abgeschlossenen Verfahren betroffen. Gegen NIKI wurden 18 Prozent der Verfahren geführt, gefolgt von Vueling mit 6 Prozent und easyJet sowie airberlin mit je 5 Prozent.

Entschädigungen und Erstattungen

Die apf erwirkte seit ihrer Gründung im Mai für die Beschwerdeführenden im Flugsektor eine Summe von über 316.346 Euro.

Verfahrensdauer

In 30 Prozent der Fälle war es möglich, innerhalb von zwei Wochen zwischen Beschwerdeführenden und Unternehmen zu vermitteln. Bei 38 Prozent konnte innerhalb eines Monats und in 23 Prozent innerhalb von zwei Monaten eine Lösung erzielt werden. Mehr als zwei Monate mussten lediglich in 9 Prozent der Fälle aufgewandt werden. Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2015 eröffneten und abgeschlossenen Fälle liegt bei rund 29 Tagen.

Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Anhand der Vielzahl der eingelangten Beschwerden kann die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) jedes Jahr feststellen, wo systematische und signifikante Probleme bestehen bzw. wo es Verbesserungsbedarf gibt. Die apf unterbreitet regelmäßig Vorschläge, wie etwa bestimmte Probleme

durch die Unternehmen behoben bzw. die grundsätzliche Problematik an sich entschärft werden kann. Eine Lösung bringt den Unternehmen nicht nur zufriedener Kundinnen und Kunden, sondern kann auch zu einer Entlastung bzw. Kostenersparnis führen, unter anderem im Hinblick auf die Kostenpflicht von Schlichtungsverfahren seit 28. Mai 2015. Insbesondere sind in den Fachbereichen Bahn- und Flugverkehr nennenswerte Themen aufgetreten, die im Kapitel „Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit“ näher beschrieben werden. In den Fachbereichen Bus- und Schiffsverkehr lassen sich aufgrund der geringen Beschwerdezahl im Berichtszeitraum keine allgemeinen Rückschlüsse auf möglicherweise bestehende strukturelle Probleme ziehen.

Im Bahnbereich konnten die drei Themenkomplexe Erstattungen und Stornierungen, Entschädigung und Verspätungsentschädigung bzw. Strafen und Inkassoforderungen als häufigste Beschwerdegründe im Jahr 2015 festgestellt werden. Weitere „Bahn-Themen“ waren u. a. unterschiedliche Preise der Ticketshops der ÖBB-Personenverkehr, Probleme bei Online-Tickets für Gruppen oder die Herausforderung durch die Flüchtlingsströme.

Wichtige „Flug-Themen“ im Jahr 2015 waren die Geltendmachung von entgangenen Urlaubsfreuden und entstandenen Zusatzkosten – beispielsweise durch anwaltliche Vertretung. Ein großer Punkt war auch die Abgeltung nicht erbrachter Betreuungsleistungen besonders wenn diese nicht durch Rechnungen belegt werden konnten. Thema war ebenfalls die rechtzeitige Information bei Flugannullierungen und die Erstattung von Flugtickets wenn Passagiere ihre Buchung über Online-Portale vorgenommen haben.

Umsetzung der Fahrgastrechte

Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Im Rahmen der gesetzlich normierten Überprüfung der Tarifbestimmungen hat die Schienen-Control einige mögliche Rechtsverstöße angemerkt und Verbesserungsvorschläge bei Unklarheiten gemacht. So konnten zahlreiche Verbesserungen für Fahrgäste erzielt werden. Die ÖBB-Personenverkehr etwa übermittelte im Jahr 2015 mehrere Neufassungen des „Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“. Exemplarisch kam es aufgrund dessen u. a. zu folgenden Änderungen der Beförderungsbedingungen: Verankerung der Beförderungspflicht; Information über das begrenzte Wechselgeld der Ticketauto-

maten; Klarstellung der Möglichkeit des Ticketkaufs in den Fernverkehrs- und Nachtreisezügen; Ausweisverpflichtung der Bediensteten der Unternehmen auf Wunsch von Fahrgästen; Bestätigung der Einbehaltung von Fahrkarten, z. B. bei Betrugsverdacht; klarere und kundenfreundlichere Regelungen bei Strafzahlungen, Mahnungen, Fristen und Einsprüchen; Ersatz von Fahrkarten, die auf feinen Namen lauten, im Falle eines Verlusts; Aufnahme der Ein-Monatsfrist für die Auszahlung der Verspätungsentschädigung; Aufnahme der Zwei-Monatsfrist für die Auszahlung der Erstattungen usw. Mehr dazu im Kapitel „Umsetzung der Fahrgastrechte“.

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

Bei der Behandlung von Beschwerden stellt die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) auch vereinzelt Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen aus der Fahrgastrechteverordnung bzw. dem Fahrgastrechtegesetz fest. Diese werden grundsätzlich im Wege des Schlichtungsverfahrens gelöst; vereinzelt musste die Schienen-Control Kommission informiert werden. Themen im Jahr 2015 waren u. a.: keine Erstattung aufgrund der Fahrgastrechte; Zuständigkeitsdifferenzen bei Taxi- und Hotelkosten; zu Unrecht verweigerte Verspätungsentschädigung; Fristverletzungen bei Verspätungsentschädigung; keine Erstattung von Tickets im Regionalverkehr; Verstoß gegen die erweiterten Informationspflichten bei Kenntnis der Personendaten; Probleme bei der Jahreskartenentschädigung; kein Transport wegen Überfüllung oder zu wenig konkrete Stornobedingungen bei Online-Tickets.

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Im Jahr 2015 behandelte die Schienen-Control Kommission im Bereich der Fahrgastrechte sieben aufsichtsbehördliche Verfahren. Detailliertere Informationen dazu finden Sie im Kapitel „Umsetzung der Fahrgastrechte“.

Verfahren wegen mangelnder Tarifveröffentlichung

In diesem im Jänner 2014 eingeleiteten Verfahren ging es um die mangelhafte Veröffentlichung der Fahrpreise des

Personenverkehrsunternehmens in den Tarifbestimmungen. Die Schienen-Control Kommission erreichte, dass das Personenverkehrsunternehmen nun auf der Website wieder umfangreich über die Preise und die Berechnung des Fahrkartenangebots informiert. Das Verfahren wurde nach Umsetzung der Veröffentlichungspflichten im Februar 2015 eingestellt. Mehr Details zu diesem Verfahren sind dem Fahrgastbericht 2014 zu entnehmen.

Verfahren wegen Verspätungsentschädigung für Zeitkarten

In diesem im November 2014 eingeleiteten Verfahren ging es um das nicht angemessene Entschädigungsmodell des Personenverkehrsunternehmens für Fahrgäste, die eine Zeitfahrkarte besitzen und denen während der Gültigkeitsdauer ihrer Zeitfahrkarte wiederholt Verspätungen oder Zugausfälle gemäß Art. 17 Abs. 1 der EU-Fahrgastrechteverordnung bzw. § 5 EisbBFG widerfahren. Wie aus den vom Personenverkehrsunternehmen übermittelten Daten hervorging, wurden trotz wiederholter Verspätungen oder Zugausfälle im entsprechenden Zeitraum keine angemessenen Entschädigungen ausbezahlt. Das bisherige Entschädigungsmodell wurde mittels Bescheid für unwirksam erklärt. Beim neuen Entschädigungsmodell muss nun eine Entschädigungsbetrag ab 20 Minuten Zugverspätung gutgeschrieben werden und nicht wie bisher erst ab 30 Minuten. Auch wurde der Entschädigungsbetrag auf 1,50 Euro für eine Zugverspätung verdoppelt. Geplant ist, das neue Entschädigungsmodell nach zweijähriger Laufzeit erneut zu evaluieren.

Verfahren wegen Beförderungsausweisen und Beförderungsverträgen

In diesem im März 2015 eingeleiteten Verfahren geht es um einige Punkte der vom Internationalen Eisenbahntransportkomitee (CIT) empfohlenen „Allgemeinen Beförderungsbedingungen für die Beförderung von Personen“ (GCC-CIV/PRR¹⁴). In den Punkten 3.4, 3.5 und 3.6 GCC-CIV/PRR wird – vereinfacht ausgeführt – bestimmt, dass von Ausnahmen abgesehen ein Beförderungsausweis grundsätzlich immer einen Beförderungsvertrag dokumentiert. Diese für Fahrgäste ungünstige Regelung geht einher mit der Problematik, dass Eisenbahnunternehmen nur eingeschränkt Durchgangsfahrten anbieten.

Die Berufung auf die zuvor angeführten Punkte kann dazu führen, dass Fahrgäste, die auf einer grenzüberschreitenden Fahrt eine relevante Verspätung nach Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 erleiden, mit der Begründung, dass die jeweilige Verspätung – bezogen nur auf die auf den Fahrkarten jeweils ausgewiesenen Relationen – unter der anspruchsbegründenden Mindestverspätung von 60 Minuten liegt, von allen beteiligten Beförderern abgewiesen werden. Die gesamte Verspätung im Rahmen der Reisekette wäre in diesem Fall irrelevant, da die jeweiligen Fahrten als getrennte Beförderungsverträge gewertet werden.

Weiters ersetzt das Personenverkehrsunternehmen bei Verlust keine Fahrkarten im internationalen Verkehr. Gleichzeitig bestehen Bedenken bezüglich der Einschränkung der Berechnung der Entschädigungen für Verspätungen auf den Beförderungspreis des verspäteten Zuges in Punkt 9.3.1 GCC-CIV/PRR und des damit einhergehenden Widerspruchs zur Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007. Zu Redaktionsschluss waren die genannten Punkte des Verfahrens noch nicht abgeschlossen.

Verfahren wegen Verspätungsentschädigung betreffend Pkw-Tickets

In diesem von der Schienen-Control Kommission im September 2015 eingeleiteten Verfahren lehnte das Personenverkehrsunternehmen Entschädigungen (für Verspätungen) von sämtlichen Leistungen, welche nicht personenbezogen sind, ab. Nicht entschädigt wurden etwa Fahrzeuge (Pkw), Gepäck oder Fahrräder.

Die Schienen-Control Kommission stellte zweifelsfrei fest, dass bei der Auslegung nach Zusammenhang und Ziel der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 der Fahrgast gemäß Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 für sämtliche Teilleistungen eines Beförderungsvertrages, die der Fahrgast entweder mit sich führt oder die er im Zusammenhang mit seiner Reise befördern lässt, einen Anspruch auf Entschädigung bei Verspätungen besitzt. Dies betrifft jedenfalls Fahrzeuge (Pkw), aufgegebenes Gepäck oder Fahrräder. Diese Einschränkung auf den personenbezogenen Preisanteil wurde mittels Bescheid für unwirksam erklärt und seitens des Personenverkehrsunternehmens aus den Beförderungsbedingungen entfernt.

¹⁴ General Conditions of Carriage for Rail Passengers

Verfahren zu einer Beschwerde im Schlichtungsverfahren wegen Verspätungsentschädigung

Im Zuge des zuvor beschriebenen Verfahrens wegen Verspätungsentschädigung wandte sich ein Beschwerdeführer an die, als Abteilung bei der Schienen-Control angesiedelte, Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), da das Bahnunternehmen die Entschädigung für die Pkw-Fahrkarte nicht bezahlen wollte. Allerdings kam er mit über 60 Minuten Verspätung sowohl bei der Hin- wie auch bei der Rückfahrt am Zielbahnhof an. Im Schlichtungsverfahren bei der apf konnte keine Einigung erzielt werden, daher wurde der Fall der Schienen-Control Kommission vorgelegt. Die Schienen-Control Kommission sprach dem Fahrgast die Entschädigung schließlich per Bescheid zu. Das Bahnunternehmen entschädigte 25 Prozent des Fahrkartenpreises für den Pkw und zahlte dementsprechend über 50 Euro an den Beschwerdeführer aus.

Die Schienen-Control Kommission behandelte im Jahr 2015 sieben Verfahren im Bereich der Fahrgastrechte.

Verfahren wegen Erstattung von Fahrkarten

In diesem von der Schienen-Control Kommission im September 2015 eingeleiteten Verfahren geht es um diverse Einschränkungen bzw. Ausschlüsse der Erstattung von Fahrkarten, z. B.: Erstattung von Gebühren (z. B. erhöhter Fahrpreis); Erstattung von Reservierungen; Erstattung von Tickets, wenn das Bahnunternehmen den Grund für die Nichtinanspruchnahme (z. B. bei Überfüllung des Zuges) zu vertreten hat; Erstattung der Jahresnetzkarte Österreichcard, des Komfort-Tickets (dem Standard-Ticket in erster Linie für Nachtreise- oder Autoreisezüge) oder anderer ermäßigter Fahrkarten wie der SparSchiene; (Teilweise) Stornierung bzw. Erstattung von mehreren gleichzeitig gekauften Fahrkarten oder Erstattung oder Stornierung von Online-Fahrkarten.

In einigen Punkten konnten bereits Kompromisse zwischen dem Personenverkehrsunternehmen und der Schienen-Control Kommission erzielt werden, die restlichen Punkte des Verfahrens waren zu Redaktionsschluss noch offen.

Verfahren wegen Information über Ermäßigungen

In diesem von der Schienen-Control Kommission im September 2015 eingeleiteten Verfahren geht es um mangelhafte Information, insbesondere über Ermäßigungen in den Verkehrsverbänden. In den Tarifbestimmungen des Personenverkehrsunternehmens finden sich laut Schienen-Control Kommission keine ausreichenden Informationen darüber, dass die Ermäßigung durchaus auch weniger als die angegebenen Prozentwerte sein kann.

Die Schienen-Control Kommission geht davon aus, dass ein nicht unerheblicher Teil der angesprochenen Kundinnen und Kunden die Tarifbestimmungen, Werbeaussagen und sonstigen Informationsquellen des Personenverkehrsunternehmens zu den gewährten Ermäßigungen dahingehend versteht, dass grundsätzlich 45 Prozent bzw. 50 Prozent Rabatt (auf den Normal- oder Standardpreis) gewährt werden. Dies entspricht jedoch oft nicht der Realität. Die Schienen-Control Kommission unterbreitete einige Vorschläge für eine transparente Information. Zu Redaktionsschluss war das Verfahren noch nicht abgeschlossen.

Pünktlichkeit im Bahnverkehr

Die Pünktlichkeit war 2015 mit 96,3 Prozent wieder hoch, lag jedoch knapp unter dem Wert des Vorjahres mit 96,7 Prozent. Alle Nahverkehrszüge der ÖBB erreichten eine Pünktlichkeit von 96,8 Prozent (2014: 97,1 Prozent).

Ein Vergleich mit Deutschland zeigt, dass die Züge in Österreich in allen Bereichen eine deutlich höhere Pünktlichkeit aufweisen. Im Fernverkehr verbesserte sich die Pünktlichkeit 2015 abermals und liegt nun bei 88,0 Prozent (2014: 87,6 Prozent).

Pünktlichkeitsgrade

Die ÖBB-Personenverkehr erreichte 2015 in fünf Bundesländern in allen Monaten das Pünktlichkeitsziel von 95 Prozent. Die besten Pünktlichkeitswerte wurden wie schon 2014 in Vorarlberg gemessen, Oberösterreich schneidet im Bundesländervergleich durch den starken internationalen Fernverkehr sowie durch die zahlreichen eingleisigen Strecken schlechter ab. Im Burgenland wurde das Pünktlichkeitsziel in drei Monaten nicht erreicht.

Ein Entschädigungsanspruch besteht für Inhaberinnen und Inhaber von Jahreskarten dann, wenn die vorgeschriebene Pünktlichkeit von 95 Prozent mindestens in einem Monat unterschritten wird. Die Strecken der ÖBB-Personenverkehr auf den Trassen der ÖBB-Infrastruktur sind in 102 Streckenabschnitte unterteilt. Auf 43 Streckenabschnitten wurde in allen Monaten die Pünktlichkeit erreicht. Auf zwölf Streckenabschnitten wurde nur in einem Monat die Pünktlichkeit von 95 Prozent erreicht.

Privatbahnen

Der Vergleich der Pünktlichkeitswerte der Privatbahnen zeigt abermals deren hohe Pünktlichkeit. Laut den Websites der verschiedenen Privatbahnen erreichten diese abseits der ÖBB-Strecken mit Werten zwischen 94,5 und 99,9 Prozent sehr hohe Pünktlichkeitsgrade. Bei dieser Auswertung ist zu berücksichtigen, dass die Messungen nicht bei allen Bahnunternehmen auf die gleiche Art und Weise erfolgen, also z. B. manuell oder elektronisch.

Die apf leistet ihren Beitrag dazu die Qualität im öffentlichen Verkehr sukzessive zu erhöhen.

Weitere Themen

Als weiterer Service werden wie gewohnt folgende Themen behandelt:

- der Ablauf des Schlichtungsverfahrens und die wesentlichen Informationen dazu,
- eine Übersicht über wichtige Rechte und Pflichten der Passagiere,
- die aktuelle Verfahrensrichtlinie mit dem rechtlichen Rahmen der apf sowie
- die Auflistung der für die apf maßgeblichen rechtlichen Bestimmungen.



Survey of 2015

The Agency for Passenger Rights (apf) is obliged by § 8, para 2 of the Federal Act on the Agency for Passenger Rights¹ and § 9 of the Alternative Conflict Resolution Act (ASStG)² to produce a yearly report on its activities and results. The essential contents of the report for the year 2015 are summarised below. The complete report can be retrieved free of charge from the website of apf or from Schienen-Control's website.³

The legislation process in Austria

Arbitration board for railway transport

Since the 2006 amendment to the Railway Act⁴ entered into force on 27 July of that same year, Schienen-Control performs the function of an independent arbitration board for customers of rail transport companies carrying freight and passengers according to § 78a of the Railway Act (EisbG)⁵. Schienen-Control has since then had two operating divisions: on the one hand, in connection with regulation of the railway market it performs regulatory tasks while on the other hand conducting arbitration procedures for passenger complaints as an out-of-court institution.

Enforcement body for passenger rights in railway transport

With an amendment to the Railway Act⁶ that entered into force on 26 February 2013, the powers of Schienen-Control's arbitration board were significantly strengthened as the arbitration board was named the national enforcement body (NEB) for passenger rights. Schienen-Control GmbH was named, together with Schienen-Control Kommission, as one of the national enforcement bodies for passenger rights under article 30 of the EU Railway Passenger Rights Regulation⁷ and entrusted with additional tasks.

In that function, Schienen-Control monitors compliance with the rights stipulated in the EU Passenger Rights Regulation and has taken action within the framework of its competence in case of violations. In addition, under that same amendment, the arbitration board received additional jurisdiction for passenger complaints about integrated ticket organisations in cases where railway transport was used.

Arbitration and enforcement body for rail, air, bus and waterborne transport

For purposes of arbitration for passenger rights in all transport modes through the use of existing structures, the new Agency for Passenger Rights (apf) was founded. The two already existing bodies, more specifically the arbitration board housed in the Federal Ministry for Transport, Innovation and Technology for dealing with complaints about air passenger rights and the arbitration board for dealing with complaints in the railway sector established in Schienen-Control, were incorporated into it. Added to this were the newly created arbitration boards for the bus and coach sector and waterborne transport. On 28 May 2015 the Passenger Agency Act (PFAG)⁸ entered into force. The Agency is a service of the Federal Ministry for Transport, Innovation and Technology and was set up as a department of Schienen-Control.

Notified EU body for alternative dispute resolution

In 2012 Schienen-Control's arbitration board was officially notified for rail transport with the European Union and has since then been a part of Europe-wide out-of-court dispute resolution network. The arbitration board of Schienen-Control fulfilled the recommendations of the European Commission.⁹

As of 9 January 2016, the apf became the notified body for alternative dispute resolution (ADR body) under the Alternative Dispute Resolution Act (AStG).¹⁰ It is thus one of eight ADR bodies active in Austria. For consumers, apf is recognisable as an ADR body by means of its logo with the Federal coat-of-arms as well as by the words “officially recognised consumer arbitration body”.

The apf in that way meets the requirements of ADR bodies in respect of independence (vocation as arbitrator), neutrality (no instructions by either party), specialist knowledge, transparency (publicly accessible information), efficiency (maximum length of procedures is 90 days), fairness (parties’ right to speak and be represented), legality and liberty of action. In its structure, financing, legal structure and decision-making it is independent of the enterprises affected by the arbitration procedures. As an ADR body, an arbitrator appointed for at least three years conducts the arbitration procedures.

Agency for Passenger Rights

The apf is the statutory arbitration and enforcement body for rail, bus, air and waterborne transport. In connection with its arbitration activities it is responsible for the handling of passenger complaints by means of out-of-court dispute resolution and helps passengers obtain justice in the event of a dispute with a company. In its function as an enforcement body, the apf informs passengers in the rail, bus, air and waterborne transport sectors of their rights, audits compliance with the EU passenger rights regulations and, if necessary, determines further steps in order to prompt the companies concerned to comply with their obligations.

Organisation

The apf was set up as a department at Schienen-Control GmbH. In 2015, the director of apf and an average of five employees took direct care of the matters brought up by the complainants.

The apf is proportionally financed by contributions from the companies affected by arbitration procedures as well as by the Federal Government. The arbitration procedures are subject to a fee for the companies, currently (according to

the 2015 PFAG Cost Contribution Ordinance¹¹) amounting to euro 78 per procedure. These contributions are intended to cover 40 percent of the apf’s costs.¹² The remaining 60 percent are financed from the federal budget through the Federal Ministry for Transport, Innovation and Technology.

Jurisdiction

It is the function of the apf to help passengers obtain justice without the latter having to turn to the courts. The apf considers itself an independent intermediary between the companies and their passengers. Passengers or customers of rail transport companies, railway station operators, integrated ticket organisations, air, bus and waterborne transport companies (also, to a limited extent: customers of bus station operators, port and terminal operators as well as civilian airport operators) may submit complaints to the apf if they have previously attempted to resolve the problem directly with the affected company.

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

² Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG), BGBl. I Nr. 105/2015

³ www.passagier.at or www.schiennencontrol.gv.at

⁴ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 125/2006

⁵ Eisenbahngesetz 1957, most recently amended by BGBl. I Nr. 137/2015

⁶ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 40/2013

⁷ Regulation (EC) no 1371/2007 on the rights and obligations of passengers in railway transport, OJ no L 315 of 23 October 2007, p. 14

⁸ Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erlassen wird und das Eisenbahngesetz 1957, das Kraftfahrlineiengesetz, das Luftfahrtgesetz, das Schifffahrtsgesetz und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden (Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz - PFAG), BGBl. I Nr. 61/2015

⁹ Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies for out-of-court resolution of consumer disputes (OJ no L 115 of 17 April 1998, p. 31) and Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes (OJ no L 109 of 19 April 2001, p. 56)

¹⁰ In accordance with § 4, par 1 read in conjunction with § 25 AStG

¹¹ BGBl. II Nr. 150/2015

¹² According to § 4 Abs. 3 Bundesgesetzes über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Rail transport

In the railway sector, the apf helps all passengers or customers of rail transport companies and integrated ticket organisations obtain justice, provided that the railway has been used. The apf may provide assistance in almost all matters connected with a contract of carriage.

In a few cases, passengers may also complain directly to the apf without previously having turned to the company: for example in rail transport in case of possible violations of provisions of (EC) Regulation no 1371 / 2007 (e.g. refusal to pay a compensation or refund in case of delayed arrival) or of the Railway Carriage and Passenger Rights Act (EisbBFG) (e.g. refusal to allow appeal of penalties) and, quite generally, in case of possible illegal provisions in the rail transport companies' and integrated ticket organisations' conditions of carriage. The apf must inform Schienen-Control Kommission in case of unresolved complaints in rail transport, (e.g. in case of alleged illegal provisions in the compensation conditions).

Air, bus and waterborne transport

In the air, bus and waterborne transport sectors the apf is responsible only for complaints concerning the relevant EU regulations and therefore possesses, in contrast to the rail sector, a rather limited jurisdiction. The Agency is likewise active as arbitration body for the rights of people with disabilities and reduced mobility.

In general, the apf has no jurisdiction over urban transport companies.

Penalty rules in the four transport sectors

If no solution can be found within the framework of the arbitration procedure to remedy a violation of a passenger rights regulation, the apf, in its function as an enforcement body, reports the offence to the competent penal authority. The same applies if the company does not cooperate with the arbitration procedure even though it is obliged to do so. In case of violations, the district administrative authorities may impose penalties which vary in structure and amount depending on the mode of transport.

Powers of the regulatory authority in rail transport

Declaring solutions obligatory in rail transport

In the railway sector, Schienen-Control Kommission may continue to declare apf's proposed solution to be obligatory in case of passenger complaints concerning a lack of or inadequate fare compensation in case of delayed arrival or cancellation of trains, and may award the compensation to the passenger.¹³ This provision is resorted to in cases in which no consensus is reached with the rail transport company. Schienen-Control Kommission does not have this power with regard to other transport modes. In rail transport as well, it only applies to fare compensations for delayed arrivals or train cancellations but not to other claims.

Publication and review of the conditions of carriage

In railway transport the obligation of rail transport companies and integrated ticket organisations to submit their conditions of carriage to Schienen-Control GmbH under § 22b EisbG persists. In addition, Schienen-Control Kommission in accordance with § 78b EisbG monitors the conditions of carriage of rail transport companies and integrated ticket organisations for their legality.

The conditions of carriage must be submitted, both when first published as well as in case of amendments. According to § 78b EisbG Schienen-Control Kommission may review whether the conditions of carriage of the rail transport companies and the integrated ticket organisations meet the requirements of law and may declare them void in case of violations. The audit comprises all Austrian and European legal regulations (such as the Consumer Protection Act, the Passenger Rights Act or the EU Passenger Rights Regulation).

Annual report of the apf

Incoming complaints

Due to extension of the apf's scope of responsibilities to all four modes of transport, the number of complaints has risen significantly, especially in the air transport sector. All

in all, as of the date when the apf was set up through the end of the year, 2,185 complaints were received, of which 1,812 concerned air transport, 350 rail transport, 17 bus transport and six concerned waterborne transport.

Procedures initiated

Since the founding of the apf a total of 1,212 formal arbitration procedures were initiated. The greatest share of them is in the field of air travel with 915 procedures, followed by the railway sector with 291 procedures, the bus sector with five procedures and the waterborne transport sector with one procedure.

Compensation and refunds

Since the apf was founded, a total of euro 325,738.33 has been achieved in compensation for complainants. At euro 316,346.71, the greatest share comes from the air travel sector. In the rail sector, an amount of euro 9,136.62 could be generated and in the bus sector the compensations amounted to euro 255.

Rail

Complaint cases and arbitration procedures

The number of complaints in railway transport peaked in 2012. In the 2015 reporting year a clear decline could be recorded. All of the cases brought before the apf are referred to as complaints. In 2015 there were 559 complaints received (2014: 781). The number of arbitration cases, on the other hand, only includes such cases where a procedure was initiated. All other incoming cases were either dismissed and/or referred elsewhere, in most cases because there had been no attempt to reach consensus with the rail transport company or the integrated ticket organisation before the apf was contacted.

Since the end of May 2015, arbitration procedures are subject to a fee on the part of the rail transport companies. Of the 287 arbitration procedures completed in 2015, 141 procedures were subject to a fee for the relevant respondents. For 263 of the 287 arbitration procedures conducted and completed a positive resolution of the matter could be achieved, which is equivalent (as it was last year as well) to 91.6 percent of all cases. Deemed to be "positively resolved"

is any procedure if the complainants have been given the information requested or if the monetary offer obtained within the arbitration procedure was accepted by both sides. Despite intense efforts, in 6 percent of the procedures (19 cases) no consensus could be reached. This is equivalent to last year's percentage value. In 2015 only five procedures had to be discontinued. The ratio of unsuccessfully discontinued procedures also corresponds to last year's results.

Grounds for procedures

As was the case last year as well, the most frequent grounds (at 42 percent) for procedures in 2015 were complaints concerning fare refunds (2014: 27 percent). This covers cases where a ticket is either not used completely or not used at all. In second place at 16 percent were delay compensation and other compensation cases (2014: 13 percent). Travellers are given delay compensation if a significant delay or a train cancellation has occurred. In other compensation cases the issue is primarily the refund of additionally incurred costs (e.g. taxi fare or an overnight hotel stay). At 8 percent and approximately as frequent as last year (2014: 9 percent) were procedures regarding penalties and collection demands.

Origin of the complainants

As every year, most complaints, in 2015 30 percent, came from people living in the national capital of Vienna. Approximately 8 percent (2014: 8 percent) of all complaints were submitted by travellers from abroad.

Distribution of procedures by company

In 2015, some 94 percent of the procedures (2014: 85 percent) concerned ÖBB-Personenverkehr.

Compensation, refunds, penalty remission

For all procedures completed in rail transport in 2015, the apf was able to obtain a total of euro 20,804 (2014: euro 19,901) in 240 procedures (2014: 202 procedures).

¹³ According to § 78a, par 5 EisbG

Length of the procedure

About four of ten procedures lasted a fortnight or less. More than three-fourths of all procedures could be completed within a month. All in all, only 6 percent of the procedures took more than two months to resolve, most of these being complex cases. The average length of all arbitration procedures in 2015 (from simple ones to highly complex ones) was around 25.5 days.

Bus

Complaint cases and arbitration procedures

In the bus transport sector, the apf in 2015 received a total of 17 complaints. In five cases a procedure was initiated. All initiated procedures could be positively resolved within the year itself, the average length of a procedure coming to 20 days. For the passengers concerned a total of euro 255 was generated.

Beyond that, in ten cases information could be given about passenger rights in bus transport over the telephone. Most complainants (six) indicated the national capital of Vienna as their place of residence, followed by Lower Austria (four). Two complaints each reached the apf from Tyrol and from abroad, one each came from Carinthia, Salzburg and Styria.

Comparison with previous years is not possible since, prior to the founding of the apf, there was no national enforcement body for passenger rights in bus transport set up in Austria.

Grounds for procedures

The most frequent grounds leading to complaints were cancellations, penalties and the refund of unused tickets. It is worth mentioning that the majority of the procedures were conducted despite the fact that, while the factual circumstances did not allow for an actual jurisdiction on the part of the apf, the latter nonetheless saw an opportunity to find a mutually agreeable solution between the passengers and the companies concerned.

The remaining complaints where no procedures were initiated related to problems where the apf had no possibility of intervening accordingly. Worthy of note in particular were complaints about schedules, changes in scheduling

and fares in local and regional transport as well as complaints about the behaviour of transport employees towards passengers. In those cases, the complainants were, as far as possible, given the contact data of the responsible complaints offices in the companies concerned.

Waterborne transport

Complaint cases and arbitration procedures

Concerning waterborne transport, the apf in 2015 received a total of six complaints. In one case a procedure was initiated and could be completed positively during the year, the length of the procedure being 35 days.

In twelve cases information about passenger rights in maritime transport could be provided over the telephone. Most of the complainants (three) came from Vienna, followed by Tyrol and a foreign country (one complaint each). In one case no indication was given.

Comparison with previous years is not possible since, prior the founding of the apf, there was no national enforcement body for passenger rights in waterborne transport set up in Austria.

Grounds for procedures

The grounds for the procedure were inadequate information about a delay in relation to a third party. While the apf had no actual jurisdiction in this case it saw an opportunity to mediate between the complainant and the companies. The remaining complaints for which no procedures were initiated related in two cases to travel by ship outside of Austria that was conducted by foreign carriers. The apf referred these cases to the relevant national enforcement bodies for processing. The other three complaints related to problems with excursions or cruises. However, the factual circumstances were not covered by the regulation and there was no possibility of mediation on the part of the apf.

Air transport

Complaint cases and arbitration procedures

The arbitration body for air transport was located in the Federal Ministry for Transport, Innovation and Technology until the apf was founded at the end of May 2015. Altogether

in 2015, 2,249 complaints and enquiries in the air travel sector were processed. Of those, 1,812 were recorded after the apf was founded. In 2013, the number of complaints was 972, the following year there were 1,159.

In the air transport sector a procedure is initiated if the apf has jurisdiction emerging from (EC) Regulation no 261 / 2004 or (EC) Regulation no 1107 / 2006 and if no consensus was reached between the passengers and the air transport company. In 555 of the 646 completed procedures a positive result could be achieved in 2015. This is the equivalent of a success rate of about 86 percent. An outcome is considered to be positive if any consensus can be achieved which the complainant and the company agree to.

In 24 procedures in 2015 no consensus could be achieved. In 18 cases the respondent rejected an agreement or refused to cooperate. In six cases the complainants were not in agreement with the offer. In an additional 67 cases the procedure had to be terminated.

All in all, in 617 of the 646 procedures completed in 2015 the companies were subject to a fee.

Grounds for procedures

Since the founding of the apf at the end of May 2015 the most frequent grounds for procedures in 57.4 percent of the cases were the cancellation of a flight, followed by delayed arrivals at about 33.3 percent and denied boarding with 9.3 percent.

Origin of the complainants

The greatest share of the complaints (34 percent) came from the national capital of Vienna, followed by travellers who did not reside in Austria (21 percent). The second most frequent federal state was Lower Austria with 13 percent, followed by Styria with 7 percent.

Distribution of procedures by company

Most heavily concerned was Austrian Airlines (Austria's largest airline) with 45 percent of the procedures initiated. Eighteen percent of the procedures were conducted with NIKI, followed by Vueling with 6 percent and easyJet as well as airberlin with 5 percent.

Compensation and refunds

The apf since its founding in May succeeded in obtaining a total of about euro 316,346 for complainants in the air transport sector.

Length of the procedure

In 30 percent of the cases it was possible to mediate between complainants and companies within two weeks. With 38 percent a solution could be reached within one month and in 23 percent within two months. In only 9 percent of the cases were more than two months spent. The average length of a procedure of the cases initiated and completed in 2015 was about 29 days.

Focus of arbitration activities

On the basis of the large number of complaints received, the Agency for Passenger Rights can every year determine where there are systematic and significant problems and where there is a need for improvement. The apf regularly submits proposals on how certain problems can be remedied by the companies involved or on how the basic conflict as such can be defused. A solution not only produces more satisfied customers for the companies but can also lead to relief or savings, among other things in regard to the obligation for companies to contribute to the costs of the arbitration procedures since 28 May 2015.

In particular in the departments of rail and air transport noteworthy issues have come to light that are described in greater detail in the chapter "Focus of arbitration activities". In the bus and maritime travel departments, due to the negligible number of complaints during the reporting period, no general conclusions can be drawn on possibly existing structural problems.

In the railway sector the three subject clusters of refunds and cancellations, compensation and delay compensation, and penalties and collection demands have been found to be the most frequent grounds for complaints in 2015. Additional "rail subjects" were, among others, variant prices in ÖBB-Personenverkehr's ticket shops, problems with online tickets for groups and the challenge brought about by the surge of refugees.

Important “air travel subjects” in 2015 were claims for hedonic loss on holidays and additionally incurred costs such as, for instance, legal representation. A major point was also reimbursement for costs of assistance services not performed by the airline (such as food, refreshments or overnight hotel stay), particularly if these costs could not be documented by invoices. Another subject was timely information about flight cancellations and refunds of flight tickets when passengers did their booking via online portals.

Enforcement of passenger rights

Monitoring of conditions of carriage

In the framework of statutorily mandated review of fare regulations, Schienen-Control noted several legal infractions and made suggestions for improvement in cases of uncertainty. In this way, numerous improvements could be achieved for passengers.

ÖBB-Personenverkehr, for example, provided several new editions of their conditions of carriage (title translates to “Manual for Travel with ÖBB in Austria¹⁴”) in 2015.

As an example, this led, among other things, to the following changes in the conditions of carriage: establishment of the obligation of carriage; information on limited change in ticket vending machines; clarification about the opportunity to purchase tickets on intercity and night trains; obligation of company employees to produce identification when so requested by passengers; confirmation of retention of tickets, for example on suspicion of fraud; clearer and more customer friendly rules for paying penalties, reminders, deadlines and appeals; replacement of tickets issued to a specific bearer in case of loss; inclusion of the one-month deadline for payout of delay compensation; inclusion of the two-month deadline for payout of refunds, etc. More on this will be found in the chapter “Enforcement of passenger rights”.

Violations of the Passenger Rights Regulation and the Railway Carriage and Passenger Rights Act

In dealing with complaints, the Agency for Passenger Rights in specific cases also determines that there have been violations of the Passenger Rights Regulation or the Passenger Rights Act. The latter are basically resolved in the course of an arbitration procedure; occasionally, Schienen-Control Kommission had to be informed. Major issues in 2015 were, among other things: failure to refund according to the passenger rights; jurisdictional disputes with taxi and hotel costs; improperly refused delay compensation; deadline violations in late arrival compensation; no refund of tickets in regional rail transport; violations of the extended information obligations with knowledge of personal data; problems in annual pass compensation; no transport due to overloading or unclear cancellation rules for online tickets.

Procedures of Schienen-Control Kommission

In 2015, Schienen-Control Kommission dealt with seven regulatory procedures in the field of railway passenger rights. More detailed information on this will be found in the chapter “Enforcement of passenger rights”.

Procedure concerning failure to publish fares

At issue in this procedure, initiated in January 2014, was inadequate publication of the passenger transport company's fares in its fare regulations. Schienen-Control Kommission got the passenger transport company to henceforth on its website provide extensive information on prices and calculation of ticket offers. The procedure was terminated in February 2015 after the obligations to publish were implemented. More details on this procedure can be found in the 2014 Passenger Report.

Procedure concerning delay compensation for season tickets

At issue in this procedure, initiated in November 2014, was the inappropriate compensation model of the passenger

¹⁴ „Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“