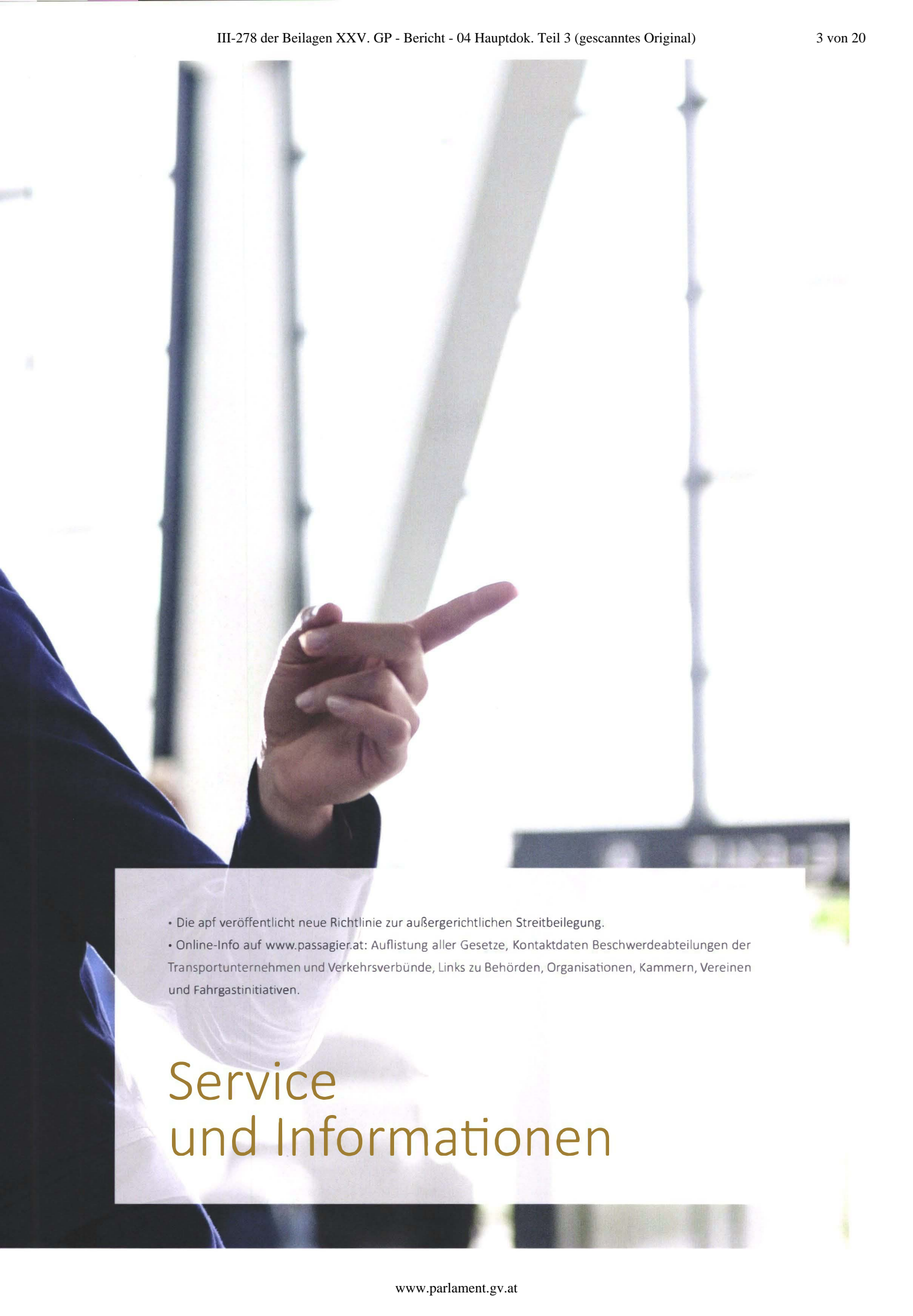






- 
- Die apf veröffentlicht neue Richtlinie zur außergerichtlichen Streitbeilegung.
  - Online-Info auf [www.passagier.at](http://www.passagier.at): Auflistung aller Gesetze, Kontaktdaten Beschwerdeabteilungen der Transportunternehmen und Verkehrsverbände, Links zu Behörden, Organisationen, Kammern, Vereinen und Fahrgastinitiativen.

## Service und Informationen

# Verfahrensrichtlinie

## für die Außergerichtliche Streitbeilegung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte<sup>1</sup>

### § 1. Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

(1) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (in weiterer Folge: apf) ist bei der Schienen-Control GmbH eingerichtet und in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen unabhängig.

(2) Die apf ist hinsichtlich der Schlichtungsverfahren zwischen Verbrauchern und Unternehmen eine anerkannte und notifizierte Schlichtungsstelle gemäß § 25 AStG<sup>2</sup>.

### § 2. Zweck der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Zweck der apf ist es, Streit- bzw. Beschwerdefälle aus der Beförderung von Fahrgästen bzw. Fluggästen auf Eisenbahnen, mit Kraftfahrlinien, in der Schifffahrt und in der Luftfahrt im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten – vgl. §§ 3, 6 und 7 in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt) – zu klären und außergerichtlich beizulegen. Die apf sieht sich als unabhängige Vermittlerin zwischen den Unternehmen und ihren Fahrgästen, Fluggästen bzw. Kundinnen und Kunden.

### § 3. Zuständigkeit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die entsprechenden Bestimmungen befinden sich in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt).

### § 4. Verfahrensparteien

Die entsprechenden Bestimmungen befinden sich in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt).

### § 5. Vertretung im Schlichtungsverfahren

Die Verfahrensparteien können sich in jedem Stadium des Verfahrens von einer Rechtsanwältin, einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson vertreten oder beraten lassen. Hinsichtlich der dadurch entstehenden Kosten wird auf § 15 verwiesen. Wenn die Vertretung nicht durch eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt erfolgt, ist auf Verlangen der apf eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.

### § 6. Beschwerdegegenstand

Die entsprechenden Bestimmungen befinden sich in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt).

### § 7. Unzulässige Beschwerden

Die entsprechenden Bestimmungen befinden sich in den Anhängen I (Eisenbahn), II (Kraftfahrlinien), III (Schifffahrt) und IV (Luftfahrt).

### § 8. Form der Beschwerdeeinbringung

(1) Eine Beschwerde bei der apf ist grundsätzlich über das Online-Beschwerdeformular auf [www.passagier.at](http://www.passagier.at) einzubringen.

(2) Eine Beschwerde kann auch in anderer schriftlicher Form (Post, Fax) eingebracht werden, wenn Beschwerdeführende keine Möglichkeit einer Einbringung über das Online-Beschwerdeformular haben. In diesem Fall hat die Beschwerde zumindest folgende Angaben zu enthalten:

- persönliche Daten, also Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. Faxnummer, ggf. E-Mail-Adresse;
  - eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts inklusive aller Dokumente, die für die Beurteilung des Falles notwendig sind;
  - die Beschwerde, die bereits an das Unternehmen gerichtet wurde;
  - die Antwort des Unternehmens mit kompletter Korrespondenz;
  - die aktuelle Forderung gegenüber dem Unternehmen;
  - eine Zustimmung nach § 8 Datenschutzgesetz 2000 (DSG 2000)<sup>3</sup> und damit einhergehend die Ermächtigung, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten von den Unternehmen sowie Behörden anzufordern, sodass diese dazu ermächtigt werden, die Daten an die apf zu übermitteln.
- (3) Der Beschwerde sind der relevante Sachverhalt und alle nötigen Unterlagen (z. B. Fahrkarte bzw. Flugschein, Buchungsbestätigung oder Boarding Pass, Schüler-, Lehrlings- bzw. Berufsschulenausweis, Freifahrtausweis, Ermäßigungskarte, Strafzahlung / Fahrgeldnachforderung, Inkassobrief, Rechnungen von Taxi oder Hotel, schriftliche Beschwerde an das Unternehmen, Antwort des Unternehmens samt kompletter Korrespondenz usw.) beizulegen. Wenn nicht im Einzelfall ausdrücklich verlangt, sind Kopien der Dokumente ausreichend. Eine Beschwerde ist grundsätzlich in deutscher Sprache einzubringen. Das Schlichtungsverfahren wird in deutscher Sprache durchgeführt. Zusätzlich bietet die apf den Beschwerdeführenden unverbindlich an, die Beschwerde in englischer Sprache einzubringen und das Schlichtungsverfahren in englischer Sprache durchzuführen.
- (4) Stellungnahmen im Rahmen des Verfahrens sind, sofern von der apf nicht anders gefordert, schriftlich einzubringen.
- (5) Das Verfahren wird mit dem Einlangen der Beschwerde bei der apf eingeleitet, sofern deren Zuständigkeit besteht. Mit der Einbringung der Beschwerde erkennen Beschwerdeführende die Verfahrensrichtlinie an und bestätigen, dass sämtliche Angaben der Wahrheit entsprechen. Auf Anfrage sendet die apf die Verfahrensrichtlinie auch per E-Mail, Fax oder Post zu.
- (6) Die apf übermittelt die eingebrachten Unterlagen an die Beschwerdegegnerin bzw. den Beschwerdegegner. Davon kann im Einzelfall abgesehen werden.

## § 9. Form der Zustellung

- (1) Die apf stellt den Verfahrensparteien ihre Schreiben an die bekannt gegebene E-Mail-Adresse zu.

(2) Besitzen Verfahrensparteien keine E-Mail-Adresse, werden die Schreiben an die bekannt gegebene Faxnummer zugestellt.

(3) Besitzen Verfahrensparteien keine E-Mail-Adresse und kein Fax, werden die Schreiben per Brief an die bekannt gegebene Anschrift zugestellt.

## § 10. Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren

(1) Die Unternehmen sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der apf alle, zur Beurteilung der Sachlage, erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen. Die mangelhafte Befolgung der Mitwirkungs- und Auskunftspflicht kann mit einer Geldstrafe durch die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde bestraft werden.

(2) Antworten Beschwerdeführende trotz Urgenz nicht, gilt als vereinbart, dass die Beschwerde als zurückgezogen gilt. Auf diese Rechtsfolge werden Beschwerdeführende bei Urgenz hingewiesen.

(3) Die Verfahrensparteien müssen innerhalb einer von der apf festgelegten Frist von einer, maximal aber acht Wochen die von der apf geforderten Stellungnahmen, Informationen oder Dokumente übermitteln. In begründeten Ausnahmefällen kann die apf eine längere Frist gewähren.

(4) Die Verfahrensparteien haben die Möglichkeit, innerhalb einer von der apf festgelegten Frist von einer, maximal aber acht Wochen zu den von der Gegenpartei vorgebrachten Argumenten oder Unterlagen Stellung zu nehmen. In begründeten Ausnahmefällen kann die apf eine längere Frist gewähren.

(5) Falsche und / oder unvollständige Angaben der oder des Beschwerdeführenden können als schikanöse Verfahrensführung gewertet werden und zur Einstellung eines Schlichtungsverfahrens führen. Änderungen des Namens, Adresse, ggf. Faxnummer oder ggf. E-Mail-Adresse sind der apf unverzüglich bekannt zu geben. Bei Unterlassung der Bekanntgabe einer Änderung gelten alle übermittelten Schriftstücke / E-Mails an die vorhandenen Kontaktdaten als zugestellt.

(6) Während des Schlichtungsverfahrens haben die Verfah-

<sup>1</sup> Gemäß § 6 Abs. 4 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, BGBl. I Nr. 61 / 2015

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

<sup>3</sup> Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz 2000 - DSG 2000), BGBl. I Nr. 165 / 1999 i.d.g.F.

rensparteien – außer in begründeten Fällen – die Korrespondenz zur konkreten Beschwerde nur mit der apf zu führen. Von der Befassung anderer Einrichtungen und Organisationen während des laufenden Verfahrens sollte außer in begründeten Fällen Abstand genommen werden.

(7) Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen, wie z. B. Fristsetzungen, Verfahrensbeendigungen etc., obliegen der apf. Ein Rechtsmittel oder eine Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens ist im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nicht vorgesehen.

### § 11. Mündliche Verhandlung

(1) Die apf kann unter Ladung eines oder aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung in den Geschäftsräumen der apf einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet.

(2) Die apf kann von einer mündlichen Verhandlung absehen, wenn die Durchführung einer solchen von der oder dem Beschwerdeführenden abgelehnt wird.

(3) In der mündlichen Verhandlung besteht für die Verfahrensparteien Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung. Eine Vertreterin oder ein Vertreter der apf vermittelt dabei mit dem Ziel einer einvernehmlichen Einigung.

### § 12. Lösungsvorschlag

(1) Die apf ist in ihrer Beweiswürdigung frei.

(2) Auf Basis des beiderseitigen Vorbringens sowie allfälliger eingeholter Gutachten nimmt die apf eine Beurteilung des Falles in rechtlicher (z. B. ABGB, EisbBFG, EisbG, EKHG, KfIG, KSchG, LFG, SchFG, UWG, Verordnung (EG) Nr. 1371/2007, Verordnung (EG) Nr. 261/2004, Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, Verordnung (EU) Nr. 181/2011, Verordnung (EU) Nr. 1177/2010) und tatsächlicher (z. B. Billigkeitserwägungen) Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die apf – bevorzugt in Zusammenarbeit mit den Verfahrensparteien – einen Lösungsvorschlag.

(3) Die apf übermittelt den Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag samt eventuell vorliegenden Gutachten. Die Verfahrensparteien haben innerhalb von einer durch die apf zu setzenden Frist von einer, maximal aber vier Wochen dem Lösungsvorschlag zuzustimmen oder diesen – wenn möglich begründet – abzulehnen. In begründeten Ausnahmen kann die apf eine längere Frist gewähren.

(4) Der Lösungsvorschlag enthält immer folgende generelle Hinweise:

- die Annahme des Lösungsvorschlages ist nicht verpflichtend;
  - die (erfolglose) Beteiligung am Schlichtungsverfahren schließt die Durchsetzung von Rechten auf dem ordentlichen Rechtsweg nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens nicht aus;
  - die vorgeschlagene Lösung kann anders sein als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens;
  - mit Zustimmung beider Verfahrensparteien zum Lösungsvorschlag wird einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt. Kommt eine der Verfahrensparteien dem Vergleich nicht nach, muss die gegnerische Partei den Rechtsweg beschreiten, um den Vergleich gerichtlich durchsetzen zu können.
- (5) Ergeben die Überprüfungen durch die apf keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen der oder des Beschwerdeführenden gefolgt werden kann, wird das Verfahren gemäß § 13 ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlags beendet.

### § 13. Abschluss des Schlichtungsverfahrens

(1) Den Verfahrensparteien wird das Ergebnis – von begründeten Ausnahmen abgesehen – schriftlich mitgeteilt. Begründete Ausnahmen können etwa nicht monetäre Beschwerden von nicht grundsätzlicher Bedeutung sein oder Beschwerden, in welchen aufgrund des Sachverhalts eine schnelle Information der Verfahrenspartei notwendig ist. Mit Mitteilung des Ergebnisses gilt das Verfahren als beendet.

(2) Kommt zwischen den Verfahrensparteien über den Beschwerdegegenstand – gleich in welchem Verfahrensstadium – eine Einigung zustande, so sind diese Tatsache sowie der Inhalt der Einigung der apf unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Ebenso kann die oder der Beschwerdeführende jederzeit das Verfahren abbrechen. Das Schlichtungsverfahren wird dann von der apf eingestellt und den Verfahrensparteien wird die Einstellung schriftlich (per Post, Fax oder E-Mail) mitgeteilt.

(3) Wenn beide Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag annehmen, stimmen sie damit einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu.

(4) Nimmt eine der Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag der apf nicht an, hat er keine bindende Wirkung. Das Verfahren vor der apf wird dann – sofern von der apf im Einzelfall für geeignet erachtet – durch eine abschließende, nicht verbindliche und nicht anfechtbare Empfehlung zur Regelung der Angelegenheit beendet.

(5) Beschwerdeführende können ihre Ansprüche unabhängig vom Schlichtungsverfahren vor den zuständigen Gerichten geltend machen.

(6) Bei Beschwerden entsprechend § 6 Abs. 2 und 3 Anhang I Eisenbahn ist die Schienen-Control Kommission zu informieren, sollte es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommen. Die Schienen-Control Kommission kann bei Beschwerden über die Fahrpreisschädigung bei Verspätungen oder Zugausfällen die Empfehlung der apf wegen eines behaupteten Verstoßes gegen anzuwendende Bestimmungen der EU-Fahrgastrechteverordnung oder des EisbBFG mittels Bescheid für verbindlich erklären.

(7) Bei Beschwerden entsprechend § 6 Abs. 1 Anhang II Kraftfahrlinien ist die jeweils für das betroffene Unternehmen zuständige Aufsichtsbehörde zu informieren, wenn aufgrund der Beschwerde ein Verfahren eröffnet wird. Auch der Abschluss des Verfahrens und der Verfahrensausgang sind der Aufsichtsbehörde zu melden.

(8) Bei Beschwerden entsprechend § 6 Abs. 1 Anhang III Schifffahrt sind das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) und die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde zu informieren, wenn das betroffene Unternehmen (Schifffahrtsunternehmen oder Hafen- bzw. Terminalbetreiber) seiner Verpflichtung zur Mitwirkung am Verfahren nicht nachkommt.

## § 14. Verfahrensdauer

(1) Die apf strebt in sämtlichen Schlichtungsverfahren im Jahresdurchschnitt eine Dauer von maximal sechs Wochen an.

(2) Die apf strebt im einzelnen Schlichtungsverfahren eine einvernehmliche Lösung grundsätzlich innerhalb einer Frist von 90 Tagen an. In komplexen Beschwerdefällen wird eine einvernehmliche Lösung grundsätzlich innerhalb von sechs Monaten angestrebt.

(3) Die Frist beginnt mit Einlangen der vollständigen Beschwerde gemäß § 8 bei der apf.

(4) Die apf setzt die Verfahrensmittel je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung der Beschwerde für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

## § 15. Kosten des Schlichtungsverfahrens

(1) Das Schlichtungsverfahren ist für die Beschwerdeführenden unentgeltlich. Die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen wird mit Verordnung des bmvit festgesetzt und beträgt derzeit 78 Euro.

(2) Jede Verfahrenspartei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten, allfällige Rechtsanwaltskosten, Kosten für von den Verfahrensparteien selbst beauftragte Gutachten sowie der persönliche Zeitaufwand.

## § 16. Verjährungshemmung

Mit der Einbringung der Beschwerde und der entsprechenden Fortsetzung im Schlichtungsverfahren wird der Anfang und der Fortlauf der Verjährungsfrist sowie der sonstigen Fristen zur Geltendmachung der vom Schlichtungsverfahren betroffenen Rechte und Ansprüche der oder des Beschwerdeführenden für den Zeitraum des Schlichtungsverfahrens bis zum Abschluss des Verfahrens gehemmt.

## § 17. Verzugszinsen und Gebühren der Unternehmen

Die am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen sind angehalten, für die Dauer des Schlichtungsverfahrens bis zum Abschluss des Verfahrens keine Verzugszinsen oder sonstigen zusätzlichen Kosten wie etwa Mahn- oder Inkassogebühren zu verlangen.

## § 18. Datenschutz und Vertraulichkeit

(1) Die Beschwerde muss zwingend eine schriftliche Zustimmung der oder des Beschwerdeführenden nach § 8 DSGVO 2000 enthalten, nach der die apf ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles als notwendig erachteten Daten, etwa von den Unternehmen sowie Behörden, anzufordern und nach der diese dazu ermächtigt werden, die Daten an die apf zu übermitteln.

(2) Die apf verpflichtet sich zur Einhaltung des Datenschutzes. Die Verwendung der personenbezogenen Daten erfolgt ordnungsgemäß und unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

(3) Die apf verwendet die Daten ausschließlich zur Beschwerdebearbeitung und zur Durchführung der Schlichtungsverfahren. Die zweckentsprechenden Daten werden in den in § 13 Abs. 6–8 genannten Fällen an die dort aufgezählten Behörden bzw. bei Anzeigen wegen (verwaltungs)straf-

rechtlichen Sachverhalten an die zuständigen Einrichtungen (z. B. Bezirksverwaltungsbehörde) übermittelt. Daten ohne Personenbezug werden im Rahmen der Erstellung eigener Publikationen, wie etwa dem gemäß § 8 Abs. 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bzw. gemäß § 9 AStG zu erstellenden jährlichen Bericht über die Aufgabe als apf, verwendet. Die apf verwendet Daten zu anderen Zwecken nur dann, wenn sie im Einzelfall zur Datenverwendung im Sinne von § 8 DSGVO 2000 berechtigt ist.

(4) Die Verfahrensparteien verpflichten sich zur Verschwiegenheit über den Inhalt des Schlichtungsverfahrens gegenüber Medien für die Dauer des Verfahrens.

### § 19. Schlichter / in der apf

(1) Die gemäß § 10 Abs. 2 AStG als Schlichter / in bestellte Person ist auf der Website [www.passagier.at](http://www.passagier.at) namentlich aufgeführt.

(2) Die als Schlichter / in bestellte Person hat alle Umstände, die geeignet sind, ihre / seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen oder die Interessenkonflikte mit einer der am Verfahren Beteiligten entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenzulegen. Im Falle der Befangenheit des / r Schlichters / in wird die Behandlung der Beschwerde an die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte übertragen.

### § 20. Information über das Schlichtungsverfahren

Generelle Informationen über das Schlichtungsverfahren sind auf der Website der apf unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) abrufbar. Auf Anfrage sendet die apf diese Informationen auch per E-Mail, Fax oder Post zu.

### § 21. Inkrafttreten

Diese Verfahrensrichtlinie tritt mit 9. Jänner 2016 in Kraft.

<sup>4</sup> Eisenbahngesetz 1957 i. d. g. F.

<sup>5</sup> Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 23.10.2007

<sup>6</sup> Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40/2013

## Anhang I Eisenbahn

### § 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn

(1) Die Zuständigkeit der apf umfasst:

1. gemäß § 78a Abs. 1 Eisenbahngesetz (EisbG)<sup>4</sup> sämtliche Beschwerdefälle von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen oder Kundinnen und Kunden mit Eisenbahnverkehrsunternehmen und Eisenbahninfrastrukturunternehmen (in weiterer Folge: Eisenbahnunternehmen) oder Verkehrsverbundorganisationen (in weiterer Folge: Verkehrsverbände), sofern ein Problem mit den Eisenbahnverkehrsleistungen besteht, die bis zur Einbringung der Beschwerde der oder des Beschwerdeführenden nicht zufriedenstellend erledigt werden konnten.

2. gemäß § 78a Abs. 2 EisbG sämtliche Beschwerdefälle, welche Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen und Fahrgäste insbesondere wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007<sup>5</sup> oder des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetzes (EisbBFG)<sup>6</sup> sowie wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a EisbG bei der apf erheben.

(2) Die apf ist nur für in Österreich niedergelassene oder tätige Unternehmen zuständig. Im Einzelfall – wenn Ankunfts- oder Abfahrtsort in Österreich liegen oder ein sonstiger Bezug zu Österreich vorliegt – kann sich die apf je nach konkreter Sachlage (z. B. keine andere Schlichtungs- oder Durchsetzungsstelle erklärt sich für zuständig bzw. wird tätig) für zuständig erklären.

(3) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

### § 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn

(1) Beschwerdeführende können gemäß § 78a Abs. 1 und 2 EisbG Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen, Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden sein, sofern die Beschwerde die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betrifft.



(2) Beschwerdegegnerin oder Beschwerdegegner können gemäß § 78a Abs. 1 und 2 EisbG Eisenbahnunternehmen sowie Verkehrsverbände sein, sofern ein Problem mit den Eisenbahnverkehrsleistungen besteht.

(3) Fahrgast bzw. Kundin oder Kunde ist eine Person, die ein Eisenbahnunternehmen oder einen Verkehrsverbund nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt zu nutzen.

(4) Gebietskörperschaften sind juristische Personen des öffentlichen Rechts, die alle Personen erfassen, die in einer örtlichen Beziehung zu einem bestimmten Gebiet stehen. Gebietskörperschaften sind in Österreich der Bund, die Bundesländer und die Gemeinden. Das Vorliegen der Amts- oder Organwalterschaft ist bei Einbringung der Beschwerde glaubhaft zu machen bzw. auf Verlangen der apf nachzuweisen.

(5) Interessenvertretungen sind ein freiwilliger oder durch verschiedene Formen des Zwanges erfolgter Zusammenschluss von natürlichen oder juristischen Personen. Interessenvertretungen sind in Österreich z. B. Kammern, Industriellenvereinigung, Österreichischer Gewerkschaftsbund, Betriebsräte, Bürgerinitiativen, Vereine usw. Das tatsächliche Bestehen der Interessenvertretung bzw. die Vertretungsbefugnis ist bei Einbringung der Beschwerde glaubhaft zu machen bzw. auf Verlangen der apf nachzuweisen (z. B. Vereinsregisterauszug, Betriebsratsbestätigung etc.).

## **§ 6. Beschwerdegegenstand der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn**

(1) Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 78a Abs. 1 EisbG an die apf können Beschwerdefälle sein, welche die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen. Darunter fallen auch Beschwerdefälle, in denen Fahrgäste keinen Rechtsanspruch haben. Das betrifft beispielsweise Beschwerden wegen Strafen beim Fahren ohne oder ohne gültiges Ticket, Fahrpreiserstattungen aus persönlichen Gründen des Fahrgasts sowie mangelnde Information oder Probleme mit Bahnmitarbeiterinnen oder Bahnmitarbeitern. Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden.

(2) Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 78a Abs. 2 EisbG an die apf können Beschwerdefälle insbesondere wegen behaupteter Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 oder des EisbBFG sein. Darunter fallen alle Beschwerden betreffend Rechte aus diesen Regelungen, beispielsweise wegen Verspätungs-

schädigungen, Fahrpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Zugausfällen.

(3) Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 78a Abs. 2 EisbG an die apf können auch Beschwerden wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen sein, beispielsweise Regelungen, die gegen die Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007, EisbG, EisbBFG, Konsumentenschutzgesetz (KSchG), Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch (ABGB), Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz (EKHG), Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) oder andere Gesetze verstoßen.

(4) Über die Behandlung einer Beschwerde wird nach dem Einlangen entschieden.

(5) Die oder der Beschwerdeführende erhält eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde. Die oder der Beschwerdeführende wird – sofern Ablehnungsgründe vorliegen – binnen drei Wochen nach Eingang der vollständigen Beschwerde über die Ablehnung und die Gründe der Ablehnung informiert. Dies gilt auch während des Schlichtungsverfahrens ab Feststehen des Ablehnungsgrundes, wenn die Unzulässigkeit der Beschwerdebehandlung erst während des Verfahrens eintritt.

## **§ 7. Unzulässige Beschwerden der apf für den Verkehrsträger Eisenbahn**

Folgende Beschwerden sind unzulässig und können von der apf abgelehnt werden:

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen;
- Beschwerden gemäß § 78a Abs. 1 EisbG, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden;
- Beschwerden, wenn das Ticket nicht bei einem in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen gekauft worden ist bzw. auch kein sonstiger Bezug zu Österreich vorliegt;
- Beschwerden gegen Beförderungsbedingungen von nicht in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen;
- Beschwerden, die länger als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- Beschwerden über Forderungen, behauptete Verstöße

oder behauptete rechtswidrige Regelungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;

- Beschwerden, die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens waren;
- Beschwerden, für welche eine andere Schlichtungsstelle/ Stelle zur alternativen Streitbeilegung zuständig ist;
- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

## Anhang II Kraftfahrlinien

### § 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien

(1) Die Zuständigkeit der apf umfasst gemäß § 32b KfLG<sup>7</sup> alle Beschwerdefälle von Fahrgästen mit Kraftomnibusunternehmen im Linien- oder Gelegenheitsverkehr (in weiterer Folge: Busunternehmen), sofern behauptet wird, dass die Rechte des Fahrgastes / der Fahrgäste aus der Verordnung (EU) Nr. 181/2011<sup>8</sup> verletzt wurden, und die Beschwerde der oder des Beschwerdeführenden vom betroffenen Busunternehmen überhaupt nicht, nicht zufriedenstellend oder nicht fristgerecht erledigt wurde.

(2) Nicht zuständig ist die apf hingegen, wenn es sich um Beschwerdefälle handelt, die in der zitierten Verordnung nicht abgebildet sind (siehe dazu auch §§ 6 und 7).

(3) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

### § 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien

(1) Beschwerdeführende können gemäß Art. 28 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 in Verbindung mit § 32b KfLG Fahrgäste von Busunternehmen sein, sofern die Beschwerde eine Verletzung ihrer Rechte aus der zitierten Verordnung betrifft.

(2) Beschwerdegegnerin oder Beschwerdegegner können gemäß Art. 2 und 28 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 in

Verbindung mit §§ 32a und 32b KfLG Busunternehmen sein, deren Hauptniederlassung in Österreich ist und / oder die Linien- oder Gelegenheitsverkehr mit Abfahrts- oder Ankunftsort in Österreich betreiben, welche vom Anwendungsbereich der zitierten Verordnung umfasst sind.

(3) Fahrgast ist eine Person, die ein Busunternehmen nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt zu nutzen.

### § 6. Beschwerdegegenstand der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien

(1) Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 32b KfLG an die apf können Beschwerdefälle sein, welche die Beförderung von Fahrgästen, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bei Unfällen oder die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Rollstühle und andere Mobilitätshilfen betreffen und behauptete Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 zur Grundlage haben. Darunter fallen alle Beschwerden betreffend Rechte aus dieser Verordnung, beispielsweise wegen Verspätungsentschädigungen, Fahrpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Busausfällen.

(2) Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgäste.

(3) Über die Behandlung einer Beschwerde wird nach dem Einlangen entschieden.

(4) Die oder der Beschwerdeführende erhält eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde. Die oder der Beschwerdeführende wird – sofern Ablehnungsgründe vorliegen – binnen drei Wochen nach Eingang der vollständigen Beschwerde über die Ablehnung und die Gründe der Ablehnung informiert. Dies gilt auch während des Schlichtungsverfahrens ab Feststehen des Ablehnungsgrundes, wenn die Unzulässigkeit der Beschwerdebehandlung erst während des Verfahrens eintritt.

### § 7. Unzulässige Beschwerden der apf für den Verkehrsträger Kraftfahrlinien

Folgende Beschwerden sind unzulässig und können von der apf abgelehnt werden:

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck

bei Unfällen oder die Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte betreffen;

- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 als Grundlage haben;
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden, es zu keiner Einigung gekommen ist oder binnen drei Monaten nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung erfolgte;
- Beschwerden, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen;
- Beschwerden, die länger als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- Beschwerden über Forderungen oder behauptete Verstöße, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- Beschwerden, die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens waren;
- Beschwerden, für welche eine andere Schlichtungsstelle/ Stelle zur alternativen Streitbeilegung zuständig ist;
- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

## Anhang III Schifffahrt

### § 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt

(1) Die Zuständigkeit der apf umfasst gemäß §§ 71a und 87a SchFG<sup>9</sup> alle Beschwerdefälle von Nutzern und Nutzerinnen von Häfen und Terminals in Österreich sowie Fahrgästen von Schifffahrtsunternehmen, sofern behauptet wird, dass ihre Rechte aus der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010<sup>10</sup> verletzt wurden, und die Beschwerde der oder des Beschwerdeführen-

den vom betroffenen Unternehmen überhaupt nicht, nicht zufriedenstellend oder nicht fristgerecht erledigt wurde.

(2) Nicht zuständig ist die apf hingegen, wenn es sich um Beschwerdefälle handelt, die in der zitierten Verordnung nicht abgebildet sind (siehe dazu auch §§ 6 und 7).

(3) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

### § 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt

(1) Beschwerdeführende können gemäß Art. 25 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 in Verbindung mit §§ 71a und 87a SchFG Nutzer und Nutzerinnen von Häfen und Terminals sowie Fahrgäste von Schifffahrtsunternehmen sein, sofern die Beschwerde eine Verletzung ihrer Rechte aus der zitierten Verordnung betrifft.

(2) Beschwerdegegnerin oder Beschwerdegegner können gemäß Art. 2 und 25 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 in Verbindung mit §§ 71a und 87a SchFG Betreiber von Häfen und Terminals in Österreich sowie Schifffahrtsunternehmen sein, deren Hauptniederlassung in Österreich ist und/ oder die Liniendienste mit Fahrgastschiffen oder Kreuzfahrten mit Abfahrts- oder Ankunftsart in Österreich betreiben.

(3) Fahrgast ist eine Person, die ein Schifffahrtsunternehmen nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt zu nutzen.

### § 6. Beschwerdegegenstand der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt

(1) Gegenstand einer Beschwerde gemäß §§ 71a und 87a SchFG an die apf können Beschwerdefälle sein, welche die Beförderung von Fahrgästen bzw. die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen betreffen und behauptete Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 zur Grundlage haben. Darunter fallen alle

<sup>7</sup> Kraftfahrliniengesetz 1999 i.d.g.F.

<sup>8</sup> Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 55 vom 28.02.2011

<sup>9</sup> Schifffahrtsgesetz 1997 i.d.g.F.

<sup>10</sup> Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 334 vom 17.12.2010

Beschwerden betreffend Rechte aus dieser Verordnung, beispielsweise wegen Verspätungsentschädigungen, Fahrpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Schiffsausfällen.

(2) Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fahrgäste.

(3) Über die Behandlung einer Beschwerde wird nach dem Einlangen entschieden.

(4) Die oder der Beschwerdeführende erhält eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde. Die oder der Beschwerdeführende wird – sofern Ablehnungsgründe vorliegen – binnen drei Wochen nach Eingang der vollständigen Beschwerde über die Ablehnung und die Gründe der Ablehnung informiert. Dies gilt auch während des Schlichtungsverfahrens ab Feststehen des Ablehnungsgrundes, wenn die Unzulässigkeit der Beschwerdebehandlung erst während des Verfahrens eintritt.

### § 7. Unzulässige Beschwerden der apf für den Verkehrsträger Schifffahrt

Folgende Beschwerden sind unzulässig und können von der apf abgelehnt werden:

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen bzw. die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen betreffen;
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 als Grundlage haben;
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden und die endgültige Beantwortung oder der Ablauf der Frist für die endgültige Beantwortung von zwei Monaten ab Einlangen der Beschwerde abgewartet wurde;
- Beschwerden, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen;
- Beschwerden, die länger als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- Beschwerden über Forderungen, behauptete Verstöße oder behauptete rechtswidrige Regelungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;

- Beschwerden, die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens waren;
- Beschwerden, für welche eine andere Schlichtungsstelle/ Stelle zur alternativen Streitbeilegung zuständig ist;
- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

## Anhang IV Luftfahrt

### § 3. Zuständigkeit der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt

(1) Die Zuständigkeit der apf umfasst gemäß Art. 16 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004<sup>11</sup> und Art. 14 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006<sup>12</sup> in Verbindung mit § 139a LFG<sup>13</sup> alle Beschwerdefälle von Fluggästen mit Luftfahrtunternehmen bzw. Zivilflugplatzhaltern (z. B. Flughafenbetreiber), sofern behauptet wird, dass die Rechte des Fluggastes/ der Fluggäste aus den Verordnungen (EG) Nr. 261/2004 oder Nr. 1107/2006 verletzt wurden.

(2) Nicht zuständig ist die apf hingegen, wenn es sich um Beschwerdefälle handelt, die in den zitierten Verordnungen nicht abgebildet sind (siehe dazu auch §§ 6 und 7).

(3) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

### § 4. Verfahrensparteien der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt

(1) Beschwerdeführende können gemäß Art. 16 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 Fluggäste von Luftfahrtunternehmen bzw. gemäß Art. 14 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 Fluggäste von Luftfahrtunternehmen und Nutzerinnen und Nutzer von Zivilflugplätzen (z. B. Flughäfen) sein, sofern die Beschwerde eine Verletzung ihrer Rechte aus den zitierten Verordnungen betrifft.

(2) Beschwerdegegnerin oder Beschwerdegegner können gemäß Art. 16 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 Luftfahrtunternehmen, deren Hauptniederlassung in Österreich ist

und/oder die Flüge mit Abflugs- oder Ankunftsort in Österreich durchführen, gemäß Art. 14 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 österreichische Zivilflugplatzhalter (z. B. Flughafenbetreiber) und Luftfahrtunternehmen, deren Hauptniederlassung in Österreich ist bzw. die Flüge mit Abflugs- oder Ankunftsort in Österreich durchführen, sein. Als „Flug“ im Sinne dieser Bestimmung ist eine einzelne Flugbewegung mit einem Start und einer Landung zu betrachten. Obwohl eine mehrgliedrige Flugreise aus mehreren Flügen bestehen kann (z. B. mit Zwischenstopp oder Umsteigeverbindung), ergibt sich die Zuständigkeit der apf aufgrund der einzelnen Flugbewegung. Reine Tankstopps ohne Passagierbewegungen gelten dabei nicht als Zwischenstopp.

(3) Fluggast ist eine Person, die ein Luftfahrtunternehmen nutzt, zur Nutzung berechtigt ist oder beabsichtigt zu nutzen.

## **§ 6. Beschwerdegegenstand der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt**

(1) Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 139a LFG an die apf können Beschwerdefälle sein, welche die Beförderung von Fluggästen oder die Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte betreffen und behauptete Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004 oder Nr. 1107/2006 zur Grundlage haben. Darunter fallen alle Beschwerden betreffend Rechte aus diesen Verordnungen, beispielsweise wegen Verspätungsentschädigungen, Flugpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Flugausfällen.

(2) Als Maßstab für die Behandlung von Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Fluggäste.

(3) Über die Behandlung einer Beschwerde wird nach dem Einlangen entschieden.

(4) Die oder der Beschwerdeführende erhält eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde. Die oder der Beschwerdeführende wird – sofern Ablehnungsgründe vorliegen – binnen drei Wochen nach Eingang der vollständigen Beschwerde über die Ablehnung und die Gründe der Ablehnung informiert. Dies gilt auch während des Schlichtungsverfahrens ab Feststehen des Ablehnungsgrundes, wenn die Unzulässigkeit der Beschwerdebehandlung erst während des Verfahrens eintritt.

## **§ 7. Unzulässige Beschwerden der apf für den Verkehrsträger Luftfahrt**

Folgende Beschwerden sind unzulässig und können von der apf abgelehnt werden:

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fluggästen bzw. die Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte betreffen;
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fluggästen gemäß der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004 oder Nr. 1107/2006 als Grundlage haben;
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden und die Beantwortung oder der Ablauf der Frist für die Beantwortung von sechs Wochen ab Einlangen der Beschwerde abgewartet wurde;
- Beschwerden, wenn weder Ankunfts- noch Abflugsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen;
- Beschwerden, die länger als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen der apf vorgelegt werden;
- Beschwerden über Forderungen oder behauptete Verstöße, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind;
- Beschwerden, die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens waren;
- Beschwerden, für welche eine andere Schlichtungsstelle/ Stelle zur alternativen Streitbeilegung zuständig ist;
- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

<sup>11</sup> Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen u. zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91, ABl. Nr. L 46 vom 17.2.2004

<sup>12</sup> Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Fluggreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl. Nr. L 204 vom 26.7.2006

<sup>13</sup> Luftfahrtgesetz 1957 i.d.g.F.

# Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links

Die Links zu den untenstehenden Gesetzen sind auf der Website der apf unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) abrufbar.

- Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, BGBl. I Nr. 61 / 2015
- Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG, BGBl. I Nr. 105 / 2015

## Bahn:

- Eisenbahngesetz 1957 i. d. g. F.
- Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG), BGBl. I Nr. 40 / 2013
- Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABI. Nr. L 315

## Bus:

- Kraftfahr liniengesetz 1999 i. d. g. F.
- Verordnung (EU) Nr. 181 / 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 2006 / 2004, ABI. Nr. L 55

## Schiff:

- Schifffahrtsgesetz 1997 i. d. g. F.
- Verordnung (EU) Nr. 1177 / 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006 / 2004, ABI. Nr. L 334

## Flug:

- Luftfahrtgesetz 1957 i. d. g. F.
- Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295 / 91, ABI. Nr. L 46
- Verordnung (EG) Nr. 1107 / 2006 über die Rechte von behinderten Fluggreisenden und Fluggreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABI. Nr. L 204

## Beschwerdeabteilungen

- Die Kontaktdaten der Beschwerdeabteilungen der Unternehmen für den Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsverkehr sind auf der Website der apf unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) abrufbar.

## Links

- Alle Links zu Behörden, Fahrgastinitiativen, Vereinen, Kammern, Organisationen, Verkehrsverbänden sowie Unternehmen im Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsverkehr sind auf der Website der apf unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) abrufbar.



# Glossar

## Behörden und Gerichte

<b>apf</b>	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
<b>BMASK</b>	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
<b>bmvit</b>	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
<b>EU / EG</b>	Europäische Union / Europäische Gemeinschaft
<b>EuGH</b>	Europäischer Gerichtshof
<b>Schienen-Control</b>	Schienen-Control GmbH
<b>SCK</b>	Schienen-Control Kommission
<b>VwGH</b>	Verwaltungsgerichtshof

## Unternehmen und Organisationen

<b>Aeroflot</b>	AEROFLOT Russian Airlines AG
<b>airberlin</b>	Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG
<b>Air China</b>	Air China Limited
<b>Air France</b>	Air France KLM SA
<b>Air Malta</b>	Air Malta PLC
<b>Air Serbia</b>	Air Serbia AG
<b>Alitalia</b>	Alitalia S.p.A.
<b>Austrian Airlines</b>	Austrian Airlines AG
<b>British Airways</b>	British Airways PLC
<b>Bulgaria Air</b>	Bulgaria Air – ehemaliges staatliches Luftfahrtunternehmen Bulgariens
<b>CAT</b>	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
<b>CIT</b>	Comité international des transports ferroviaires – internationales Eisenbahntransportkomitee
<b>Condor</b>	Condor Flugdienst GmbH
<b>Croatia Airlines</b>	Croatia Airlines, Croatian air transport company Ltd
<b>Darwin Airline</b>	Darwin Airline SA
<b>DB</b>	Deutsche Bahn AG – deutsches Eisenbahnunternehmen
<b>DB Regio</b>	DB Regio AG – Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG
<b>easyJet</b>	Easyjet Airline Company Limited
<b>Emirates</b>	Emirates – staatliches Luftfahrtunternehmen des Emirats Dubai
<b>Ethiopian Airlines</b>	Ethiopian Airlines – staatliches Luftfahrtunternehmen Äthiopiens
<b>Europe Airpost</b>	ASL Airlines France SA
<b>Germanwings</b>	Germanwings GmbH
<b>GKB</b>	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH

<b>GySEV</b>	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (Raaberbahn)
<b>Iberia</b>	Iberia Lineas Areas SA
<b>KLM</b>	Koninklijke Luchtvaart Maatschappij Royal Dutch Airlines NV
<b>LOT Polish Airlines</b>	LOT Polish Airlines SA
<b>Lufthansa</b>	Deutsche Lufthansa AG
<b>Luxair</b>	Luxair SA
<b>MBS</b>	Montafonerbahn AG
<b>Meridian / BOB</b>	Bayerische Oberlandbahn GmbH – deutsches Eisenbahnunternehmen
<b>Monarch Airlines</b>	Monarch Airlines – First Aviation Limited
<b>NIKI</b>	NIKI Luftfahrt GmbH
<b>Onur Air</b>	Onur Air Tasimacilik A.Ş.
<b>ÖBB</b>	Konzern der Österreichischen Bundesbahnen
<b>ÖBB-Infrastruktur</b>	ÖBB-Infrastruktur AG
<b>ÖBB-Personenverkehr</b>	ÖBB-Personenverkehr AG
<b>Pegasus</b>	Pegasus Hava Taşımacılığı A.Ş.
<b>Qatar Airways</b>	Qatar Airways – staatliches Luftfahrtunternehmen Katar
<b>Ryanair</b>	Ryanair Limited Company
<b>SLB</b>	Salzburger Lokalbahn, Geschäftsfeld der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation
<b>StH</b>	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.
<b>StLB</b>	Steiermärkische Landesbahnen
<b>SunExpress</b>	SunExpress – Güneş Ekspres Havacılık A.Ş.
<b>TAP Portugal</b>	TAP Portugal SA
<b>Thomson Airways</b>	Thomson Airways Limited
<b>Tuifly</b>	Tuifly GmbH
<b>Turkish Airlines</b>	Turkish Airlines A.Ş.
<b>Ukrainian Airlines</b>	Ukraine International Airlines AG
<b>United Airlines</b>	United Airlines Corporation
<b>Vueling</b>	Vueling AG
<b>WESTbahn</b>	WESTbahn Management GmbH
<b>Wiener Linien</b>	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
<b>WLB</b>	Wiener Lokalbahnen AG

## Verkehrsverbünde

<b>OÖVV</b>	Verkehrsverbund Oberösterreich
<b>SVV</b>	Verkehrsverbund Salzburg
<b>StVG</b>	Verkehrsverbund Steiermark (Verbundlinie)
<b>VOR</b>	Verkehrsverbund Ost-Region
<b>VVK</b>	Verkehrsverbund Kärnten (Kärntner Linien)
<b>VVNB</b>	Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland
<b>VVT</b>	Verkehrsverbund Tirol
<b>VVV</b>	Verkehrsverbund Vorarlberg (VMobil)



**Gesetze und Tarifbestimmungen**

<b>ABGB</b>	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
<b>AIV</b>	Abkommen über die Beziehungen zwischen den Transportunternehmen im internationalen Eisenbahn-Personenverkehr
<b>AStG</b>	Alternative-Streitbeilegung-Gesetz
<b>BGStG</b>	Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz
<b>CIV</b>	Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck
<b>DSG 2000</b>	Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz 2000)
<b>ECG</b>	Bundesgesetz, mit dem bestimmte rechtliche Aspekte des elektronischen Geschäfts- und Rechtsverkehrs geregelt werden (E-Commerce-Gesetz)
<b>EisbBFG</b>	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz)
<b>EisbG</b>	Eisenbahngesetz
<b>EKHG</b>	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz
<b>GCC-CIV/ PRR</b>	Allgemeine Beförderungsbedingungen für die Beförderung von Personen
<b>ÖBB-Handbuch</b>	„Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“, Tarifbestimmung der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>KfIG</b>	Kraftfahrliniengesetz 1999
<b>KSchG</b>	Konsumentenschutzgesetz
<b>LFG</b>	Luftfahrtgesetz 1957
<b>PFAG</b>	Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz
<b>Richtlinie 2013 / 11 / EU (ADR-RL)</b>	Alternative Dispute Resolution, die Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten
<b>SchFG</b>	Schiffahrtsgesetz 1997
<b>Schiffsbesatzungsverordnung</b>	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Mindest- besatzung von Fahrzeugen (BGBl. II Nr. 518/2004); regelt, welche Besatzungen Schiffe verschiedener Größen, Bau- und Einsatzarten in Österreich mindestens aufweisen müssen
<b>UWG</b>	Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
<b>VBKG</b>	Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz
<b>Verordnung (EG) Nr. 261/2004</b>	Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungs- leistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91
<b>Verordnung (EG) Nr. 1107/2006</b>	Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität
<b>Verordnung (EG) Nr. 1371/2007</b>	Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr
<b>Verordnung (EU) Nr. 1177/2010</b>	Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004
<b>Verordnung (EU) Nr. 181/2011</b>	Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

**Sonstiges**

<b>Abb.</b>	Abbildung
<b>ABl.</b>	Amtsblatt
<b>Abs.</b>	Absatz

<b>AGB</b>	Allgemeine Geschäftsbedingungen
<b>Art.</b>	Artikel
<b>AS</b>	Alternative Streitbeilegung
<b>BGBI.</b>	Bundesgesetzblatt
<b>Businesscard</b>	ÖBB-Kundenkarte für Firmen, Vereine und Institutionen
<b>EDV</b>	Elektronische Datenverarbeitung
<b>EN</b>	EuroNight, Nachtreisezug
<b>EVU</b>	Eisenbahnverkehrsunternehmen
<b>FAQ</b>	Frequently Asked Questions, „häufig gestellte Fragen“
<b>GmbH, GesmbH</b>	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
<b>Hbf.</b>	Hauptbahnhof
<b>HG</b>	Handelsgericht
<b>IC Bus</b>	ÖBB Intercitybus
<b>ICE</b>	InterCityExpress, Fernverkehrsreisezug der Deutsche Bahn AG
<b>Jahresnetzkarte</b>	Zeitkarte der WESTbahn in Kooperation mit der WESTbus GmbH
<b>JBl</b>	Juristische Blätter
<b>Kfz</b>	Kraftfahrzeug
<b>km</b>	Kilometer
<b>LG</b>	Landesgericht
<b>lit.</b>	littera (lat.), Buchstabe
<b>Mio.</b>	Million(en)
<b>max.</b>	maximal
<b>NEB</b>	National Enforcement Bodies (engl.), nationale Durchsetzungsstellen
<b>Nr.</b>	Nummer
<b>Österreichcard</b>	Jahresnetzkarte für alle Züge der ÖBB und zahlreiche andere Bahnen mit Ausnahme der Zahnradbahnen, des Sonderverkehrs und des City Airport Trains
<b>PDF</b>	Portable Document Format, elektronisches Dokumentenformat
<b>Pkw</b>	Personenkraftwagen
<b>Rs</b>	Rechtssache
<b>SparSchiene</b>	ermäßigte Tickets der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>VO</b>	Verordnung
<b>Vorteilscard</b>	Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>VPI</b>	Verbraucherpreisindex
<b>Z.</b>	Ziffer

