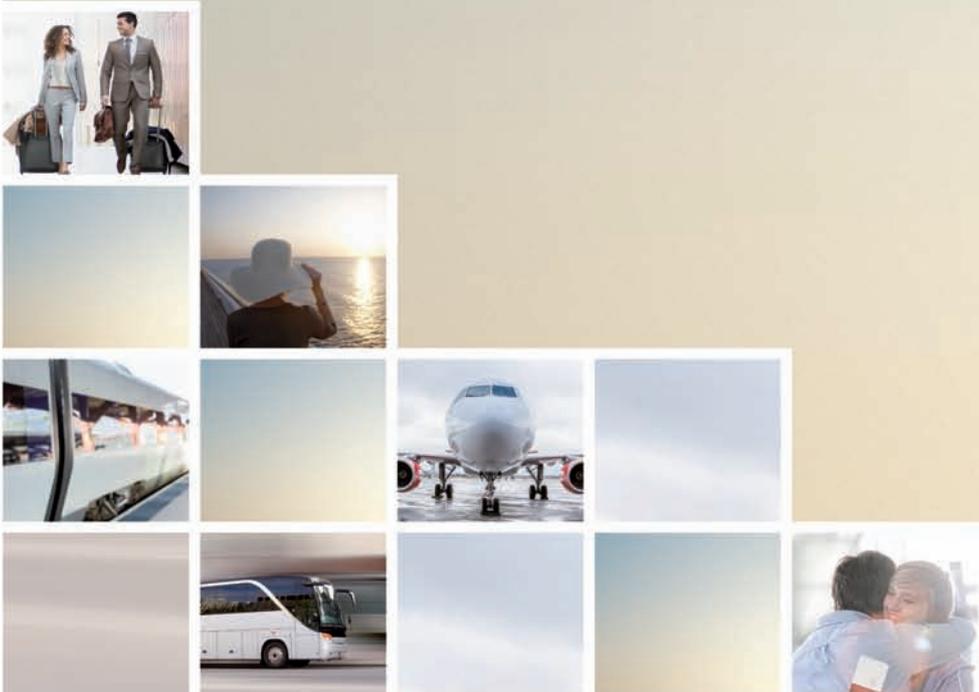


Jahresbericht 2015

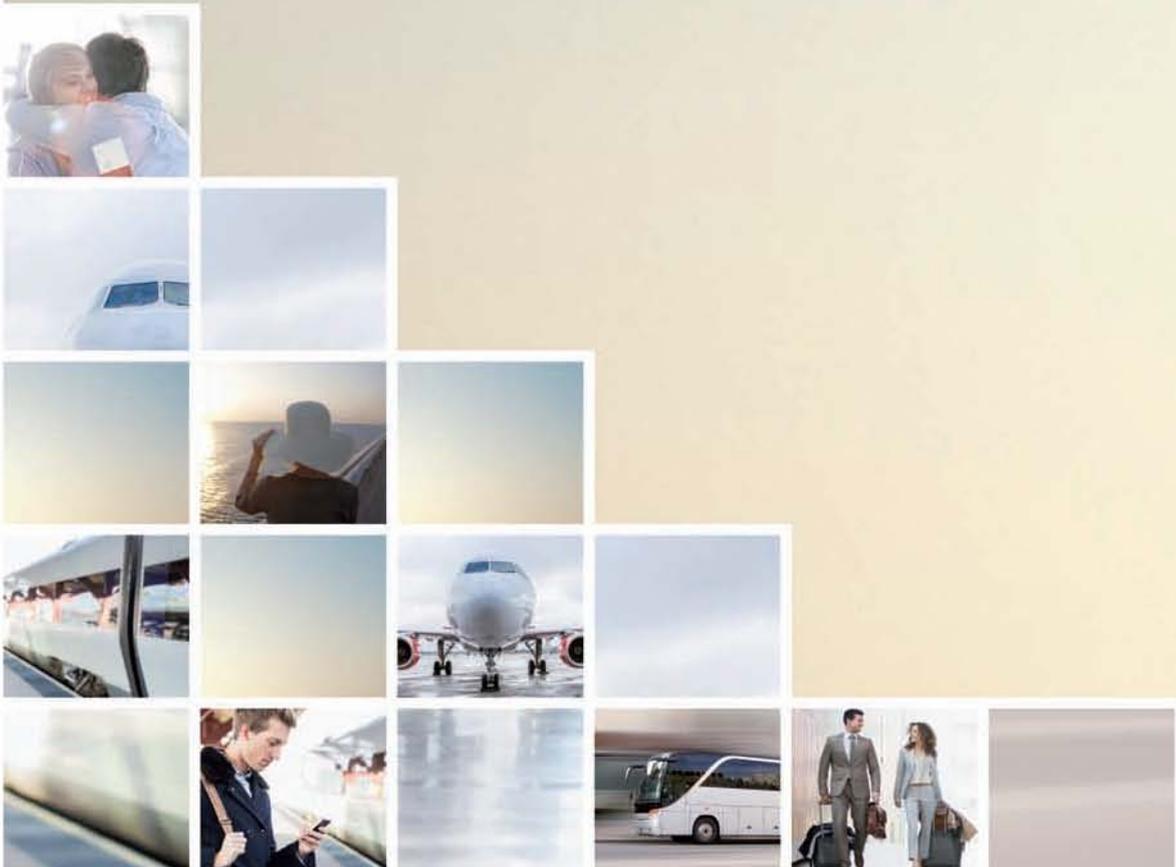




Inhaltsverzeichnis

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





Die apf verhilft Passagieren und Fahrgästen im Streitfall mit einem Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugunternehmen zu ihrem Recht.

Einfach. Kostenlos.
Provisionsfrei.

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.

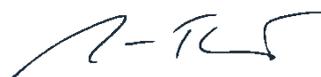
Mit dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG), wurde die apf per Jahresbeginn 2016 bei der Europäischen Union als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle notifiziert. Das schafft weitere Vorteile für Passagiere und Fahrgäste im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr: Neben der Ernennung einer unabhängigen 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 ASStG² 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 (AStG)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 – AStG, BGBl. I Nr. 105/2015

³ www.passagier.at bzw. www.schiennencontrol.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 Fahrgäste 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 Kraftfahrlineingesetz, 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 AStG

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 Verspätungsentschädigung 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 Fahrpreisanschädigung 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 Fahrpreisanschädigung 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 EisbG 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 geht es vorwiegend um den Ersatz von zusätzlich entstandenen Kosten (z. B. eines Taxis sowie für Hotelnchtigungen). Mit 8 Prozent ähnlich häufig wie im Vorjahr (2014: 9 Prozent) sind Verfahren zu Strafzahlungen und Inkassoforderungen.

¹³ Gemäß § 78a Abs. 5 EisbG

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 Beförderungsbedingung; 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 einen 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 Entschädigung bereits 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 (AStG)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.

Survey of 2015 | apf Jahresbericht 2015

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”.

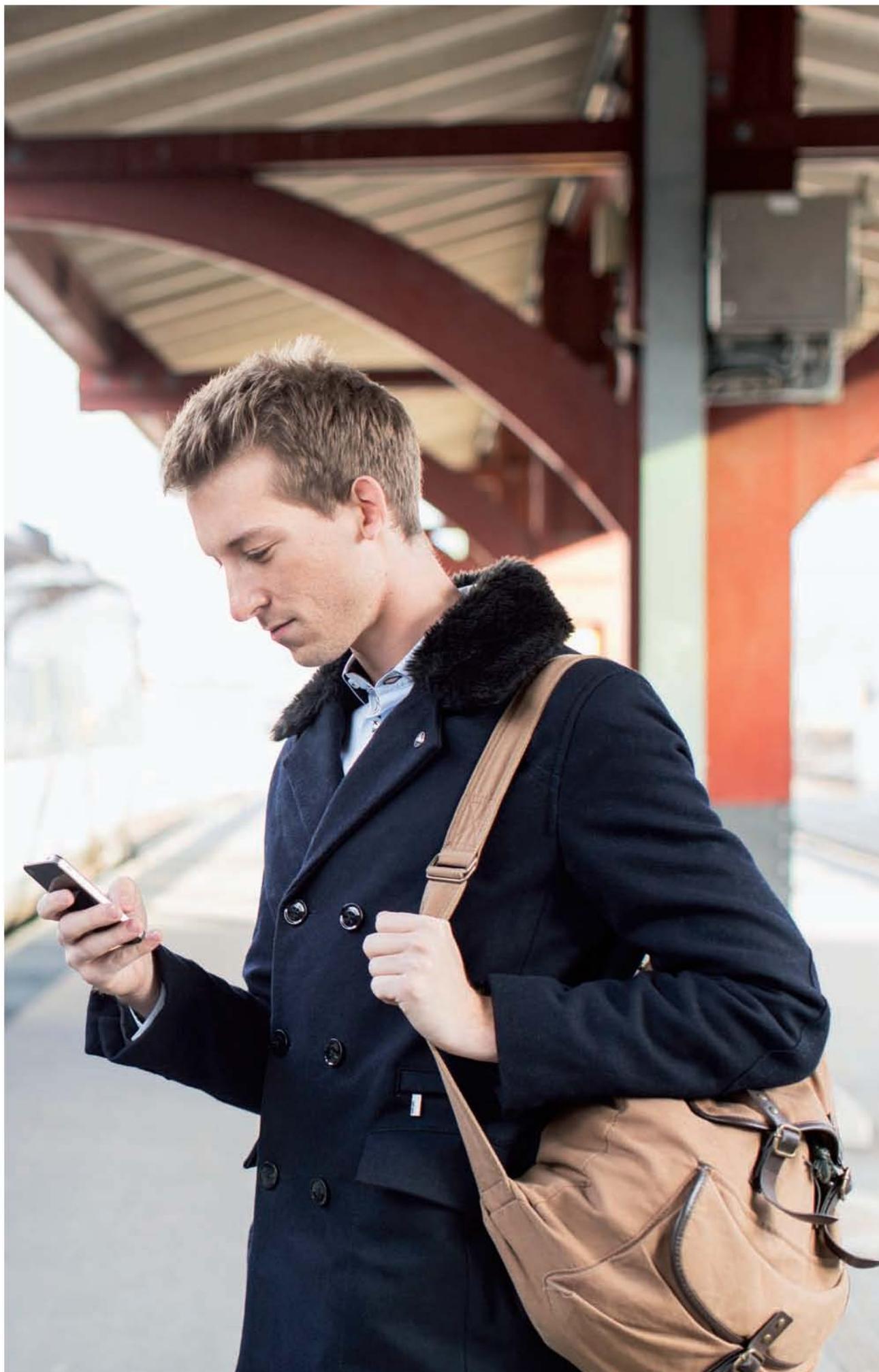
Procedure concerning failure to publish fares

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“



transport company for passengers in possession of a season ticket who were repeatedly confronted, during the period of the season ticket's validity, with delays and train cancellations according to article 17, par 1 of the (EU) Passenger Rights Regulation or according to § 5 EisbBFG. As emerged from the data provided by the passenger transport company, despite repeated delays or train cancellations in the relevant period of time, no appropriate compensation was paid out. The previous compensation model was declared void by way of an official decision.

With the new compensation model, compensation must now be credited starting with any train delay of as little as 20 minutes, and not 30 minutes as was previously the case. The compensation amount was also doubled to euro 1.50 for any train delay. There are now plans to evaluate the new compensation model again after a two-year period.

Procedure concerning tickets and contracts of carriage

At issue in this procedure, initiated in March 2015, were several points in the "General Conditions of Carriage for Rail Passengers" (GCC-CIV/PRR¹⁵) recommended by the International Rail Transport Committee (CIT). In points 3.4, 3.5 and 3.6 GCC-CIV/PRR it is stipulated – explained somewhat simply – that, save for certain exceptions, one ticket basically always documents one contract of carriage. This rule, unfavourable to passengers, is accompanied by the problematic issue that railway companies only offer through-ticketing to a limited extent.

Invoking the points listed above can therefore entail passengers suffering a relevant delay according to article 17 of (EC) Regulation no 1371/2007 in cross-border travel having their claims dismissed by all involved carriers on the grounds that the relevant delay, set in relation to the relative distances indicated on the tickets, lies below the minimum delay of 60 minutes that establishes a claim. The total delay in the context of the chain of journeys would in this case be irrelevant since the various travel segments are equated with separate contracts of carriage.

Furthermore, the passenger transport company does not compensate any tickets in international transport in case of loss. At the same time, in respect of the limitation on calculation of compensation for delays on the fare of the de-

layed train in point 9.3.1 GCC-CIV/PRR and the resulting contradiction to (EC) Regulation no 1371/2007, there are reservations. As we went to press the procedure was still not completed.

Procedure concerning delay compensation regarding the transport of passenger cars

In this procedure, initiated in September 2015 by Schienen-Control Kommission, the passenger transport company rejected compensation (for delays) of all services which were not related to persons, such as motor vehicles (passenger cars), luggage or bicycles, all of which were not compensated for.

Schienen-Control Kommission found it to be beyond any doubt that in interpreting, by context and purpose, (EC) Regulation no 1371/2007 the passenger according to article 17 of (EC) Regulation no 1371/2007 gives a right to compensation in case of delays for all partial services of a contract of carriage which the passenger takes with him/her or has transported in connection with his/her journey. This in any case applies to motor vehicles (passenger cars), checked in luggage or bicycles. This limitation to the portion of the price limited to the person of the passenger was declared void by official decision and removed from the conditions of carriage by the passenger transport company.

Procedure on a complaint in the arbitration procedure concerning late arrival compensation

In the course of the procedure described above for delay compensation, the complainant turned to the Agency for Passenger Rights as a department attached to Schienen-Control since the railway company did not wish to pay any compensation for the motor vehicle ticket. Nonetheless, it arrived more than 60 minutes late at its destination both on the outbound journey as well as on the return journey. In the arbitration procedure with the apf no consensus could be reached, for which reason the case was submitted to Schienen-Control Kommission. Schienen-Control Kommission ultimately awarded the passenger compensation by official decision. The rail transport company compensated 25 percent of the ticket price for the car and consequently paid out more than euro 50 to the complainant.

Procedure concerning ticket refund

At issue in this procedure, initiated by Schienen-Control Kommission in September 2015, were various limitations or exclusions of tickets: e.g. refund of fees (e.g. increased fare); refund of reservations; refund of tickets if the rail transport company was responsible for the fact that it had not been used (e.g. the train was overloaded); refund of the annual pass Österreichcard, the comfort ticket (the standard ticket primarily for night trains and car-sleepers) or other reduced-fare tickets such as SparSchiene; (partial) cancellation or refund of several tickets purchased simultaneously, or refund or cancellation of online tickets.

On some points compromises could already be achieved between the passenger transport company and Schienen-Control Kommission, while the remaining points were still open as we went to press.

Procedure concerning information about a discount

At issue in this procedure, initiated by Schienen-Control Kommission in September 2015, was inadequate information, in particular about discounts in the integrated ticket organisations. In the fare regulations of the passenger transport company there is, according to Schienen-Control Kommission, no adequate information that the discount can very well be less than the percentage values given.

Schienen-Control Kommission proceeds on the assumption that a non-negligible portion of the customers addressed understands the fare regulations, advertising statements and other information sources from the passenger transport company on the discounts offered to the effect that basically discounts of 45 percent and 50 percent are offered on the normal or standard price. However, this frequently does not correspond to reality. Schienen-Control Kommission submitted several proposals for transparent information. As we went to press the procedure was still not completed.

Punctuality in rail transport

In 2015, punctuality at 96.3 percent was once again high but was slightly below the level of the previous year at 96.7 percent. All local trains of ÖBB achieved punctuality of 96.8 percent (2014: 97.1 percent).

A comparison with Germany shows that trains in Austria show significantly higher punctuality rates in all segments. In intercity transport, punctuality improved once again in 2015 and is now at 88.0 percent (2014: 87.6 percent).

Degrees of punctuality

ÖBB-Personenverkehr reached the punctuality target of 95 percent in five federal states in all months of 2015. The best punctuality readings were recorded in Vorarlberg, as had been the case in 2014, with Upper Austria lagging behind due to its strong position in international intercity transport and due to its many single-track stretches. In Burgenland, the punctuality target was not achieved in three of the months. Holders of annual passes have a claim on compensation if the specified punctuality of 95 percent is missed in at least one month. The stretches of ÖBB-Personenverkehr on the ÖBB-Infrastruktur train paths are subdivided into 102 stretch segments. On 43 stretch segments, punctuality was achieved in all months of 2015. On twelve stretch segments, punctuality of 95 percent was only achieved in a single month.

Private railways

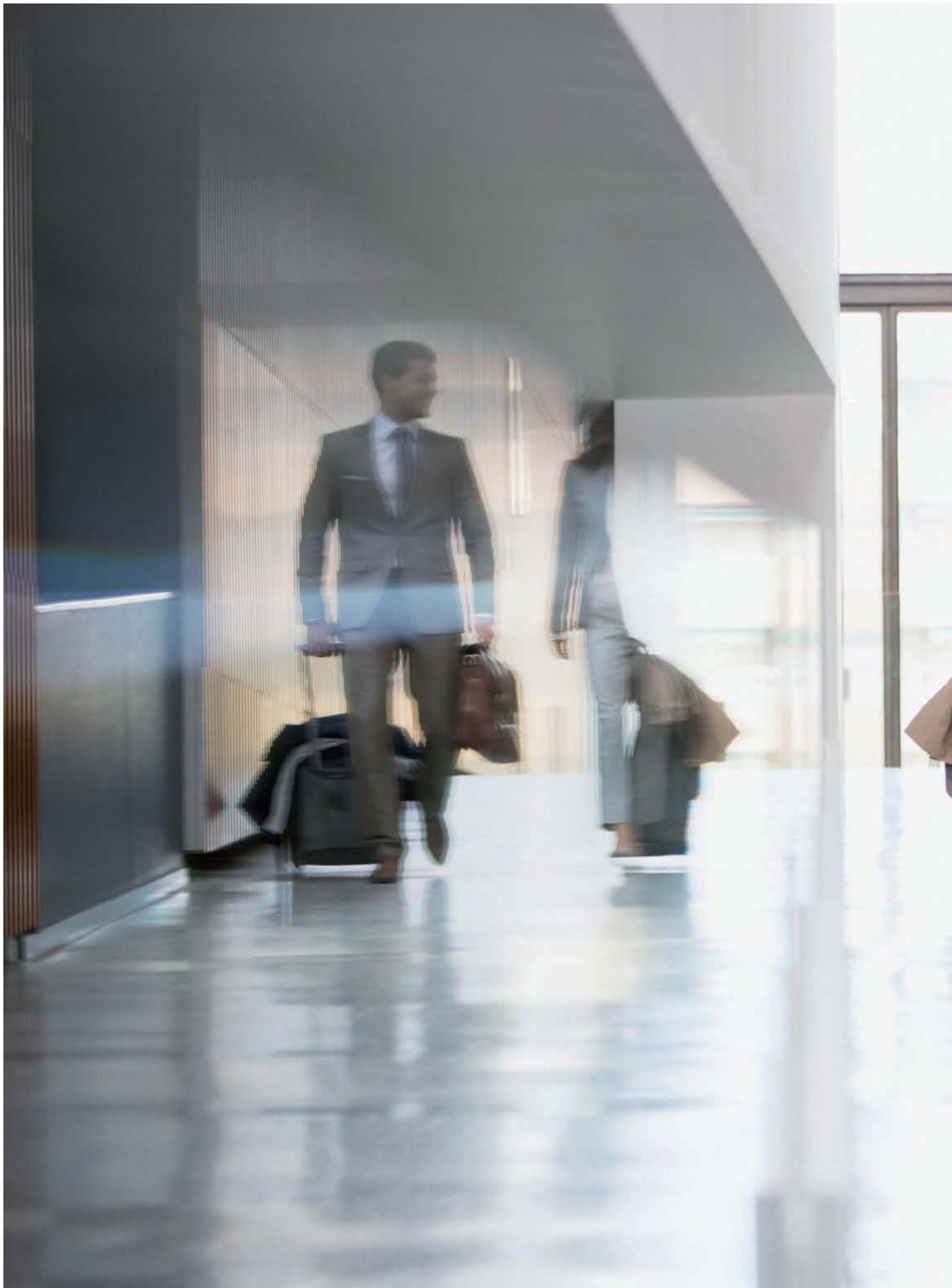
The comparison of punctuality results of private railways shows once again their high level of punctuality. According to the websites of the various private railways, on the ÖBB stretches they achieved very high punctuality rates between 94.5 and 99.9 percent. With this evaluation it must be kept in mind that the measurements are not made in the same way with all railway companies, that is manually or electronically.

Further subjects

As a further service, as is customary, the following subjects are dealt with:

- The sequence of the arbitration procedure and essential information on it
- A survey of important passenger rights and obligations
- Current procedural guidelines with the legal framework of apf
- The listing of the legal regulations governing apf

¹⁵ General Conditions of Carriage for Rail Passengers





• Ein Drittel der Verfahren wird binnen 14 Tagen oder weniger abgeschlossen. • Die meisten Beschwerden und Verfahren gibt es im Bereich Flug. • Im Jahr 2015 wurden von der apf 337.405 Euro an Entschädigungen erzielt, davon 93,7 Prozent im Bereich Flug. • Bahn: 559 Beschwerden und Anfragen, 287 beendete Verfahren, 20.804 Euro Entschädigungen. • Bus: 17 Beschwerden und Anfragen, 5 beendete Verfahren, 255 Euro Entschädigungen. • Schiff: 6 Beschwerden und Anfragen, 1 beendetes Verfahren. • Flug: 1.812 Beschwerden und Anfragen, 646 beendete Verfahren, 316.346 Euro Entschädigungen.

Schlichtungstätigkeit

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (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 dem 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.

Im Verkehrssektor ist zwischen nationalen Durchsetzungsstellen einerseits und Schlichtungsstellen andererseits zu unterscheiden. Eine nationale Durchsetzungsstelle überwacht die Einhaltung der geltenden Fahr- bzw. Fluggastrechte, welche im jeweiligen Verkehrssektor mittels EU-Verordnungen oder EU-Richtlinien geregelt sind (z. B. Auszahlung von Verspätungsschädigungen oder Erstattungen bzw. Hilfeleistungen bei Verspätungen). Eine Schlichtungsstelle ist hingegen eine außergerichtliche Streitbeilegungsstelle, welche bei sonstigen Beschwerden zwischen Unternehmen und Fahrgast vermittelt. Die apf vereint beide genannten Funktionen in einer Stelle und hat aufgrund ihrer Zuständigkeit für alle Verkehrsträger eine europaweite Vorreiterfunktion.

Gesetzgebung auf europäischer Ebene

Auf europäischer Ebene wurden zwischen 2004 und 2011 die Verordnungen für die Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr¹, der Fluggäste bzw. Passagiere im Luftverkehr² sowie der Fahrgäste im See- und Binnenschiffsverkehr³ und im Kraftomnibusverkehr⁴ erlassen. Die EU-Verordnungen erfassen – sofern national nicht von den eingeräumten Aus-

nahmeregelungen Gebrauch gemacht wird – den grenzüberschreitenden und auch den innerstaatlichen Verkehr. Sie regeln, in welchen Anwendungsfällen den Fahr- bzw. Fluggästen jeweils welche Rechte und Ansprüche eingeräumt werden. Grundsätzlich sind für die verschiedenen Verkehrsträger ähnliche Rechte und Pflichten vorgesehen. Allerdings sind diese in den einzelnen Verordnungen im Detail unterschiedlich ausgestaltet. Seitens der EU-Kommission und vor allem des EU-Parlaments gibt es daher seit einigen Jahren Bestrebungen, die Passagierrechte für alle vier Verkehrsträger zu vereinheitlichen und weiterzuentwickeln. Die Europäische Kommission hat dazu etwa am 13. März 2013 ihren Vorschlag für eine Revision der EU-Verordnung im Flugverkehr vorgestellt. Ob es zu einer Einigung kommen wird und wann diese allenfalls zu erwarten wäre, kann derzeit nicht abgeschätzt werden.

FACTS:

Wichtige Rechtsgrundlagen für die apf

- Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG, BGBl. I Nr. 105/2015
- Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, ABl. Nr. L 165
- Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, BGBl. I Nr. 61/2015
- EibG – Eisenbahngesetz i. d. g. F.
- KfIG – Kraftfahrlineiengesetz 1999 i. d. g. F.
- LFG – Luftfahrtgesetz 1957 i. d. g. F.
- SchFG – Schifffahrtsgesetz 1997 i. d. g. F.
- VBKG – Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz i. d. g. F.

Gesetzwerdung in Österreich

Schlichtungsstelle im Bahnverkehr

Seit dem Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006⁵ am 27. Juli desselben Jahres erfüllt die Schienen-Control gemäß § 78a Eisenbahngesetz (EisbG)⁶ die Funktion einer unabhängigen Schlichtungsstelle für Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen im Güter- und Personenverkehr.

Die Schienen-Control hatte seitdem 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 Eisenbahngesetznovelle⁷, 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-Fahrgastrechteverordnung⁸ benannt und mit zusätzlichen Aufgaben betraut.

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

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

Das Arbeitsprogramm der österreichischen Bundesregierung für die XXV. Gesetzgebungsperiode folgte der europäischen Zielsetzung und sah eine „Organisation der verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung für Passagierrechte“ unter „Nutzung bestehender Strukturen“ vor. Zu diesem Zweck wurde die neue Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) gegründet und die beiden bereits bestehenden Stellen – nämlich die im bmvit angesiedelte Schlichtungsstelle zur Be-

handlung von Beschwerden zu Fluggastrechten und die bei der Schienen-Control angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden im Bahnbereich – 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)⁹ in Kraft. Damit löste die apf die bisherige Schlichtungsstelle für den Bahnbereich ab. Die apf ist ein Service des bmvit und wurde als Abteilung bei der Schienen-Control eingerichtet. Durch eine zentrale Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Bahn-, Flug-, Bus- und Schiffsverkehr können die vorhandenen Ressourcen und Erfahrungen im Bahnverkehr effizient genutzt und Synergien erzielt werden. Zudem wird im Sinne des Gesetzes mit den finanziellen Mitteln der öffentlichen Hand und der betroffenen Unternehmen zweckmäßig und sparsam umgegangen. Die notwendigen Mittel wie Personal, Website, Beschwerdeformular, EDV, Öffentlichkeitsarbeit usw. fallen nicht für mehrere Stellen an, sondern werden zielgerichtet für eine einzige durchsetzungsstarke Organisation eingesetzt.

¹ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 3. Dezember 2007 S. 14

² 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, ABl. Nr. L 46 vom 17. Februar 2004 S. 1 sowie Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl. Nr. L 204 vom 26. Juli 2006 S. 1

³ 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. Dezember 2010 S. 1

⁴ Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 55 vom 28. Februar 2011 S. 1

⁵ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 125/2006

⁶ Eisenbahngesetz 1957, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 137/2015

⁷ Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 40/2013

⁸ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315

⁹ 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

Auf europäischer Ebene gibt es seit Jahren Bestrebungen, die Passagierrechte weiter- zuentwickeln.

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.¹⁰

Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)¹¹. Sie ist damit eine von acht AS-Stellen, die in Österreich tätig sind. Sieben AS-Stellen sind im Rahmen der ihnen gesetzlich eingeräumten Zuständigkeiten tätig. Die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte fungiert darüber hinaus als Auffangschlichtungsstelle, wenn keine der anderen sieben AS-Stellen sachlich zuständig ist. Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist die apf als AS-Stelle durch das Logo mit dem Bundeswappen und der Wortfolge „Staatlich anerkannte Verbraucherstelle“ erkennbar.

Das Hauptziel bei der nationalen Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie)¹² ist es, AS-Stellen in jenen Bereichen zu schaffen, wo es sie in Österreich noch nicht gibt bzw. wo diese nicht den Mindeststandards der ADR-Richtlinie entsprechen. Die AS-Stellen befassen sich mit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Unternehmen.

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 bzw. ein auf mindestens drei Jahre bestellte Schlichterin bzw. bestellter Schlichter die Schlichtungsverfahren. Die Schlichterin bzw. der Schlichter hat das Amt unabhängig und unparteiisch zu führen und verfügt über Rechtskenntnisse, Fachwissen und die notwendigen Fähigkeiten für diese Aufgabe.

Die apf erstellt jährlich einen Tätigkeitsbericht und übermittelt diesen dem bmvit¹³. Das bmvit wiederum legt den Bericht dem Nationalrat vor.

¹⁰ Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (ABl. 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)

¹¹ Gemäß § 4 Abs. 1 iVm § 25 AStG

¹² Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten), ABl. Nr. L 165/63 vom 18. Juni 2013

¹³ Gemäß § 9 AStG bzw. gemäß § 8 Abs. 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

¹⁴ BGBl. II Nr. 150/2015

¹⁵ Gemäß § 4 Abs. 3 des Bundesgesetzes über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

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 rund 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-Kostenbeitragsverordnung 2015¹⁴ 78 Euro pro Verfahren. Diese Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken¹⁵. Die übrigen 60 Prozent werden aus dem Bundesbudget durch das bmvit finanziert. Die jährlichen Beiträge für die tatsächlich abgewickelten Schlichtungsverfahren werden am Jahresende bzw. Mitte Jänner des darauffolgenden Jahres mittels Bescheid vorgeschrieben. Die Entwicklung des angefallenen Aufwands und die vorgeschriebenen Beiträge der Unternehmer sind in den ersten drei Geschäftsjahren jährlich und danach alle drei Jahre zu evaluieren.

Aufgaben

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, Bahnhöfenbetreibern, 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. Die genauen Zuständigkeiten finden Sie im Kapitel „Schlichtungsverfahren“.

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 Verspätungsschädigung 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).

FACTS:

Wichtige Rechtsgrundlagen für Passagiere

- Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315
- CIV – Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (als Anhang der Verordnung [EG] Nr. 1371/2007)
- EisbBFG – Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz), BGBl. I Nr. 40/2013
- EKHG – Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz 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, ABl. Nr. L 46
- Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Fluggreisenden und Fluggreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl. Nr. L 204
- Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 55
- 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

Zuständigkeiten

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. Im Streitfall sorgt die apf für rasche und verbindliche Lösungen und angemessene Entschädigungen.

FACTS:

Wo die apf im Bahnverkehr u. a. hilft

- Probleme im Zusammenhang mit Buchungen
- Verspätungen und Zugausfälle
- Strafzahlungen
- Erstattung von Tickets
- Information der Fahrgäste über ihre Rechte
- Umgang mit Beschwerden (z. B. Beschwerdebeantwortung, Fristen)
- Probleme bei der Bearbeitung durch das Unternehmen (zu lange Dauer, keine Antwort, keine inhaltliche Antwort usw.)
- Beschädigtes oder verlorenes Gepäck
- Probleme mit der Tarifgestaltung oder den AGB
- Beschwerden über Personal
- Mangelnde Qualität des Essens, des Wagenmaterials oder sonstiger Leistungen
- Probleme bezüglich mangelhafter Informationen
- Rechte von Menschen mit Behinderungen

Die apf prüft darüber hinaus die Einhaltung der in der EU-Fahrgastrechteverordnung¹⁶ bzw. in den nationalen Fahrgastrechten wie dem EisbBFG verankerten Rechte.

Flug-, Bus- und Schiffsverkehr

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

FACTS:

Wo die apf im Flug-, Bus- und Schiffsverkehr hilft

- Große Verspätungen, Ausfälle oder Annullierungen
- Erstattungen
- Informationen und diverse Hilfsleistungen (z. B. Mahlzeiten/Erfrischungen, Übernachtungen, Telefonate, Umbuchungen, Beförderungen zum Ort der Unterbringung etc.)

Die apf wird durch eine Novelle des VBKG¹⁷ als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz im Flug-, Bus- und Schiffsverkehr benannt. Im Rahmen dieses Gesetzes können die für Verbraucherschutzgesetzte zuständigen nationalen Behörden Amtshilfeersuchen an die entsprechenden Behörden im Ausland richten. Diese können in weiterer Folge gegen Unternehmen vorgehen, wenn es zu grenzüberschreitenden Verletzungen von Verbraucherschutzregelungen kommt. Die Ermittlungsbefugnisse reichen von der Einsichtnahme in Unterlagen und Ersuchen um Auskünfte über das Betreten oder Besichtigen von Räumen des Unternehmens bis hin zu Unterlassungsklagen.

Nicht zuständig ist die apf für innerstädtische Verkehrsunternehmen wie z. B. die Wiener Linien, die Innsbrucker Verkehrsbetriebe, die Holding Graz Linien oder die Linz Linien.

Strafbestimmungen in den vier Verkehrsbereichen

Grundsätzlich versucht die apf, im Rahmen von Schlichtungsverfahren zwischen Passagieren sowie Unternehmen

zu vermitteln. 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.

Im Streitfall sorgt die apf für rasche und verbindliche Lösungen und angemessene Entschädigungen.

Bei Verstößen können die Bezirksverwaltungsbehörden in folgenden Fällen Strafen verhängen:

- Im Bahnverkehr gemäß § 167 EisbG, wenn die Bahnunternehmen und Verkehrsverbände keine Beförderungs- oder Entschädigungsbedingungen in die Tarife aufnehmen; der Pflicht zur Bekanntgabe der Beförderungsbedingungen nicht nachkommen; die für den Entschädigungsanspruch notwendigen Daten nicht zur Verfügung stellen; den Bescheiden der Schienen-Control Kommission zuwiderhandeln; wenn sie ihrer Mitwirkungs- und Auskunftspflicht in Schlichtungsverfahren nicht nachkommen oder wenn sie schwerwiegend gegen die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 oder das EisbBFG verstoßen.
- Im Busverkehr gemäß § 47 KfIG, wenn Reisevermittler, Reiseveranstalter, Fahrscheinverkäufer oder Busbahnhofbetreiber gegen Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 verstoßen oder entgegen den Verpflichtungen gemäß § 32b Abs. 1 an einem Verfahren nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.
- Im Schiffsverkehr gemäß § 72 SchFG, wenn Hafen- oder Fahrgastanlagenbetreiber Verpflichtungen gemäß der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 nicht erfüllen oder entgegen den Verpflichtungen gemäß § 71a Abs. 3 an einem Verfahren nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.
- Im Schiffsverkehr gemäß § 88 Abs. 2 SchFG, wenn Konzessionsinhaber, Beförderer, Fahrscheinverkäufer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter Verpflichtungen gemäß der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 nicht erfüllen oder als Konzessionsinhaber entgegen den Verpflichtungen gemäß § 87a Abs. 3 an einem Verfahren nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.
- Im Flugverkehr gemäß § 169 LFG, wenn Luftverkehrsunternehmen bzw. Ziviflugplatzhalter der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 bzw. der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 zuwiderhandeln oder zuwiderzuhandeln versuchen bzw. am Schlichtungsverfahren der apf gemäß § 139a Abs. 1 und 2 nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.

Die maximale Strafhöhe beträgt:

- im Bahnverkehr bis zu 7.000 Euro bzw. 10.000 Euro im Wiederholungsfall;
- im Busverkehr zwischen 726 Euro und 7.267 Euro;
- im Schiffsverkehr zwischen 72 Euro und 3.633 Euro;
- im Flugverkehr bis zu 22.000 Euro.

Bei Verstößen droht im Schiffsverkehr darüber hinaus der Widerruf der Konzession, wenn der Konzessionsinhaber trotz zweier Mahnungen seitens der Behörde, zwischen und nach denen ein Zeitraum von wenigstens vier Wochen zu liegen hat, entgegen seinen Verpflichtungen an einem Verfahren nicht mitwirkt, Auskünfte nicht erteilt oder Unterlagen nicht vorlegt.¹⁸

¹⁶ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007

¹⁷ Bundesgesetz über die Zusammenarbeit von Behörden im Verbraucherschutz (Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG), BGBl. I Nr. 61/2015

¹⁸ Gemäß § 85 Abs. 2 und § 87a Abs. 3 Schifffahrtsgesetz

Kompetenzen der Regulierungsbehörde im Bahnverkehr

FACTS:

Kompetenzen der Schienen-Control

Vorlage der gesamten Beförderungsbedingungen

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

Untersagung rechtswidriger Beförderungsbedingungen

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

Verbindliche Entscheidung über Entschädigungen bei Verspätungen

Wenn sich Fahrgäste und Unternehmen bei Beschwerden an die apf im Bahnverkehr über fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigungen bei Zugverspätungen und Zugausfällen nicht einigen, kann die Schienen-Control Kommission den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

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 zusprechen¹⁹. 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 Verkehrsverbünde zur Vorlage der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control GmbH gemäß § 22b EisbG bzw. die Kontrolle der Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbünde auf ihre Gesetzmäßigkeit hin durch die Schienen-Control Kommission gemäß § 78b EisbG bestehen.

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

Die Schienen-Control Kommission kann die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern dem jeweiligen Unternehmen auch konkret eine Änderung der Bedingungen auftragen, damit diese dem Gesetz entsprechen (siehe auch „Verfahren der Schienen-Control Kommission“ ab Seite 85).

¹⁹ Gemäß § 78a Abs. 5 EisbG

Schlichtungsverfahren

Schlichtungsverfahren bei der apf

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (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 Fahrgästen und Passagieren im Streitfall zu ihrem Recht. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle prüft die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte im Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsbereich die Einhaltung der in den EU-Verordnungen verankerten Fahrgastrechte.

Zuständigkeit

- **Bahn:**
 - Eisenbahnunternehmen und Verkehrsverbünde (in Zusammenhang mit Eisenbahnverkehrsleistungen)
 - Beförderung auf Haupt- und Nebenbahnen
 - Ticketkauf bei einem in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen oder im Einzelfall Bezug zu Österreich (z. B. Problem trat in Österreich auf)
- **Flug:**
 - Flüge mit Start in Österreich
 - Flüge, mit Start in einem Drittstaat und Landung in Österreich, die von einer Airline mit Hauptniederlassung in einem EU-Mitgliedsstaat durchgeführt werden
 - Flüge, mit Start in einem EU-Mitgliedsstaat und Landung in Österreich
 - Flüge, welche von Airlines mit Hauptniederlassung in Österreich innerhalb der EU durchgeführt werden
- **Bus:**
 - Alle linienmäßigen Beförderungen mit Abfahrt oder Ankunft in Österreich sowie alle linienmäßigen Beförderungen, die von österreichischen Unternehmen durchgeführt werden (einzelne Ausnahmen, z. B. wenn die Strecke überwiegend außerhalb der EU liegt)
 - Teilweise auch Reisebusverkehr, sogenannte Gelegenheitsverkehrsdienste (allerdings sehr eingeschränkt)
 - Vollanwendungsbereich der Verordnung umfasst nur Linienverkehre mit mehr als 250 Kilometern Streckenlänge
- **Schiff:**
 - Alle linienmäßigen Beförderungen mit Ein- oder Ausschiffungshafen in Österreich sowie alle linienmäßigen Beförderungen, die von österreichischen Unternehmen durchgeführt werden
 - Aus Drittstaaten kommend nur, wenn der Verkehrsdienst von einem Unternehmen mit Sitz in der Europäischen Union erbracht wird
 - Kreuzfahrten mit Einschiffungshafen in Österreich (Kreuzfahrten sind jedoch nur teilweise umfasst, hier gelten nicht alle Bestimmungen der Verordnung, z. B. gibt es weder Verspätungsschädigungen noch alternative Beförderung)
 - Weitere Einschränkungen des Geltungsbereichs ergeben sich unter anderem durch Mindestgröße des Schiffs bzw. die Mindestbesatzung von mehr als drei Personen



FACTS:

Schlichtung ist ein Konfliktlösungsverfahren, bei dem ein Streitfall ohne Beteiligung eines Gerichts beigelegt wird. Die apf erarbeitet einen individuellen Lösungsvorschlag und vermittelt zwischen den Passagieren und den Unternehmen.

Beschwerdeführende

• Bahn:

- Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen, Gebietskörperschaften oder Interessenvertretungen

• Flug:

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

• Bus:

- Fahrgäste von Busunternehmen

• Schiff:

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

Die apf ersetzt nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Unternehmens. Bevor die apf aktiv werden kann, müssen die Passagiere selbst versuchen, sich mit dem jeweiligen Unternehmen zu einigen. Wenn dabei kein zufriedenstellendes Ergebnis erzielt wurde, kann die apf den Fall im Rahmen ihrer Verantwortlichkeit übernehmen. Als Maßstab für Schlichtungsverfahren gelten durchschnittlich verständige, informierte und redliche Kundinnen und Kunden.

¹ Nutzerinnen und Nutzer von Zivilflugplätzen (z. B. Flughäfen): Nur bei Beschwerden gemäß Verordnung (EG) Nr. 1107/2006

² Im Bahnverkehr nur bei Beschwerden gem. § 78a Abs. 1 EisbG.

Beschwerdegegenstand

Alle Verkehrsträger (Bahn, Bus, Schiff, Flug):

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

Zusätzlich zu den oben aufgezählten Beschwerdegründen kann die apf im Flugverkehr in folgenden Fällen vermitteln:

- Nichtbeförderung
- Herabstufung in eine niedrigere Klasse

Zusätzlich zu den oben aufgezählten Beschwerdegründen kann die apf im Bahnverkehr u. a. in folgenden Fällen vermitteln:

- Fahrpreiserstattungen oder Stornierungen aus persönlichen Gründen
- Probleme mit Bahnmitarbeiterinnen und Bahnmitarbeitern
- Mangelnde Qualität des Essens, des Wagenmaterials oder Nichterbringung sonstiger Leistungen
- Beschädigtes oder verlorenes Gepäck
- Umgang mit Beschwerden
- Probleme bei der Ticketbuchung
- Strafen beim Fahren ohne oder ohne gültiges Ticket

Ablehnungsgründe für Beschwerden

Folgende Beschwerden können von der apf abgelehnt werden:

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen (Bahn)

-
- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fluggästen bzw. die Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsmittel betreffen (Flug)
-
- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bei Unfällen oder die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Rollstühle und andere Mobilitätshilfen betreffen (Bus)
-
- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen bzw. die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen betreffen (Schiff)
-
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden und es zu keiner Einigung² gekommen ist ...
 - - oder wenn binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde keine Beantwortung erfolgte (Flug)
 - - oder wenn binnen drei Monaten nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung erfolgte (Bus)
 - - oder wenn binnen zwei Monaten nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung erfolgte (Schiff)
-
- Beschwerden, wenn das Ticket nicht bei einem in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen gekauft worden ist bzw. auch kein sonstiger Bezug zu Österreich vorliegt (Bahn)
-
- Beschwerden, wenn weder Ankunfts- noch Abflugs-/ Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen (Flug, Bus, Schiff)
-
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Flug- bzw. Fahrgästen ...
 - - gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 oder des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetzes (EisBFBG) sowie wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen als Grundlage haben (Bahn)
 - - gemäß der Verordnungen (EG) Nr. 261 / 2004 oder Nr. 1107 / 2006 als Grundlage haben (Flug)
 - - gemäß der Verordnung (EU) Nr. 181 / 2011 als Grundlage haben (Bus)
 - - gemäß der Verordnung (EU) Nr. 1177 / 2010 als Grundlage haben (Schiff)
-
- Beschwerden, die später 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

Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

Beschwerdeeinbringung

Die apf benötigt alle Informationen und Unterlagen schriftlich. Passagiere können diese per Online-Beschwerdeformular auf der Website www.passagier.at übermitteln bzw. – wenn dies nicht möglich ist – per Post oder Fax senden. 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 in Kopie, die für die Beurteilung des Falles notwendig sind (z. B. Fahrkarte bzw. Flugschein, Buchungsbestätigung oder Boarding Pass, Ermäßigungskarte, Strafzahlung, Inkassobrief, Rechnungen von Taxi oder Hotel usw.)
- 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 2000³ und damit einhergehend die Erlaubnis, 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
- Die Zustimmung zur Verfahrensrichtlinie der apf

Sobald die apf die schriftliche Beschwerde erhalten hat, wird geprüft, ob der Fall in ihren Kompetenzbereich fällt und ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann. Beschwerdeführende erhalten eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde. Sollte kein Schlichtungsverfahren möglich sein, informiert die apf die Beschwerdeführenden über die Gründe der Ablehnung und gibt gegebenenfalls weiterführende Informationen, z. B. an welche Stelle sich die Beschwerdeführenden stattdessen wenden können. Wird ein Schlichtungsverfahren eröffnet, fordert die Schlichtungsstelle das betroffene Unternehmen zu einer schriftlichen Stellungnahme auf.

Verzugszinsen und Gebühren der Unternehmen

Die Unternehmen werden ersucht, für die Dauer des Schlichtungsverfahrens keine Verzugszinsen bzw. Mahn- oder Inkassogebühren zu verlangen. Dies ist etwa im Bahnbereich bei Inkasso- oder Zahlungsaufforderungen des Unternehmens im Zusammenhang mit Strafzahlungen mangels gültigen Tickets relevant. Die apf empfiehlt Beschwerdeführenden zudem, das Inkassounternehmen selbst über das Schlichtungsverfahren zu informieren.

Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren

Die Unternehmen sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der apf alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie entsprechende Unterlagen vorzulegen. Die mangelhafte Befolgung der Mitwirkungs- und Auskunftspflicht kann mit einer Geldstrafe durch die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde bestraft werden. Antworten Beschwerdeführende trotz Urgenz nicht, ist vereinbart, dass die Beschwerde als zurückgezogen gilt. Auf diese Rechtsfolge werden Beschwerdeführende bei Urgenz hingewiesen.

Falsche und / oder unvollständige Angaben der Beschwerdeführenden können als schikanöse Verfahrensführung gewertet werden und zur Einstellung eines Schlichtungsverfahrens führen. Wenn es zweckmäßig erscheint, kann die apf einen oder alle Beteiligten zu einer freiwilligen mündlichen Verhandlung in die Geschäftsräume der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte einladen.

In vielen Fällen kann sehr rasch eine Lösung gefunden werden, in einem Drittel der Verfahren binnen 14 Tagen oder weniger. Jedenfalls strebt die apf eine einvernehmliche Lösung innerhalb von sechs Wochen an. Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag im Jahr 2015 unter einem Monat. Im Gegensatz dazu betrug die durchschnittliche Dauer der im Jahr 2013 „streitig“ erledigten Zivilverfahren bei den Bezirksgerichten sechs und bei den Landesgerichten 13,4 Monate.⁴ Im internationalen Vergleich ist das durchaus schnell.

Die genauen Verfahrensabläufe können unter: www.passagier.at (FAQ Schlichtungsverfahren) abgerufen werden. Die Verfahrensrichtlinie ist in diesem Bericht ab Seite 112 verfügbar.

Eckpunkte des Schlichtungsverfahrens

Kosten und Vertretung

Eine gerichtliche Durchsetzung auch bei geringen Streitwerten ist oft mit unverhältnismäßigem Aufwand und finanziellem Risiko für die Beschwerdeführenden verbunden. Die Höhe der Gerichtsgebühren, die für die vom Gericht erbrachten Leistungen zu zahlen sind, berechnet sich nach dem Streitwert. Dazu kommen je nach Prozessausgang möglicherweise noch Gebühren für Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälte, Sachverständige, Zeuginnen bzw. Zeugen oder Dolmetscherinnen und Dolmetscher.

Das Schlichtungsverfahren bei der apf ist für Beschwerdeführende hingegen kostenlos und provisionsfrei. Die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen wird mit Verordnung des bmvt festgesetzt und beträgt derzeit 78 Euro. Die Beschwerdeführenden müssen nur jene Kosten tragen, die für sie durch das Schlichtungsverfahren entstehen. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten oder Honorare von selbst beauftragten Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälten oder Gutachterinnen bzw. Gutachtern. Beschwerdeführende können sich in jedem Stadium des Verfahrens von einer Rechtsanwältin bzw. einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson auf eigene Kosten vertreten lassen.

Datenschutz

Die apf ist zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. Die Verwendung der personenbezogenen Daten erfolgt unter Beachtung aller datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

Die Daten werden ausschließlich zur Beschwerdebearbeitung und zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens verwendet. Die zweckentsprechenden Daten werden in den gesetzlich geregelten Fällen an die zuständigen Behörden bzw. bei Anzeigen wegen (verwaltungs-)strafrechtlichen Sachverhalten an die zuständigen Einrichtungen (z. B. Bezirksverwaltungsbehörde) übermittelt. Daten ohne Personenbezug werden im Rahmen von Publikationen wie etwa dem jährlich zu erstellenden Bericht⁵ verwendet.

Die zur Verfügung gestellten Daten werden zu keinen anderen Zwecken herangezogen, es sei denn, die apf ist im Einzelfall zur Datenverwendung im Sinne von § 8 DSGVO 2000 berechtigt.

In einem Drittel der Verfahren kann bereits binnen 14 Tagen oder schneller eine Lösung gefunden werden.

Verjährungshemmung

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

Schlichterin bzw. Schlichter der apf

Die gemäß § 10 Abs. 2 AStG⁶ als Schlichterin bzw. Schlichter bestellte Person ist auf der Website www.passagier.at namentlich aufgeführt. Die als Schlichterin bzw. als Schlichter bestellte Person muss alle Umstände, die geeignet sind, ihre bzw. seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, die Interessenkonflikte mit einem Beteiligten entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenlegen. Im Falle der Befangenheit der Schlichterin oder des Schlichters wird die Behandlung der Beschwerde an die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte übertragen.

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

⁴ Berechnet als Median. Quelle: Die Österreichische Justiz, Stand: 1. Okt. 2014, Herausgeber: Bundesministerium für Justiz, <http://www.justiz.gv.at/web2013/html/default/diejustiz.de.html>

⁵ Gemäß § 8 Abs. 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bzw. gemäß § 9 AStG

⁶ Alternative-Streitbeilegung-Gesetz - AStG, BGBl. I Nr. 105/2015

Beschwerden müssen immer schriftlich eingebracht werden.

Die apf erarbeitet einen Lösungsvorschlag, der in den meisten Fällen von beiden Parteien angenommen wird und damit zur Beendigung des Streitfalls führt. Wenn beide Parteien den Lösungsvorschlag annehmen, stimmen sie damit einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu. Nimmt eine der Parteien den Lösungsvorschlag der apf nicht an, entfaltet dieser keine bindende Wirkung. Wenn keine Einigung zustande kommt, wird das Verfahren eingestellt. Fahrgäste können ihre Ansprüche unabhängig vom Schlichtungsvorschlag vor den zuständigen Gerichten geltend machen. Der Vorschlag der apf hat in einem solchen Fall nur Empfehlungscharakter.

Schlichtungsergebnis

Die apf ist in ihrer Beweiswürdigung frei. Auf Basis des beidseitigen Vorbringens beurteilt die Schlichtungsstelle den Fall in rechtlicher (z. B. EisbG⁷, EisbBFG⁸, EKHG⁹, KfG¹⁰, LFG¹¹, KSchG¹², SchFG¹³, Verordnung [EG] Nr. 1371 / 2007¹⁴, Verordnung [EG] Nr. 261 / 2004¹⁵, Verordnung [EG] Nr. 1107 / 2006¹⁶, Verordnung [EU] Nr. 181 / 2011¹⁷, Verordnung [EU] Nr. 1177 / 2010¹⁸) und tatsächlicher Hinsicht (z. B. Billigkeitserwägungen).

(Aufsichts-)Behörden

Die Schienen-Control Kommission kann bei Beschwerden von Fahrgästen im Bahnbereich, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht und bei denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen zustande kommt, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

Bei Beschwerden im Busbereich muss die zuständige Aufsichtsbehörde informiert werden, wenn aufgrund der Beschwerde ein Verfahren eröffnet wird. Auch der Abschluss des Verfahrens und der Verfahrensausgang sind der Aufsichtsbehörde zu melden. Bei Beschwerden im Schiffsbereich müssen das bmvit und die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde informiert werden, wenn das betroffene Unternehmen seiner Verpflichtung zur Mitwirkung am Verfahren nicht nachkommt.

⁷ Eisenbahngesetz 1957 i. d. g. F.

⁸ Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz - EisbBFG), BGBl. I Nr. 40 / 2013

⁹ Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz i. d. g. F.

¹⁰ Kraftfahrliniengesetz 1999 i. d. g. F.

¹¹ Luftfahrtgesetz 1957 i. d. g. F.

¹² Konsumentenschutzgesetz i. d. g. F.

¹³ Schifffahrtsgesetz 1997 i. d. g. F.

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

¹⁵ 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, ABl. Nr. L 46 vom 17. Februar 2004

¹⁶ Verordnung (EG) Nr. 1107 / 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl. Nr. L 204 vom 26. Juli 2006

¹⁷ 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. Februar 2011

¹⁸ 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. Dezember 2010

INFO:

Online-Beschwerdeformular:

www.passagier.at

Postweg: Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

z. H. Fachbereich Bahn (ODER BUS ODER Flug ODER Schiff)
Linke Wienzeile 4 / 1 / 6, 1060 Wien

Fax: +43 1 505 07 07 180

Die apf ist zu Bürozeiten unter der Telefonnummer +43 1 505 07 07 700 erreichbar. Die apf kann telefonisch bestimmte Auskünfte erteilen und zu Beschwerden beraten. Beschwerden müssen allerdings immer auf schriftlichem Wege eingebracht werden, da nur so ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann.



Jahresbilanz der apf

Seit ihrer Gründung im Jahr 2006 hilft die apf (vormals Schlichtungsstelle der Schienen-Control), berechnigte Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern durchzusetzen und gleichzeitig langwierige und womöglich kostenintensive Streitigkeiten vor Gericht zu vermeiden. So können Passagiere und Unternehmen einvernehmliche Lösungen finden und damit Zeit und Kosten sparen.

Ursprünglich vermittelte die Schlichtungsstelle nur zwischen Bahnunternehmen und Reisenden. Seit dem Inkrafttreten des Fahrgastrechtgesetzes mit 1. Juli 2013 fallen auch die Verkehrsverbände in den Verantwortlichkeitsbereich der Schlichtungsstelle. Seit 28. Mai 2015 behandelt die apf auch Beschwerden im Bus-, Flug- und Schiffsverkehr. Die apf wurde als Abteilung bei der Schienen-Control angesiedelt. Seitdem sorgt sie als nationale Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und

Flugverkehr im Streitfall mit einem Unternehmen dafür, dass Passagiere und Fahrgäste zu ihrem Recht kommen.

Aufgrund der Erweiterung des Aufgabenbereiches 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. Der überwiegende Anteil der Beschwerden wird über das Online-Beschwerdeformular, das auf der Homepage der apf abrufbar ist, eingebracht. Damit ist sichergestellt, dass die Beschwerden rasch bearbeitet werden können, weil anhand des Leitfadens alle notwendigen Angaben übermittelt werden. Sollte das Einbringen einer Beschwerde via Online-Formular nicht möglich sein, kann die Beschwerde aber auch per Post oder Fax übermittelt werden. Für Rückfragen stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf auch telefonisch zur Verfügung.

Aufgrund der Erweiterung des Aufgabenbereichs behandelt die apf seit 28. Mai 2015 Beschwerden im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr.

INFO:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
 Linke Wienzeile 4/1/6
 1060 Wien

F: + 43 50 50 707 180

T: + 43 50 50 707 Bahn - **710**

Bus - **720**

Schiff - **730**

Flug - **740**

www.apf.gv.at

oder **www.passagier.at**



Öffentlichkeitsarbeit

Um die Öffentlichkeit zu informieren, setzt die apf auf Informationsmaßnahmen wie Flyer, Presseaussendungen und Pressekonferenzen.

Zudem überprüft sie regelmäßig, inwiefern die Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbände ihren gesetzlichen Informationspflichten nachkommen und auf die benannten nationalen Durchsetzungsstellen hinweisen. Im Bahnverkehr sind die Unternehmen auch dazu verpflichtet, die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf, auf ihren Websites und in ihren Schreiben anzuführen. Der 2013 veröffentlichte Fahrgastrechtfolder, in dem schwerpunktmäßig auf die neuen Rechte und Pflichten im Bahnverkehr hingewiesen wird, wurde 2015 aktualisiert. Ebenfalls ist ein Passagierrechtfolder für den Flugverkehr publiziert worden, der Passagiere über ihre Rechte aufklärt.

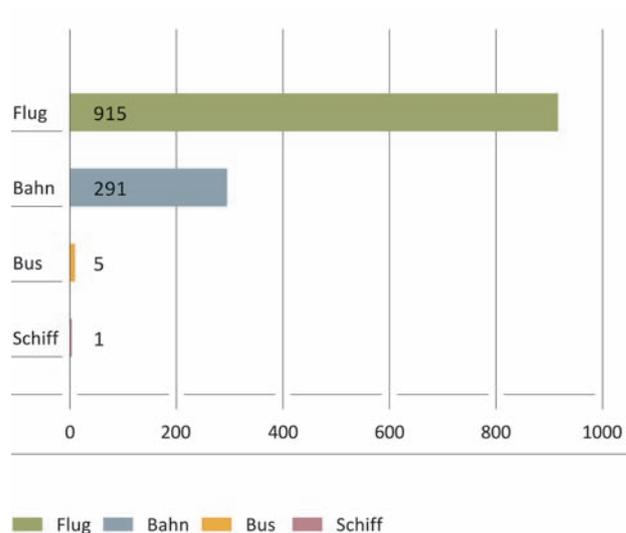


Abb. 2: Anzahl der eröffneten Verfahren 2015. Flug, Bus, Schiff seit Gründung der apf am 28.5.2015. Bahn: gesamtes Jahr 2015. Quelle: apf.

Eingelangte Beschwerden

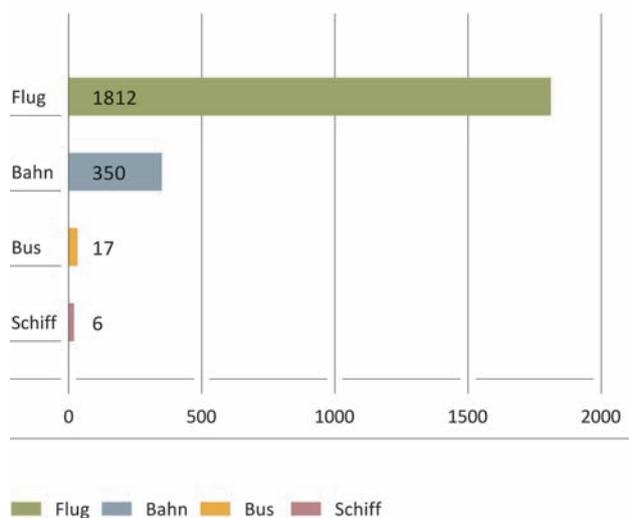


Abb. 1: Anzahl der eingelangten Beschwerden und Anfragen von 28.5.2015 (Gründung der apf) bis 31.12.2015. Quelle: apf.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Seit Gründung der apf konnten für die Beschwerdeführenden insgesamt 325.738,33 Euro 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, im Bussektor 255 Euro.



Abb. 3: Von der apf erwirtschaftete Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe seit Gründung am 28.5.2015. Basis: Abgeschlossene Fälle 2015. Quelle: apf.

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 (gesamtes Jahr 2015).





Jahresbilanz: Bahn

Zahlen zu Beschwerden und Verfahren

Die Zahl der Beschwerden im Bahnverkehr erreichte im Jahr 2012 ihren vorläufigen Höhepunkt. 2013 war zum ersten Mal seit dem Bestehen der Schlichtungsstelle ein Rückgang im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen. 2014 kam es erneut zu einem geringfügigen Zuwachs an Beschwerden. Im Berichtsjahr 2015 konnte ein deutlicher Rückgang verzeichnet werden.

559 Beschwerden und Anfragen im Jahr 2015

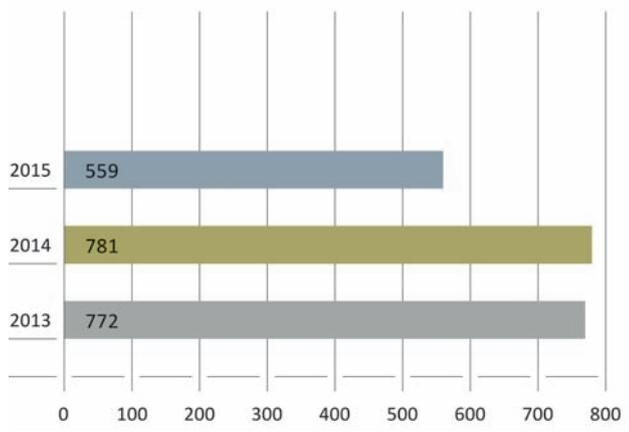


Abb. 1: Anzahl der eingelangten Beschwerden und Anfragen 2013–2015. Basis: Eingelangte Fälle 2013–2015. Quelle: apf.

Die Gründe für den oben dargestellten Rückgang können unterschiedlich sein. Möglicherweise haben die Bahnunternehmen und Verkehrsverbände ihre Beschwerden für die Kundinnen und Kunden zufriedenstellender lösen können, sodass es nicht mehr so häufig notwendig war, eine Schlichtungsstelle einzuschalten. Eventuell hatten auch generell weniger Reisende Probleme im Bahnverkehr. Sowohl die ÖBB-Personenverkehr als auch die ÖBB-Infrastruktur verzeichneten zuletzt rückläufige Beschwerdezahlen.

Die Schienen-Control überprüft weiters regelmäßig die Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen und Verkehrsverbände und setzt sich für einfachere, übersichtlichere und gesetzeskonforme Tarifbestimmungen ein, damit das Bahnfahren in Österreich einfacher und unkomplizierter wird. Einer der wichtigsten Beschwerdegründe der Vorjahre, die Strafzahlung / Inkassoforderung, ist mittlerweile von geringerer Bedeutung. Vor wenigen Jahren noch erhielten viele Personen eine Strafzahlung und konnten sich mit dem Bahnunternehmen nicht einigen; die Schlichtungsstelle wurde häufig zur Unterstützung eingeschaltet. Dies ist jetzt nur noch selten der Fall.

Grund der Kontaktaufnahme

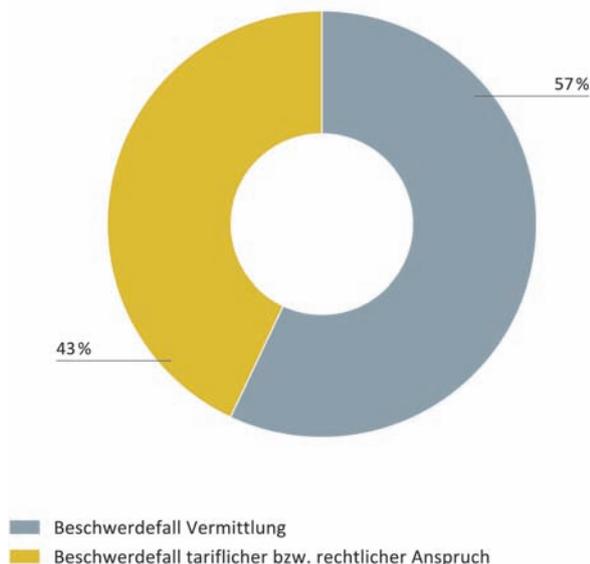


Abb. 2: Grund der Kontaktaufnahme 2015. Basis: Eingelangte Fälle im Jahr 2015. Quelle: apf.

Bei den meisten eingereichten Beschwerden musste ohne jeglichen Rechtsanspruch zwischen den Parteien vermittelt



werden. Im Vergleich zum Vorjahr, in welchem die Zahl der Vermittlungsfälle noch 76 Prozent betrug, gab es 2015 weniger reine Vermittlungen und deutlich mehr Anliegen mit einem vermeintlichen Rechtsanspruch. Die Überprüfung von Rechtsansprüchen ist oftmals schwieriger als die reine Vermittlung zwischen den Parteien in einem Fall ohne Anspruch.

Einbringen von Beschwerden

Die meisten Beschwerden wurden über das entsprechende Online-Beschwerdeformular auf der Homepage der apf eingebracht. Äußerst selten wurden Beschwerden per Fax, per Post oder per E-Mail übermittelt. Das Online-Beschwerdeformular ermöglicht der apf, die eingehenden Beschwerden sehr rasch und effizient zu bearbeiten, u. a. durch wesentliche vorgegebene Fragen, die von den Fahrgästen beantwortet werden müssen. Personen ohne Deutschkenntnisse können ihre Beschwerde auch auf Englisch eingeben, wobei diese Möglichkeit eher selten in Anspruch genommen wird. Eine weitere Voraussetzung für das Abschicken des Formulars ist die Zustimmung zu den Datenschutzbestimmungen und zur Verfahrensrichtlinie. Dies macht es der apf möglich, alle notwendigen Maßnahmen zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens zu ergreifen und von den Beschwerdegegnerinnen und -gegnern notwendige Unterlagen anzufordern. Damit die apf eine Beschwerde entsprechend der Verfahrensrichtlinie behandeln kann, muss diese schriftlich eingebracht werden. Dabei sind alle Formen der Übermittlung zulässig, ob Beschwerdeformular, Fax oder per Post.

235 telefonische Anfragen

Die apf hat 2015 im Bahnsektor 235 telefonische Anfragen bearbeitet. Damit ist die Zahl leicht rückläufig und im Vergleich zu den beiden Vorjahren mit etwa 250 telefonischen Anfragen um ca. 7 Prozent gesunken. In vielen Fällen verweist die apf auf das eigene Beschwerdeformular, in anderen Fällen wird eine telefonische Auskunft – soweit wie möglich – erteilt. Häufig weist die apf auch auf die Notwendigkeit der erstmaligen Kontaktaufnahme mit dem Kontrahenten hin.

287 abgeschlossene Schlichtungsverfahren im Jahr 2015

Im Jahresbericht 2015 der apf wurden erstmals alle im Jahr 2015 abgeschlossenen Verfahren ausgewertet. Dies bedeutet,

dass einerseits einige wenige länger dauernde Verfahren aus dem Vorjahr einfließen können, andererseits noch nicht abgeschlossene Verfahren aus dem aktuellen Berichtsjahr erst im nächsten Jahr in die Statistik einfließen werden.

Alle bei der apf eingebrachten Fälle werden als Beschwerde behandelt. Im Berichtsjahr 2015 waren das 559 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 Verkehrsverbund stattgefunden hatte. Teilweise war dieser noch im Laufen und mündet gegebenenfalls im Jahr 2016 in ein Verfahren.

Seit Ende Mai 2015 besteht eine Kostenverpflichtung bei Schlichtungsverfahren seitens der Unternehmen. Von den 287 beendeten Schlichtungsverfahren im Jahr 2015 waren 141 Verfahren für die jeweiligen Beschwerdegegner kostenpflichtig. Die meisten nicht kostenpflichtigen Verfahren wurden vor Einführung der Kostenpflicht durchgeführt.

263 Schlichtungsverfahren positiv erledigt

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 oft monetäre Schlichtungsangebot, welches im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erwirkt werden konnte, von beiden Seiten angenommen wird. Aufgrund des Einsatzes des Online-Beschwerdeformulars und der guten Zusammenarbeit mit den Unternehmen kann das Schlichtungsverfahren als effektiv und schnell bezeichnet werden.

19 Schlichtungsverfahren ohne Einigung

Eine Einigung ist leider nicht in allen Verfahren möglich. Trotz intensiver Bemühungen konnte in 6 Prozent bzw. bei 19 Verfahren keine Einigung erzielt werden. Dies entspricht dem prozentuellen Vorjahreswert. In sieben Fällen lehnten die Beschwerdeführenden die vorgeschlagene Lösung ab. In zwölf Fällen lehnte die Beschwerdegegnerin bzw. der Beschwerdegegner die von der apf vorgeschlagene Lösung ab bzw. bot auch keinen adäquaten Gegenvorschlag an.

Über 90 Prozent der Verfahren wurden positiv erledigt.

Fünf eingestellte Schlichtungsverfahren

Der Anteil der eingestellten Verfahren entspricht ebenfalls dem Vorjahr. Die häufigsten Gründe für eine Einstellung sind:

- Wenn sich während des Verfahrens herausstellt, dass der Fall nicht in die Kompetenz der apf fällt oder
- wenn die Beschwerdeführenden während des Verfahrens nicht entsprechend mitwirken.

2015 mussten nur drei Verfahren formell und zwei Verfahren materiell eingestellt werden.

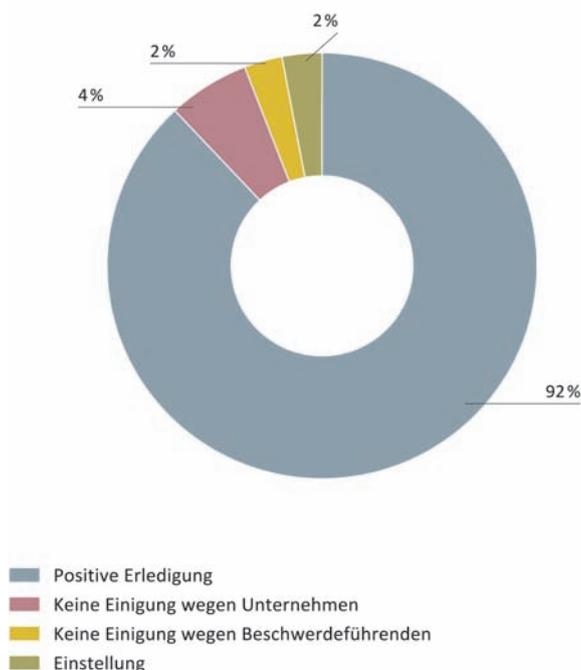


Abb. 3: Beendete Schlichtungsverfahren 2015 nach Art der Erledigung.
Basis: Abschlussjahr 2015. Quelle: apf.

Fälle ohne Schlichtungsverfahren

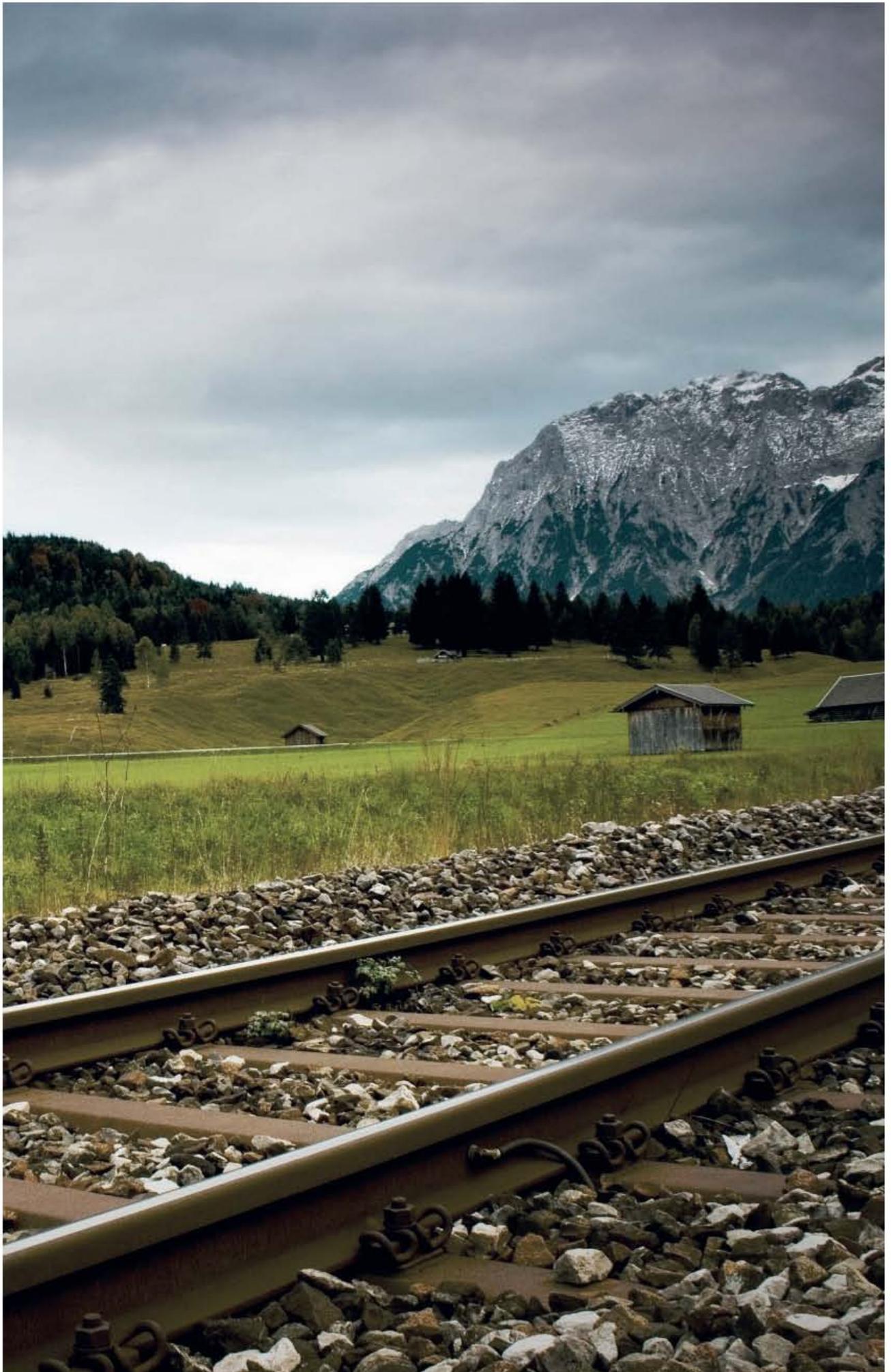
Leider ist es der apf nicht möglich, bei allen eingelangten Beschwerden ein förmliches Schlichtungsverfahren zu eröffnen. In diesen Fällen muss die Beschwerde abgelehnt werden. Die apf kann Fälle, für die sie nicht zuständig ist, auch nicht behandeln.

Der Grund ist etwa, dass das Ticket nicht bei einem in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen gekauft wurde. Ein weiterer Grund kann sein, dass sich die Beschwerdeführenden vor einer Kontaktaufnahme mit der apf noch nicht an die Beschwerdegegnerin bzw. den Beschwerdegegner gewandt haben. Einige Fälle wurden dabei zur Zufriedenheit der Antragstellenden selbstständig positiv beantwortet, sodass dann kein förmliches Schlichtungsverfahren eröffnet werden musste.

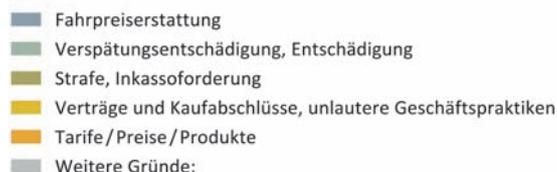
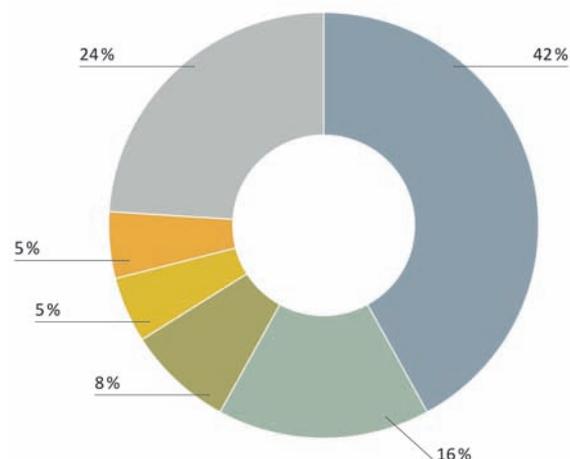
Musste die apf ablehnen, so hat sie die Beschwerdeführenden ausreichend über die Gründe dafür informiert. Die apf unterscheidet dabei zwischen materieller und formeller Ablehnung. Formell bedeutet in diesem Zusammenhang, dass keine entsprechende Zuständigkeit gegeben war (z. B. erfolgte noch keine direkte Kontaktaufnahme mit der Beschwerdegegnerin bzw. dem Beschwerdegegner). Materiell bedeutet, dass die Schlichtungsstelle den Fall überprüfte, jedoch aufgrund diverser Umstände die Einleitung eines förmlichen Schlichtungsverfahrens für nicht zweckmäßig befunden hat (z. B. mangels Anspruchs).

Beschwerden, die von der Schlichtungsstelle nicht behandelt werden können, sind weiters etwa allgemeine Beschwerden zu Bauarbeiten, Ruhestörungen gegenüber Anrainerinnen und Anrainern oder Parkplatzproblemen. Auch Fälle, welche etwa Busunternehmen im Nahverkehr oder städtische Verkehrsunternehmen betreffen, z. B. bei Strafzahlungen oder Verspätungen der Wiener Linien, können mangels Zuständigkeit nicht behandelt werden.

Wenn eine Beschwerde nicht selbst behandelt werden kann, jedoch alle wesentlichen Daten vorliegen, so erfolgt regelmäßig eine Weiterleitung an den korrekten Ansprechpartner. Dies wurde im Jahr 2015 in 44 Fällen vorgenommen. Ansonsten teilt die apf – wenn möglich – den korrekten Ansprechpartner mit.



Verfahrensgründe im Bahnbereich



Weitere Gründe:

4% Personal/Kundenkontakt
4% Information
4% Vertriebskanäle
4% Qualität der Waren und Dienstleistungen
3% Verspätungen (Lieferung von Waren/Erbringung von Dienstleistung)
2% Bahnhof/Infrastruktur
1% Sonstige Aspekte
1% Rechnungstellung und Einziehung von Forderungen
1% Schäden/Delikte, Sicherheit von Waren und Dienstleistungen

Abb. 4: Die wichtigsten Verfahrensgründe 2015.

Basis: Abschlussjahr 2015. Quelle: apf.

Platz 1: Fahrpreiserstattungen

Wie bereits im Jahr davor war der häufigste Beschwerdegrund 2015 die Fahrpreiserstattung. Diese wird dann notwendig, wenn ein Ticket nicht oder nicht vollständig genutzt wurde. Darunter fallen auch Erstattungen, wenn die Reise etwa aufgrund einer Verspätung erst gar nicht angetreten wurde. Die häufigsten Erstattungsgründe sind Fehler bei der Eingabe (z. B. falsches Datum, falscher Name, falsche Strecke) oder das Ticket konnte aufgrund diverser Umstände, wie etwa Krankheit, nicht genutzt werden.

Platz 2: Verspätungsentschädigungen, Entschädigungen

Eine Verspätungsentschädigung erhalten Reisende dann, wenn es zu einer Verspätung oder zu Ausfällen von Zügen kommt. Die Art und Höhe der Entschädigung ist abhängig von der jeweiligen Ticketgattung. So gibt es unterschiedliche Ansprüche für Einzelfahrkarten, Wochen-, Monats- und Jahreskarten. Die apf behandelte vorwiegend Fälle, in denen ein Anspruch nicht oder nicht zeitgerecht ausbezahlt wurde oder wo es Probleme im Zusammenhang mit der Antragstellung gab. Bei Entschädigungen geht es vorwiegend um den Ersatz von zusätzlich entstandenen Kosten. Dies sind in der Regel Kosten etwa für die Nutzung eines alternativen Beförderungsmittels (z. B. eines Taxis) sowie für Hotelnchtigungen. Auch Folgekosten wie jene für einen verpassten Flug oder versäumte Veranstaltungen, welche aufgrund einer Zugverspätung oder eines Zugausfalles nicht in Anspruch genommen werden konnten, fallen darunter. Vor allem schadenersatzrechtliche Fälle sind häufig komplex, da die Fahrgastrechte einen Ersatz solcher Kosten nur sehr eingeschränkt vorsehen. Die Beurteilung des schadenersatzrechtlichen Anspruchs obliegt ansonsten grundsätzlich den ordentlichen Gerichten.

Platz 3: Strafen/Inkassoforderungen

Mit 8 Prozent ähnlich wie im Vorjahr (2014: 9 Prozent), aber von Platz 4 auf 3 vorgerückt sind Beschwerden zu Strafzahlungen und Inkassoforderungen. Bis 2012 war dies in der Regel der Platz 1 der Beschwerdegründe, seitdem verliert dieser an Bedeutung. Dies liegt wohl weiterhin daran, dass das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr, mittlerweile häufig sehr kulant in solchen Fällen vorgeht und die Unternehmen durch gesetzliche Vorschriften seit dem Inkrafttreten des EISBFG mehr gebunden sind. Auch mit dem Thema der Inkassoforderungen ist die apf nur noch selten beschäftigt.

Weitere Verfahrensgründe

Zu den weiteren Verfahrensgründen zählen Verfahren über Personal/Kundenkontakt, Information, Vertriebskanäle und Qualität der Waren und Dienstleistungen mit je 4 Prozent, Verspätungen (Lieferung von Waren/Erbringung von Dienstleistung) mit 3 Prozent und Bahnhof/Infrastruktur mit 2 Prozent. Verfahren über sonstige Aspekte, Rechnungstellung und Einziehung von Forderungen sowie Schäden/Delikte, Sicherheit von Waren und Dienstleistungen wurden mit je einem Prozent verzeichnet.



Wie Beschwerdeführende auf die apf aufmerksam wurden

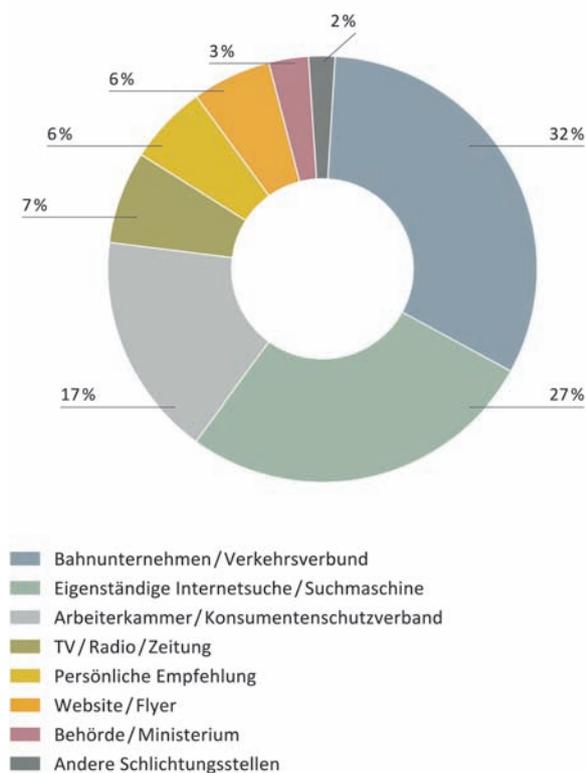


Abb.5: Wie Beschwerdeführende 2015 auf die apf aufmerksam wurden.
Basis: Eingelangte Fälle im Jahr 2015. Quelle: apf.

Bei der Nutzung des Online-Beschwerdeformulars werden Antragstellende ersucht, bekannt zu geben, wie sie sich über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens bei der apf informiert haben. Die Angabe dieser Informationen war 2015 nicht verpflichtend und für die Eingabe einer Beschwerde nicht notwendig. Anhand der oben stehenden Grafik ist ersichtlich, dass die meisten Antragstellerinnen und Antragsteller vom Bahnunternehmen oder Verkehrsverbund über die Möglichkeit der Schlichtung informiert wurden. Die Unternehmen sind dazu verpflichtet, im Beschwerdemanagement, etwa bei der letzten Antwort, auf die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf hinzuweisen. Auch auf den Websites der Unternehmen müssen Informationen zur Möglichkeit der Schlichtung ersichtlich sein.

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich dieser Grund der Kontaktaufnahme fast verdoppelt. Es zeigt deutlich, dass die verpflichtenden Informationen funktionieren. Im Vorjahr auf Platz 1 – im Jahr 2015 nur noch auf Platz 2 – findet sich

die eigenständige Internetsuche mit 27 Prozent. Im Vorjahr waren es noch 38 Prozent. Der dritthäufigste Grund dafür, wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden, ist mit 17 Prozent die Weiterleitung durch die Arbeiterkammer oder eine andere Konsumentenschutzorganisation. Im Vorjahr betrug dieser Wert noch 25 Prozent.

Herkunft der Beschwerdeführenden

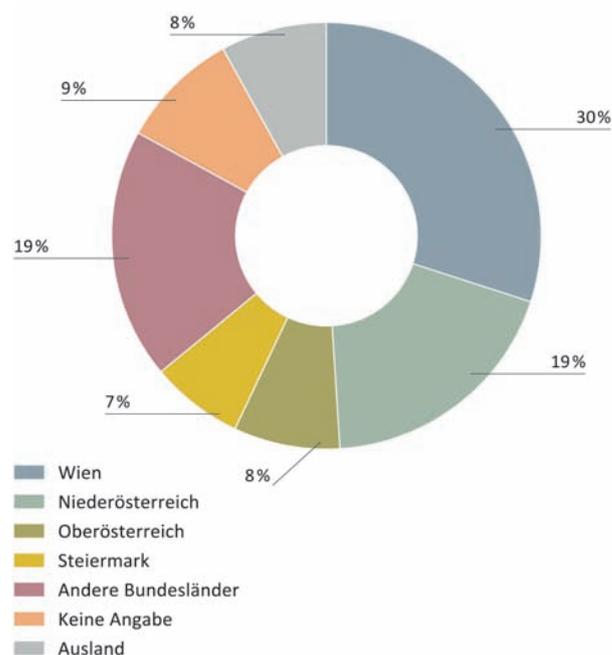


Abb.6: Herkunft der Beschwerdeführenden 2015 aufgrund ihres Wohnsitzes. Basis: Eingelangte Fälle im Jahr 2015. Quelle: apf.

Wie jedes Jahr kommen die meisten Beschwerden aus der Bundeshauptstadt Wien. Mit 30 Prozent im Jahr 2015 ergibt dies im Vergleich zum Vorjahr einen Zuwachs von fast 5 Prozentpunkten. 19 Prozent (2014: 21 Prozent) aller Beschwerdeführenden kommen aus Niederösterreich. Zu etwa 9 Prozent aller Beschwerden liegen keine Angaben vor. Dies sind häufig Beschwerden, welche per E-Mail, Brief oder Fax und nicht über das Online-Formular eingebracht werden. Etwa 8 Prozent (2014: 8 Prozent) aller Beschwerden werden von Reisenden aus dem Ausland eingebracht. Dies sind in der Regel Beschwerden aus Deutschland, wobei auch einige wenige Beschwerden aus anderen Ländern wie den Niederlanden, Großbritannien, Italien und der Schweiz übermittelt wurden.

Verteilung der Verfahren auf die Unternehmen

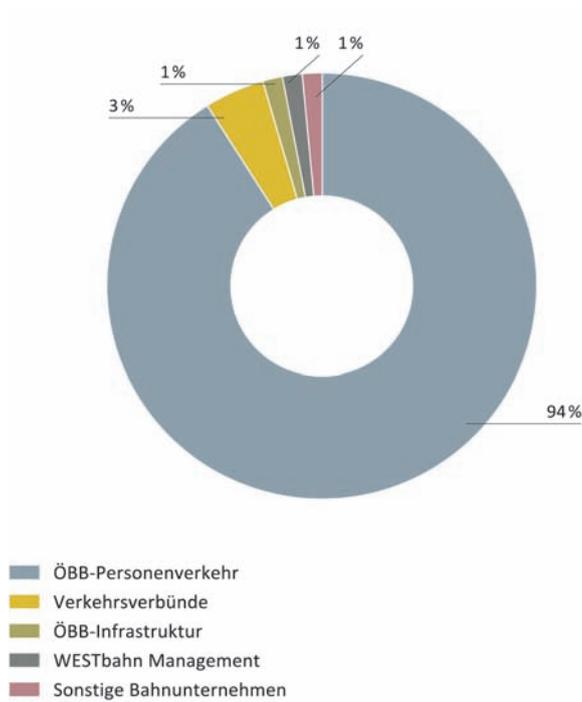


Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2015.

Basis: Abschlussjahr 2015. Quelle: apf.

95 Prozent aller Verfahren betreffen die ÖBB

Wie bereits in den Vorjahren betreffen die meisten Verfahren (Beschwerden) den ÖBB-Konzern (ÖBB-Personenverkehr und ÖBB-Infrastruktur). Im Jahr 2014 war der Anteil der Beschwerden auf 91 Prozent gesunken, 2015 erreichte er mit 95 Prozent der Verfahren nahezu wieder den Wert von 2013.¹ 2015 betrafen etwa 94 Prozent der Verfahren die ÖBB-Personenverkehr, etwa ein Prozent (insgesamt vier Fälle) betraf die ÖBB-Infrastruktur. Betreffend die WESTbahn, wurden im Jahr 2015 vier Verfahren geführt, betreffend den CAT zwei Verfahren und betreffend die GKB ein Verfahren.

Insgesamt sieben Verfahren, also 3 Prozent, wurden mit Verkehrsverbänden geführt; dies meist im Zusammenhang mit der Verspätungsentschädigung für Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzer. Davon entfielen vier Verfahren auf den Verkehrsverbund Ostregion und je ein Verfahren auf die Verkehrsverbände in Tirol, Oberösterreich und Niederösterreich / Burgenland.

Die apf erwirkte 2015 im Bahnverkehr eine Entschädigungssumme von 20.804 Euro.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

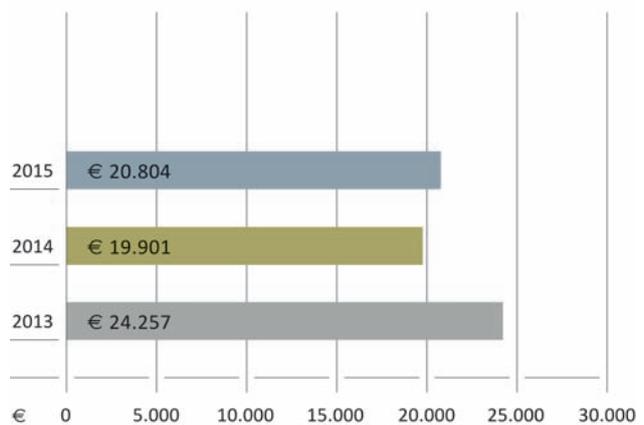


Abb. 8: Vergleich der durch die apf erreichten Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe 2013–2015. Basis für 2015: Abschlussjahr.

Quelle: apf.

Leichter Anstieg monetärer Entschädigungen 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. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet dies eine geringfügige Steigerung um etwa 4,5 Prozent.²

¹ In den Vorjahren wurden als Basis sämtliche eingelangte Beschwerden herangezogen. Für das Jahr 2015 gelten als Basis nur noch alle abgeschlossenen Verfahren.

² Im Vorjahr waren die Berechnungsbasis alle 2014 eingelangten Beschwerden. Für das Jahr 2015 werden alle im Jahr 2015 abgeschlossenen Verfahren und deren Gesamterwirtschaftung herangezogen.

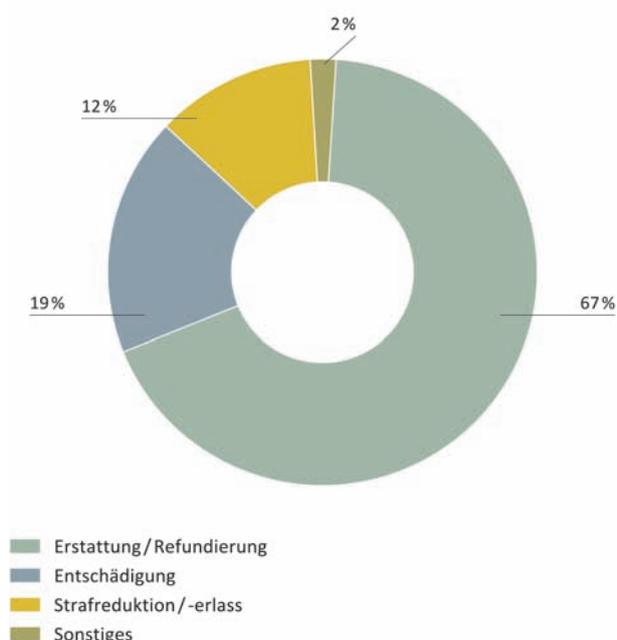


Aufschlüsselung der Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Auf Platz 1 bei der durch die apf erreichten Entschädigungssumme rangiert auch 2015 die Erstattung/Refundierung. Mit 67 Prozent ist dieser Wert fast gleich wie 2014 (68 Prozent). Auf dem zweiten Platz folgt die Entschädigung mit 19 Prozent (2014 der dritte Platz mit 14 Prozent) und von Platz 2 auf Platz 3 kam die Strafreduktion bzw. der Straferlass mit 12 Prozent (2014: 16 Prozent).

Im Detail setzen sich die im Jahr 2015 erzielten 20.804 Euro wie folgt zusammen:

- In 161 Fällen (2014: 118 Fälle) erfolgte eine Erstattung oder Refundierung bereits bezahlter Beträge in Höhe von insgesamt 13.775 Euro (2014: 13.698 Euro).
- In 46 Fällen (2014: 44 Fälle) wurde eine Entschädigung in Höhe von insgesamt 3.394 Euro (2014: 2.770 Euro) ausbezahlt.
- In 28 Fällen (2014: 35 Fälle) konnte eine Strafreduktion oder ein Erlass erwirkt werden in Höhe von insgesamt 3.046 Euro (2014: 3.124 Euro).
- In fünf Fällen (2014: fünf Fälle) wurde eine sonstige monetäre Lösung in Höhe von insgesamt 589 Euro (2014: 309 Euro) gefunden.



Quelle: apf.

Abb. 9: Aufschlüsselung der durch die apf erreichten Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe 2015. Basis: Abschlussjahr 2015.

Mehr als drei Viertel aller Verfahren wurden innerhalb eines Monats abgeschlossen.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

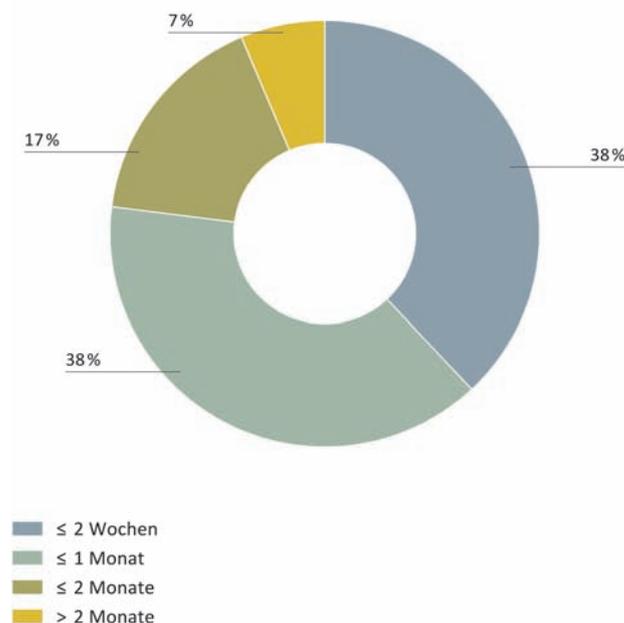


Abb. 10: Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren 2015.

Basis: Abschlussjahr 2015. Quelle: apf.

Erstmalig wurde für das Jahr 2015 die Verfahrensdauer aller in diesem Jahr abgeschlossenen Verfahren ausgewertet. 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 knapp sieben 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. Damit liegt die Verfahrensdauer der apf im Bahnverkehr deutlich unter dem vom AstG vorgegebenen Zeitrahmen von 90 Tagen für nicht hochkomplexe Streitigkeiten nach Eingang der vollständigen Beschwerde.





Jahresbilanz: Bus

Zahlen zu Beschwerden und Verfahren

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.

Beschwerdegründe

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 kein Verfahren eröffnet wurde, 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.

Mögliche Ursachen für geringe Beschwerdezahl

Die im Verhältnis zu den Bereichen Bahn- und Flugverkehr sehr geringe Zahl an Beschwerden hängt vermutlich mit mehreren Faktoren zusammen.

Einerseits beinhaltet die entsprechende Verordnung¹ primär Rechte von Fahrgästen auf Kraftfahrlinien mit einer Streckenlänge von mehr als 250 Kilometern. Das heißt, es sind vor allem Fernbuslinien betroffen. Das Angebot an Fernbuslinien wächst zwar auch in Österreich, allerdings ist dieses bisher – vor allem im Verhältnis zu anderen Staaten wie etwa Deutschland – nach wie vor relativ überschaubar, insbesondere was Linien mit mehr als 250 Kilometern Streckenlänge betrifft. Derzeit werden – von einigen Ausnahmen wie der WESTbus-Linie zwischen Wien und Klagenfurt abgesehen – vorwiegend grenzüberschreitende Linien zu umliegenden Staaten und in Richtung Balkan angeboten.

Die ÖBB planen eine Ausweitung ihrer Angebote auf dem Fernbusmarkt; aktuell gibt es jedoch nur eine Linie mit mehr als 250 Kilometern Streckenlänge, nämlich den Intercitybus zwischen Klagenfurt und Venedig. Aufgrund der verhältnismäßig kurzen Wege zwischen den Ballungszentren in Österreich ist auch kein besonders großes Marktpotenzial für inländische Fernbuslinien erkennbar, sodass eine explosive Marktentwicklung wie in Deutschland nicht sehr wahrscheinlich ist.

Eine andere Erklärung für die geringe Beschwerdezahl ist, dass sehr viele Busfahrgäste nach wie vor nicht ausreichend



über ihre Rechte informiert sein dürften. Es kommt daher selbst beim Auftreten von Problemen, die gemäß der Verordnung entschädigungsrelevant wären, mangels Rechtskenntnis der Betroffenen oft nicht zu Beschwerden.

apf-Bus: Konkrete Schlichtungsfälle 2015

Die Schlichtungsverfahren im Jahr 2015 betrafen den Ausfall von Fahrten bzw. die Nichtmitnahme von Fahrgästen sowie Interventionen wegen Problemen bei der Ticketerstattung und wegen Strafzahlungen.

In zwei Fällen wandten sich Fahrgäste an die apf, weil sie nicht wie gebucht befördert worden waren:

- In einem Fall hatten der Beschwerdeführer und seine Mitreisende eine Busfahrt von Wien nach Prag und zurück gebucht. Bei der Rückreise wurde ihnen vom Busfahrer die Beförderung verweigert bzw. wurden sie von diesem falsch informiert: Er sagte ihnen, dass der Bus nicht nach Wien fahre. Die Betroffenen organisierten sich daher eine Ersatzbeförderung per Bahn, die mit erheblichen Mehrkosten verbunden war. Nach Intervention der apf übernahm das Busunternehmen die Kosten für das Zugticket.
- Im anderen Fall hatte der Beschwerdeführer für sich selbst und zwei Mitreisende eine kombinierte Zug- und Busfahrt von Wien über Salzburg nach München gebucht. In Salzburg waren die Betroffenen zwar rechtzeitig an der richtigen Bushaltestelle, allerdings fuhr der Bus dort nicht ab, sodass die drei Personen eine Ersatzbeförderung mit der Bahn organisieren mussten. Nach Intervention der apf belegte das Unternehmen, dass offenbar ein anderer als der erwartete Bus für diese Strecke eingesetzt worden war, sodass die Betroffenen nicht in den richtigen Bus eingestiegen waren. Kulanzhalber stellte das Unternehmen den Betroffenen einen Gutschein in Höhe des ursprünglichen Fahrpreises aus.

Zwei weitere Fälle betrafen das Thema Strafzahlungen:

- In einem Fall hatten die Eltern des Beschwerdeführers Tickets für eine Hin- und Rückfahrt mit einem Regionalbus beim Busfahrer erworben, wobei dieser der Mutter des Beschwerdeführers aufgrund ihres Behindertenausweises ein um 50 Prozent ermäßigtes Ticket ausstellte. Auf der Rück-

Das Angebot an Fernbuslinien ist in Österreich bisher relativ überschaubar.

fahrt wurden die Fahrscheine der Betroffenen von Mitarbeitern einer externen Sicherheitsfirma kontrolliert. Die Mutter des Beschwerdeführers wurde dabei des Schwarzfahrens beschuldigt, da ihr Behindertenausweis laut Verbundtarif nicht zu einer Ermäßigung berechtigt hätte. Nach Intervention der apf verzichtete die Sicherheitsfirma auf die ursprünglich verlangte Mehrgebühr, da der fälschlich erworbene ermäßigte Fahrschein nur aufgrund der Fehlinformation des Busfahrers gekauft worden war.

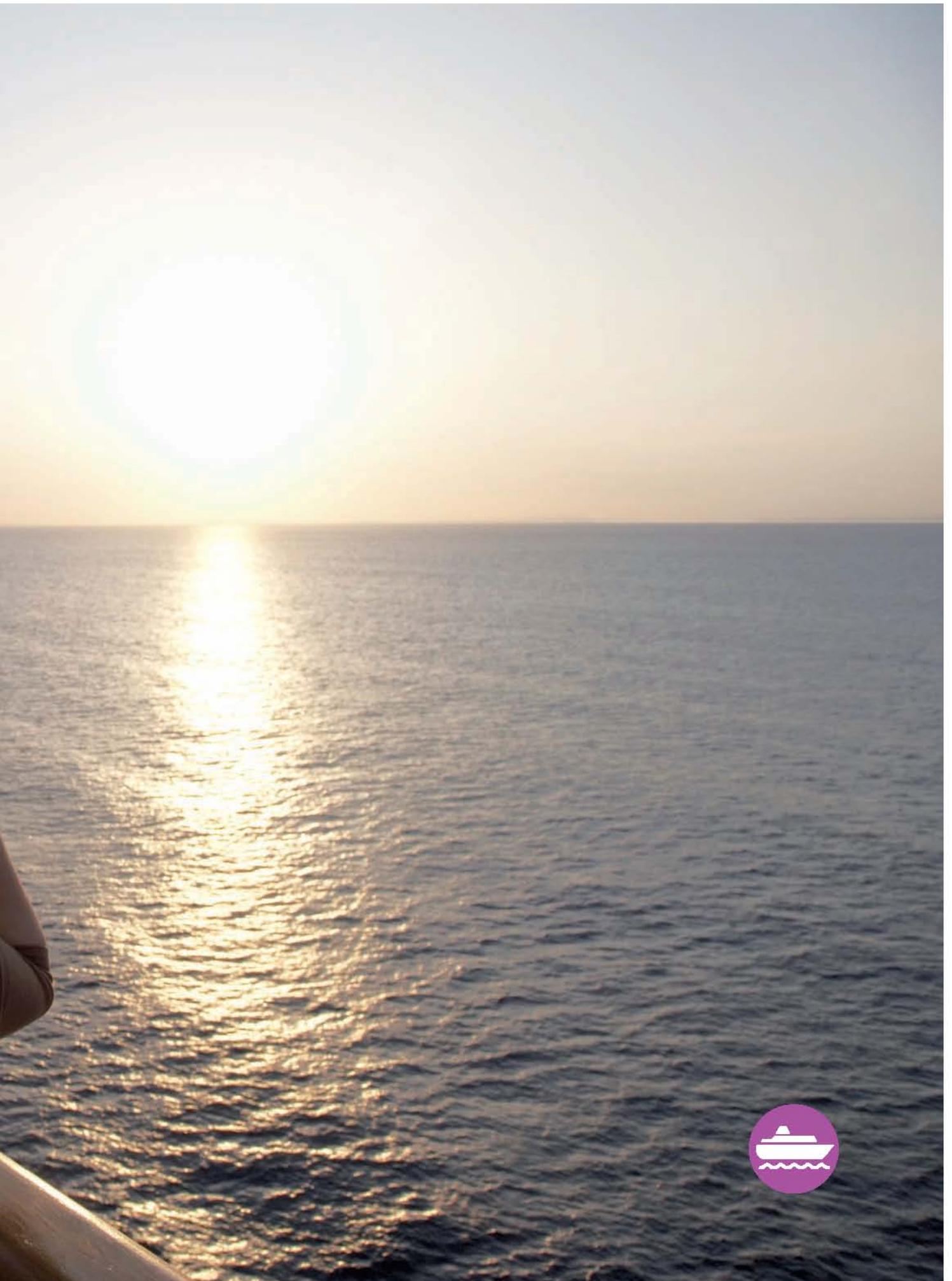
- Im anderen Fall war die Beschwerdeführerin mit ihrer vorübergehend mobilitätseingeschränkten Mutter in einen Regionalbus eingestiegen und hatte diese zu einem Sitzplatz begleitet. Als sie anschließend ein Ticket lösen wollte, wurde sie kontrolliert und des Schwarzfahrens beschuldigt. Nach Intervention der apf erstreckte der Verkehrsverbund die Frist zur Zahlung der geringeren Mehrgebühr, die sonst nur bei sofortiger Zahlung fällig wird.

In einem weiteren Fall ging es um die Erstattung zweier nicht genutzter Fahrscheine:

- Der Beschwerdeführer kaufte zwei Tickets für eine Fernbusfahrt mit Geltung am selben Tag, wollte diese jedoch kurz danach wieder stornieren und erstatten lassen, da sich seine Reisepläne kurzfristig geändert hatten. Dies wurde vom Unternehmen unter Bezugnahme auf die Tarifbestimmungen verweigert. Nach Vermittlung der apf stellte das Unternehmen dem Beschwerdeführer einen Gutschein in Höhe des ursprünglichen Fahrpreises aus.

¹ Verordnung (EU) Nr. 181/2011





Jahresbilanz: Schiff

Zahlen zu Beschwerden und Verfahren

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.

Beschwerdegründe

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 kein Verfahren eröffnet wurde, 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.

Mögliche Ursachen für wenige Beschwerden

Im Verhältnis zum Bahn- und Flugverkehr ist die Anzahl der Beschwerden im Schiffsverkehr sehr gering. Das liegt vermutlich an mehreren Faktoren.

Als Binnenland ohne eigenen Meerzugang ist der Markt für Schiffsreisen von und nach Österreich naturgemäß relativ klein. Lediglich auf Binnenwasserstraßen wie der Donau oder auf dem Bodensee werden einzelne nennenswerte Schifffahrtlinien betrieben. Aber auch hier – wie auf zahlreichen anderen Gewässern in Österreich – nutzt die überwiegende Zahl der Passagiere die Beförderung per Schiff vor allem wegen des Ausflugscharakters. Die VO (EU) Nr. 1177/2010 regelt dagegen insbesondere die Rechte von Passagieren auf größeren Schiffen, die im linienmäßigen



Einsatz stehen. So sind Kreuzfahrten von einigen wesentlichen Teilen des Anwendungsbereichs der Verordnung ausgenommen; für Ausflugsfahrten sowie Schiffe mit maximal drei vorgeschriebenen Besatzungsmitgliedern findet die Verordnung überhaupt keine Anwendung. Dazu muss erwähnt werden, dass in Österreich die Schiffsbesatzungsverordnung eine Besatzung von mehr als drei Personen erst für Schiffe ab einer Passagierkapazität von mehr als 700 Personen vorsieht. Dies führt zu einer weiteren Verringerung der Zahl der von der Verordnung umfassten Schiffe in Österreich.

Ein anderer Erklärungsansatz für die geringe Beschwerdezahl ist, dass selbst unter den wenigen Schiffsreisenden, die vom Anwendungsbereich der Verordnung in Österreich umfasst sind, die meisten nicht oder nicht ausreichend über ihre Rechte informiert sein dürften. Außerdem kann vermutet werden, dass das Beschwerdemanagement der meisten Schifffahrtsunternehmen verhältnismäßig gut funktioniert, sodass die Mehrzahl der Probleme bereits dort gelöst wird und nur wenige Beschwerden ihren Weg zu den nationalen Durchsetzungsstellen finden. Diese Ansicht wird auch von anderen nationalen Durchsetzungsstellen für Schiffspassagierrechte in Europa geteilt. Selbst in Staaten mit sehr großem Marktvolumen – wie etwa Griechenland – halten sich die Beschwerdezahlen in engen Grenzen.

Konkrete Schlichtungsfälle 2015

Das einzige Verfahren im Bereich Schiff betraf einen Fall der Verspätung, der jedoch aufgrund der näheren Umstände nicht von der VO (EU) Nr. 1177 / 2010 abgedeckt war:

Der Beschwerdeführer richtete eine Beschwerde an das bmvit, weil er am Schifffahrtszentrum Wien zwei Schiffs-

passagiere von einer Reise abholen wollte, jedoch nicht über die etwa eineinhalbstündige Verspätung des Schiffs informiert worden war. Nach Einholung mehrerer Stellungnahmen durch die apf konnte dem Beschwerdeführer eine umfangreiche Erklärung und Entschuldigung der betroffenen Unternehmen übermittelt werden.

Im Verhältnis zum
Bahn- und Flugverkehr
gibt es im Schiffs-
verkehr sehr wenige
Beschwerden.





Jahresbilanz: Flug

2015 wurden im Flugsektor 2.249 Beschwerden und Anfragen bearbeitet. 1.812 davon wurden seit der Gründung der apf Ende Mai erfasst.

Vergleicht man die Vorjahre, ist ein signifikanter Anstieg der Beschwerden zu verzeichnen. 2013 betrug die Beschwerdezahl 972, im Folgejahr bereits 1.159. Verglichen mit dem Vorjahr hat sich die Zahl der Beschwerden 2015 beinahe verdoppelt. Es wird mit einem weiteren Anstieg an Beschwerden im Jahr 2016 gerechnet.

2.249 Beschwerden und Anfragen im Flugbereich im Jahr 2015

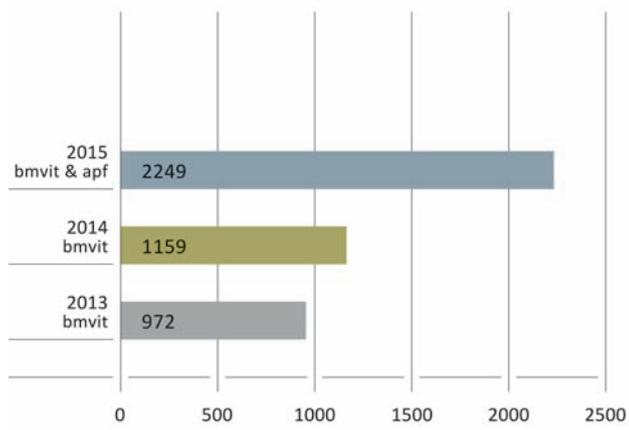


Abb. 1: Anzahl der eingelangten Beschwerden und Anfragen 2013–2015. Basis: Eingelangte Fälle 2013–2015. Quelle: bmvit | apf.

646 abgeschlossene Schlichtungsverfahren 2015

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 Passagier und Luftfahrtunternehmen kam.

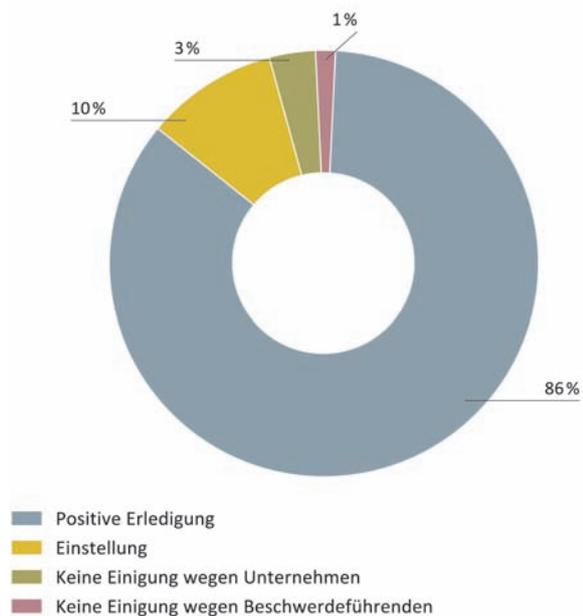


Abb. 2: Beendete Schlichtungsverfahren seit Gründung der apf 2015 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2015. Quelle: apf.

555 Schlichtungsverfahren mit positivem Abschluss

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.



24 Schlichtungsverfahren ohne Einigung

Die apf ist bemüht, neben den bestehenden Ansprüchen, welche aus der Gesetzgebung erwachsen, auch individuelle Lösungen für Unannehmlichkeiten zu finden. Trotzdem ist es nicht immer möglich, einen Konsens herzustellen.

In 24 von 646 Schlichtungsfällen konnte 2015 keine Einigung zwischen den Beschwerdeführenden und dem Unternehmen erzielt werden. In 18 Fällen lehnte die Beschwerdegegnerin bzw. der Beschwerdegegner eine Einigung ab oder verweigerte die Mitwirkung am Verfahren. In sechs Fällen waren die Beschwerdeführenden nicht mit dem Angebot des jeweiligen Luftfahrtunternehmens einverstanden.

67 eingestellte Schlichtungsverfahren

Gründe für Verfahrenseinstellungen können beispielsweise sein:

- Das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände.
- Wenn sich herausstellt, dass die Airline keinen Verstoß begangen hat (Passagier kam z. B. zu spät zum Check-in oder hatte keine gültige Buchung).

625 telefonische Anfragen und Beratungen

Im Flugsektor wurden seit Gründung der apf im Jahr 2015 insgesamt 625 telefonische Beratungen durchgeführt. Fluggäste können sich telefonisch über ihre Rechte, die Vorgehensweise und Beschwerdeabwicklung informieren.

Fälle ohne Schlichtungsverfahren

Leider ist es der apf nicht immer möglich, ein Verfahren zu eröffnen. Einbringen, welche nicht durch die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 oder die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 abgedeckt werden, können nicht durch die apf behandelt werden. Die Passagiere werden im Fall einer Ablehnung über die Gründe hierfür informiert und gegebenenfalls an andere Kontaktstellen bzw. Konsumentenschutzeinrichtungen verwiesen. Gründe für die Ablehnung zur Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens können beispielsweise sein:

- Die Flugreisenden haben sich noch nicht an das ausführende Luftfahrtunternehmen gewandt.
- Der Beschwerdegrund wird nicht durch die Verordnungen abgedeckt (Gepäckproblematiken, Stornierungen durch die Kundin bzw. den Kunden etc.).
- Die Verordnung kann nicht angewandt werden (Flug zwischen zwei Drittstaaten etc.).

Verfahrensgründe im Flugbereich

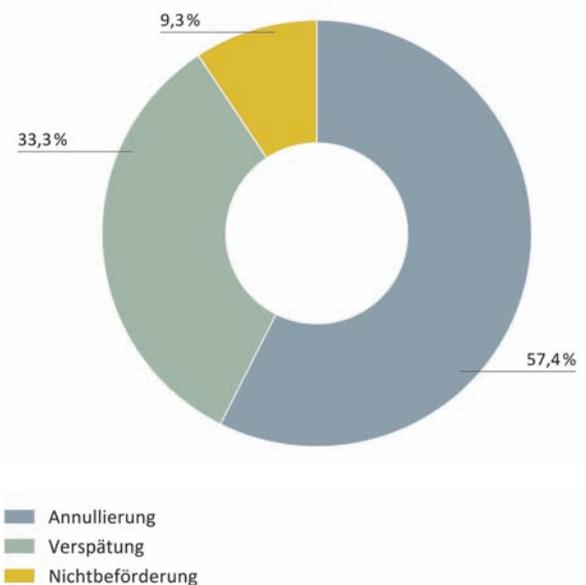


Abb. 3: Die wichtigsten Verfahrensgründe seit Gründung der apf 2015. Basis: Abschlussjahr 2015. Quelle: apf.

Platz 1: Annullierung

Im Fall von Annullierungen reichen Passagiere Beschwerde bei der apf aufgrund nicht erbrachter Betreuungsleistungen (z. B. Hotelnachtigungen), nicht angebotener Alternativflüge und Ausgleichszahlungen ein. Seit Gründung der apf Ende Mai 2015 war der häufigste Verfahrensgrund mit 57,4 Prozent die Flugannullierung.

Platz 2: Verspätung

Im Fall von Verspätungen reichen die Passagiere Beschwerden aufgrund mangelnder oder nicht erbrachter Betreuungsleistungen (Verpflegung, Telefonate etc.) und

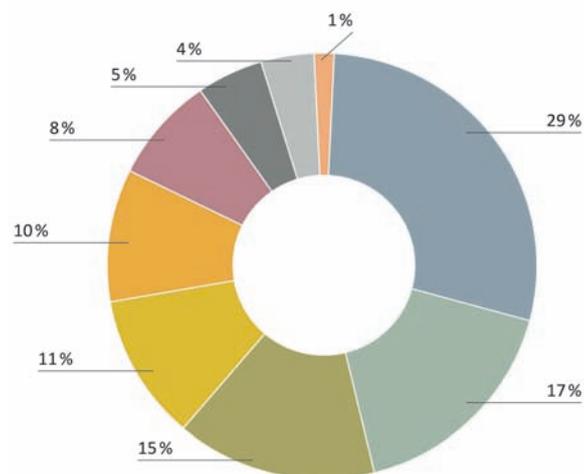
Ausgleichszahlungen ein. Mit rund 33,3 Prozent war dies 2015 der zweithäufigste Verfahrensgrund.

Platz 3: Nichtbeförderung

Bei Nichtbeförderung sind die Fluglinien, wenn keine vertretbaren Gründe vorliegen, zu Ausgleichsleistungen verpflichtet. Bei Nichterbringung der den Fluggästen zustehenden Ausgleichszahlungen oder mangelhaften Betreuungsleistungen wird die apf tätig. Seit Gründung der apf war dies in 9,3 Prozent der Verfahren der Fall.

Wie Fluggäste auf die apf aufmerksam wurden

Bis Ende 2015 war die Eingabe des Feldes „Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?“ im Online-Beschwerdeformular nicht verpflichtend. Mit Anfang 2016 wurde die Eingabe in ein Pflichtfeld umgewandelt, um herauszufinden, woher Passagiere über die apf erfahren haben.



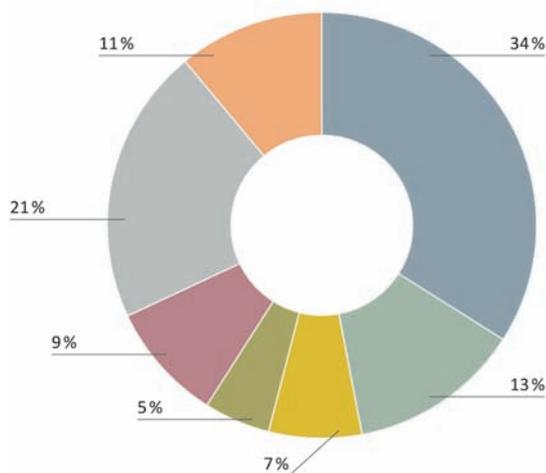
- Eigenständige Internetsuche/Suchmaschine
- Persönliche Empfehlung
- TV/Radio/Zeitung
- Behörde/Ministerium
- Arbeiterkammer/Konsumentenschutzverband
- Website/Flyer
- Andere Schlichtungsstellen
- Flugunternehmen
- Sonstiges

Abb. 4: Wie Beschwerdeführende 2015 auf die apf aufmerksam wurden. Basis: Eingelagte Fälle im Jahr 2015. Quelle: apf.

Die apf erwirkte seit ihrer Gründung im Mai 2015 im Flugverkehr eine Entschädigungssumme von 316.346 Euro

Der Großteil der Passagiere (rund 29 Prozent) ist auf die apf mittels eigenständiger Internetrecherche aufmerksam geworden, gefolgt von persönlichen Empfehlungen (rund 17 Prozent) und Berichten und Schaltungen in Fernsehen, Radio und Zeitungen (rund 15 Prozent)

Herkunft der Beschwerdeführenden



- Wien
- Niederösterreich
- Steiermark
- Oberösterreich
- Andere Bundesländer
- Ausland
- Keine Angabe

Abb. 5: Herkunft der Beschwerdeführenden seit Gründung der apf aufgrund ihres Wohnsitzes. Basis: Eingelagte Fälle im Jahr 2015. Quelle: apf.



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

Verteilung der Verfahren auf die Unternehmen

Als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen waren die Austrian Airlines folglich mit einem Anteil von 45 Prozent an eingeleiteten Verfahren am stärksten betroffen. Gegen NIKI wurden 18 Prozent der Verfahren geführt, gefolgt von Vueling mit 6 Prozent und easyJet sowie airberlin mit je 5 Prozent. Vueling und easyJet waren besonders stark von den brandbedingten Kapazitätseinschränkungen des Flughafens Rom Fiumicino betroffen und konnten eine Vielzahl von Flügen nicht ordnungsgemäß durchführen.

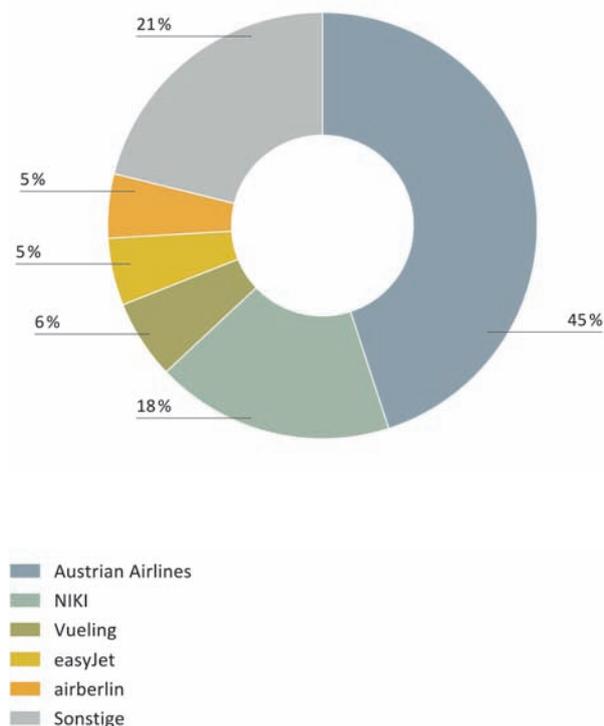


Abb. 6: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen seit Gründung der apf 2015. Basis: Abschlussjahr 2015. Quelle: apf.

Gesamtübersicht über die Verfahren, welche 2015 beendet wurden

Insgesamt 617 der 646 Verfahren, die seit Mai 2015 eröffnet und abgeschlossen wurden, waren für die Airlines kostenpflichtig.

Airline	Verfahren
Austrian Airlines	293
NIKI	115
Vueling	37
easyJet	31
airberlin	30
Lufthansa	29
TAP Portugal	16
Europe Airpost / ASL Airlines France	12
Qatar Airways	11
Germanwings	10
British Airways	8
Alitalia	5
Iberia	5
Condor	4
Air China	3
Air France	3
KLM Royal Dutch Airlines	3
LOT Polish Airlines	3
Luxair	3
Pegasus	3
Turkish Airlines	3
Air Serbia	2
Ethiopian Airlines	2
Thomson Airways	2
AEROFLOT Russian Airlines	1
Air Malta	1
Bulgaria Air	1
Croatia Airlines	1
Darwin Airline	1
Emirates	1
Monarch Airlines	1
Onur Air	1
Ryanair	1
SunExpress	1
Tuifly	1
Ukrainian International Airlines	1
United Airlines	1

Tabelle 1: Verteilung der 2015 abgeschlossenen Verfahren auf Unternehmen seit Gründung der apf 2015. Basis: Abschlussjahr 2015. Quelle: apf.

Entschädigungen und Erstattungen

Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

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

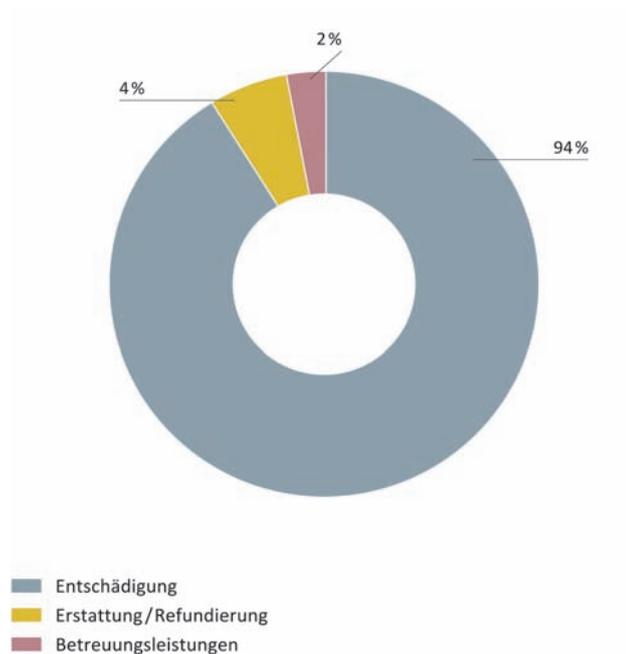


Abb. 7: Aufschlüsselung der Erwirtschaftung im Flugsektor seit Gründung der apf 2015. Basis: Abschlussjahr 2015. Quelle: apf.

Diese Gesamterwirtschaftung lässt sich wie folgt aufschlüsseln:

- 94 Prozent der Erwirtschaftung setzen sich aus Entschädigungen für Passagiere zusammen. Darunter fallen beispielsweise Ausgleichszahlungen, Gutscheine und Meilengutschriften.
- 4 Prozent ergeben Erstattungen bzw. Refundierungen. Dies können sowohl Ticketerstattungen für Flugtickets als auch für andere Alternativbeförderungen sein.
- 2 Prozent wurden an Betreuungsleistungen ausbezahlt. Hierunter fallen etwa Verpflegung, Kommunikationsaufwendungen und Hotelkosten.

Mehr als zwei Drittel aller Verfahren im Flugverkehr wurden innerhalb eines Monats abgewickelt.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2015 eröffneten und abgeschlossenen Fälle liegt bei rund 29 Tagen. Die Verfahrensdauer hat sowohl mit der Komplexität des jeweiligen Falles als auch mit dem Kooperationswillen der jeweiligen Airline zu tun.

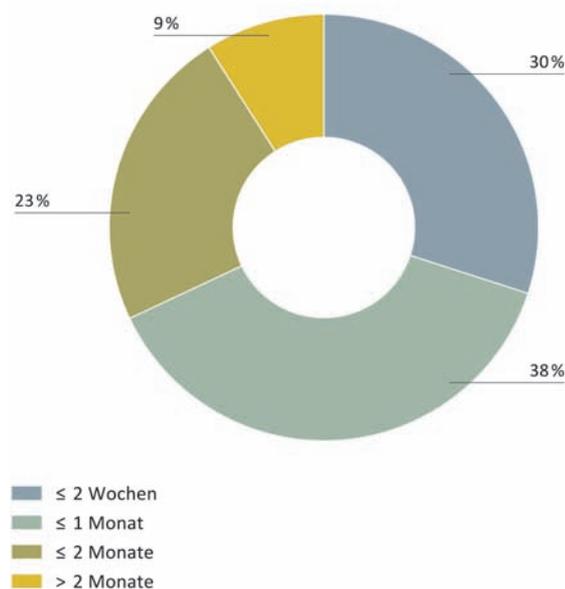


Abb. 8: Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren 2015. Basis: Abschlussjahr 2015. Quelle: apf.

In 30 Prozent der Fälle war es möglich, innerhalb von zwei Wochen zwischen Beschwerdeführenden und Unternehmen zu vermitteln. In 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.

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.

In den meisten Fällen geht es um grundsätzliche Probleme, die sich negativ auf den Kundenkontakt auswirken und die unzufriedenen Kundinnen und Kunden schließlich zur apf führen. Eine Lösung wird in allen relevanten Fällen angestrebt, es ist jedoch nicht immer möglich, eine Einigung zu erzielen. Die apf unterbreitet dabei regelmäßig Vorschläge, wie etwa bestimmte Probleme durch das Beförderungsunternehmen oder den jeweiligen Verkehrsverbund behoben bzw. die Problematik an sich vermindert 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 in der Folge 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, daher werden diese beiden Bereiche in diesem Kapitel nicht gesondert betrachtet.

Bahnverkehr

Anhand der Beschwerdegründe konnten die folgenden drei Themen als häufigste im Bahnbereich identifiziert werden.

1. Erstattungen und Stornierungen
2. Entschädigungen und Verspätungsentschädigungen
3. Strafen und Inkassoforderungen

Erstattungen und Stornierungen

Häufige Gründe für Erstattungen oder Teilerstattungen sind:

- Falsche Angaben bei der Ticketbuchung (Name, Datum, Strecke, Ticketgattung)
- Ticket wurde nicht genutzt (Krankheit, Terminkollision)
- Falsches Ticket am Fahrkartenautomaten
- Gruppenticket wurde von geringerer Anzahl an Personen verwendet
- Unzureichende Qualität der Dienstleistung (keine 1. Klasse, Heizung, Klimatisierung)
- Zugausfall
- Kein Sitzplatz trotz Reservierung (z. B. Waggon nicht vorhanden)
- Teile der Strecke wurden nicht genutzt

Online-Tickets

Der Kauf von Fahrkarten hat sich geändert: Viele Personen buchen Tickets mittlerweile ausschließlich online, sofern dies das jeweilige Bahnunternehmen (z. B. ÖBB-Personenverkehr, WESTbahn, CAT) anbietet. Das mag daran liegen, dass es zum einen Zeit spart, wenn für eine Buchung nicht mehr ein Personenschalter persönlich aufgesucht werden muss, jedoch auch daran, dass man sämtliche Angebote und Preise selbst überprüfen, vergleichen und kontrollieren kann. Online kann dann das günstigste bzw. flexibelste Ticket ausgewählt, bequem bezahlt und sofort ausgedruckt oder bei der ÖBB-Personenverkehr kurz vor der Reise am Automaten bzw. Schalter abgeholt werden. Bestimmte Tickets (z. B. Spar-Schiene Österreich) sind überhaupt nur online buchbar.

Gerade diese einfache Möglichkeit der Ticketbuchung führt jedoch oft zu Problemen. Dadurch, dass mittlerweile sehr viele Reisende anstatt eines flexiblen Tickets lieber kosten-

Eine Lösung wird immer angestrebt, eine Einigung ist nicht immer möglich.

günstigere Tickets mit Zugbindung wählen, kann es bei der Stornierung von Tickets zu Problemen kommen. Dies auch dann, wenn nur kleine Fehler passiert sind. Regelmäßig kommt es dabei vor, dass unbeabsichtigt falsche Angaben bei der Buchung eines Online-Tickets gemacht werden. Dies kann zum einen der falsche Tag oder etwa der falsche Name des Reisenden sein. Gelegentlich kommt es jedoch auch vor, dass etwa die falsche Zugrichtung oder gar der falsche Zug gebucht wird.

Das Thema Erstattung und Stornierung ist immer dann relevant, wenn ein Ticket nicht genutzt werden kann. Dafür kann es unterschiedliche Ursachen geben. Meist liegen die Gründe im Einflussbereich des Reisenden, z. B. falsche Angaben bei der Buchung, Nichtantritt wegen Erkrankung oder Terminverschiebungen. Gerade am Fahrkartensystem kann es passieren, dass die falsche Ticketgattung, meist aus Unwissen oder Zeitdruck, gekauft wird. Zudem sind die Informationen zu den Tickets am Automaten nicht so detailliert wie etwa im Internet bzw. können keine Fragen wie am Personenschalter gestellt werden.

Bei einer Online-Buchung bei der ÖBB-Personenverkehr kann ein Ticket grundsätzlich nur dann storniert werden, wenn das Ticket noch nicht bezogen wurde, es also noch nicht direkt ausgedruckt wurde bzw. man den Code noch nicht erhalten hat, mit dem man das Ticket am Personenschalter oder am Automaten ausdrucken kann.

Auf Unverständnis stößt bei Reisenden regelmäßig der Umstand, dass auch geringfügige Änderungen nicht im Buchungssystem der ÖBB-Personenverkehr vorgenommen werden können, sobald das Ticket erst einmal gekauft wurde. Zumindest kann das Ticket nach der Bestellung und vor dem Bezug noch storniert werden, je nach Ticket mit Abzug von unterschiedlich hohen Stornogebühren. Ist erst einmal

der Bezug erfolgt, so wird das Ticket als nicht mehr rückgabefähig angesehen und muss verwendet werden. Offensichtlich ist nicht einmal das Bahnunternehmen selbst in der Lage, diese Tickets abzuändern oder zu sperren. Eine Lösung solcher Fälle, in denen das Ticket bereits bezogen wurde, ist meist nur durch Entgegenkommen des Unternehmens möglich. Dafür ist es notwendig, dem Bahnunternehmen glaubhaft darzustellen, dass ein Ticket nicht verwendet wurde, weil ein bezogenes Ticket ja theoretisch hätte verwendet werden können, da jederzeit vervielfältigbar.

Selbst wenn ein Online-Ticket noch nicht bezogen wurde, heißt das noch nicht, dass man den Großteil des Geldes zurückerhält. So gibt es bestimmte Tickets bei der ÖBB-Personenverkehr, bei denen auch vor Bezug der Tickets eine Stornierung zwar faktisch möglich ist, jedoch der gesamte Ticketpreis als „Bearbeitungsgebühr“ einbehalten wird. Diesbezüglich wurde seitens der Schienen-Control Kommission ein aufsichtsbehördliches Verfahren eingeleitet, in dem es um die Erstattung nationaler Tickets geht (siehe „Verfahren der Schienen-Control Kommission“ ab Seite 85).

Bei anderen Ticketgattungen der ÖBB-Personenverkehr, bei denen die Stornierung möglich ist, sind jedoch regelmäßig sehr hohe Gebühren zu bezahlen (vgl. hierzu Fahrgastbericht der Schienen-Control 2014). War es dabei vor dem Fahrplanwechsel 2015 zumindest noch möglich, SparSchiene Europa-Tickets mit einer Gebühr von 29 Euro pro Ticket zu stornieren, so besteht auch diese Möglichkeit seit dem Fahrplanwechsel nicht mehr. Die apf hat der ÖBB-Personenverkehr hier bereits konkrete Verbesserungsvorschläge unterbreitet.

Natürlich werden auch regelmäßig Erstattungen von nicht online gekauften Tickets angestrebt. Das Problem ist häufig, dass das Ticket ohne Bestätigung erst nach dem ersten Geltungstag bzw. der -dauer zur Erstattung eingereicht wird und es dann zumindest keinen gesetzlichen Anspruch mehr gibt.

Gruppentickets

Auch Gruppentickets werden zur Erstattung eingereicht – meist deshalb, weil nicht alle Gruppenmitglieder die Reise angetreten haben. Erwähnenswert sind vor allem größere Gruppen wie Betriebs- oder Schulausflüge; diese haben immer wieder das Problem der Nachweisbarkeit, wenn ein Teil der Gruppe das Ticket nicht in Anspruch genommen hat.



Unzureichende Qualität der Dienstleistung oder Zugausfall

Ein anderes Thema betrifft die (Teil)-Erstattung von Fahrkarten aufgrund unzureichender Qualität der Dienstleistung. Dazu zählt, dass ein bestimmter Service, der gebucht wurde, nicht zur Verfügung stand (z.B. keine Dusche vorhanden, kein Frühstück, reservierte Plätze waren nicht verfügbar) oder generell ein wichtiger Aspekt der Dienstleistung an sich mangelhaft war (etwa aufgrund ausgefallener Heizung oder Klimaanlage). In diesen Fällen ist die Berechnung des konkreten Anspruchs nicht so einfach, zumal die betroffenen Fahrgäste teilweise den gesamten Preis zurückverlangen.

Kommt es zu einem Zugausfall und wird die Leistung daher überhaupt nicht in Anspruch genommen, kann das Ticket zur Erstattung eingereicht werden. Handelt es sich dabei um Bahnverschulden, etwa bei einem gänzlichen oder teilweisen Zugausfall, so ist das Ticket abzugsfrei zur Gänze oder zum Teil zu erstatten. War die Reise überflüssig – sprich, kann etwa ein beruflicher Termin nicht mehr wahrgenommen werden –, muss der Reisende sogar kostenlos zum Ausgangsort zurücktransportiert werden und hat dann Anspruch auf die gesamten Fahrtkosten, auch auf den bereits zurückgelegten Teil der Fahrt. Die Erstattung der Ticketpreise ist in solchen Fällen meist unproblematisch, Schwierigkeiten treten eher bei den sonstigen Kosten auf (z. B. Hotel, alternativer Transport, versäumter Flug), da hier entweder der Anspruch seitens des Bahnunternehmens abgelehnt oder auf die Zuständigkeit anderer Bahnunternehmen verwiesen wird.

FACTS:

Online-Buchung

Hat man bei der ÖBB-Personenverkehr sein Ticket online gebucht, kann es nur storniert werden, wenn das Ticket noch nicht bezogen wurde. Das bedeutet, dass es noch nicht ausgedruckt wurde bzw. man den Code noch nicht erhalten hat, mit dem man das Ticket am Personenschalter oder am Automaten ausdrucken kann.

Entschädigungen und Verspätungsentschädigungen

Viele der eingebrachten Beschwerden betreffen sowohl Entschädigungen, etwa für entstandene Mehrkosten (z. B. Taxikosten, Hotelkosten oder Leistungen, die aufgrund eines Streiks oder Zugausfalls nicht in Anspruch genommen werden konnten), als auch Verspätungsentschädigungen. Zu den Verspätungsentschädigungen gehören Beschwerden, in denen es beispielsweise Probleme bei den Ansprüchen bei Verspätungen gegeben hat. Dies sind hauptsächlich Beschwerden in Zusammenhang mit der Feststellung, Bearbeitung und Auszahlung einer Verspätungsentschädigung, etwa wenn diese nicht oder nicht zeitgerecht vorgenommen wurde, oder aber auch, wenn es nicht möglich ist, festzustellen, ob ein Anspruch überhaupt besteht. Je nach Ticketgattung bestehen verschiedene Ansprüche auf eine Verspätungsentschädigung.

Einzelfahrkarten

Relativ einfach zu handhaben sind Verspätungsentschädigungen von Einzelfahrkarten, da diese mittels Antrag beim jeweiligen Bahnunternehmen eingereicht werden und meist leicht nachvollziehbar ist, ob im jeweiligen Fall ein Anspruch besteht oder nicht. Kritisch sind bei Einzelkarten allerdings sogenannte Reiseketten, also wenn die Fahrt mit mehreren Fahrkarten eines oder mehrerer Bahnunternehmen vorgenommen wird. Insbesondere im letzteren Fall wird öfters eine Verspätungsentschädigung verweigert.

Wochen- und Monatskarten

Komplexer wird die Thematik bei Wochen- und Monatskarten. Die meisten Bahnunternehmen haben sich entschlossen, pauschalierte Entschädigungen für Verspätungen auszubehalten, welche jedoch bestätigt werden müssen. Diese Bestätigungen müssen dann gesammelt eingereicht werden. Das jeweilige Unternehmen prüft die Bestätigungen und somit den Anspruch und zahlt daraufhin die Entschädigung aus. Die Information darüber ist jedoch mangelhaft, sodass offensichtlich die meisten Besitzerinnen und Besitzer von Wochen- und Monatskarten gar nichts von ihren Ansprüchen wissen. Zudem ist das Sammeln von Bestätigungen eher bürokratisch und zeitaufwendig.

Beschwerden über Strafen und Inkassoforderungen sind aufgrund der neuen gesetzlichen Regelungen deutlich zurückgegangen.

Gerade zu diesen Schnittstellenproblematiken langten im vergangenen Geschäftsjahr zahlreiche Beschwerden von Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzern ein, die keine Auszahlung erhalten hatten oder nicht wussten, ob sie überhaupt im System angemeldet waren. In vielen dieser Fälle konnte festgestellt werden, dass es durchaus noch Probleme im Anmeldeprozedere beim jeweiligen Verbund und in der Weiterleitung der Daten an Bahnunternehmen gibt. Die Information der Fahrgäste sowie das Entschädigungssystem im Generellen ist derzeit noch verbesserungswürdig.

Jahreskarten

Bei Jahreskarten kommt ein weiteres System zur Anwendung. Jahreskarten sind ein Produkt eines der insgesamt acht Verkehrsverbünde. Daher liegen die Daten zu den jeweiligen Jahreskarten beim jeweils zuständigen Verbund auf, für die Auszahlung sind jedoch grundsätzlich die Bahnunternehmen zuständig. Zudem ist es bei Jahreskarten derzeit nicht möglich, jede einzelne Verspätung einer Nutzerin bzw. eines Nutzers einzeln zu erfassen, sodass hier der Gesetzgeber ein pauschaliertes System vorgegeben hat. Grundsätzlich ist dem Verbund bzw. dem Bahnunternehmen nur die jeweilige Strecke bekannt zu geben; dieses überprüft selbstständig, welche Pünktlichkeit es während der Geltungsdauer der Jahreskarte erzielt hat. Gemessen wird dabei die Pünktlichkeit sämtlicher Nah- und Regionalverkehrszüge auf der befahrenen Strecke. Liegt der Pünktlichkeitswert unter dem Mindestwert von derzeit 95 Prozent, so besteht im jeweiligen Monat ein Anspruch auf Entschädigung. Nach Ablauf der Geltungsdauer der Jahreskarte sollte das Bahnunternehmen dann ohne weiteres Zutun seitens der Kundinnen und Kunden die jeweilige Entschädigung ausbezahlen. Da die Verbünde grundsätzlich jedoch nur die Daten der Kartenbesitzerinnen und -besitzer verwalten, müssen die Kundinnen bzw. Kunden dem Verbund die Erlaubnis einräumen, die Jahreskartendaten an das Bahnunternehmen zu übermitteln. Dieses nimmt dann die Berechnung der Ansprüche vor. In der Praxis führt dies häufig zu Problemen, da einerseits dem Verbund die Zustimmung zur Datenweitergabe erteilt werden muss, und andererseits die Übermittlung an das Bahnunternehmen funktionieren muss, was jedoch nicht immer der Fall ist. Als Jahreskartenbesitzerin bzw. -besitzer ist es meist sehr schwer festzustellen, wer nun der korrekte Ansprechpartner ist.

Strafen und Inkassoforderungen

Regelmäßig erhalten Fahrgäste aufgrund von Unkenntnis oder anderen Ursachen Strafzahlungen. Dies liegt oft daran, dass sie – beispielsweise aus Zeitdruck – für eine Fahrt kein oder nicht das richtige Ticket gekauft haben. Manchmal wird es auch zum Problem, dass die Reisenden das Ticket nicht entwertet haben oder den Fahrausweis, etwa eine Monatskarte, vergessen haben. Bei personalisierten Fahrkarten wird die Strafzahlung auch im Nachhinein auf eine geringe Gebühr reduziert. Zu Schwierigkeiten kann es bei nicht personalisierten Fahrkarten kommen. Die betroffenen Personen ärgern sich oftmals, da sie zwar den Kauf nachweisen können, dies aber von den Bahnunternehmen nicht als Nachweis anerkannt wird. Noch vor einigen Jahren langten bei der damaligen Schlichtungsstelle deutlich mehr Beschwerden zu Strafzahlungen ein. Aufgrund der Interventionen der Schienen-Control bei den Bahnunternehmen und den neuen gesetzlichen Regelungen von Strafzahlungen im EisbBFG hat sich das mittlerweile gebessert. Die Bahnunternehmen mussten ihre Beförderungsbedingungen und die Eintreibungsmaßnahmen zugunsten der betroffenen Fahrgäste anpassen. Zudem reagiert das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr, mittlerweile sehr viel rascher und kulanter.

Weitere Schwerpunktthemen 2015 im Bahnbereich

Unterschiedliche Preise der Ticketshops der ÖBB-Personenverkehr

Kurz vor Umstellung auf den neuen Fahrplan stellte die ÖBB-Personenverkehr auch einen neuen Online-Ticket-



shop vor. Dieser soll im Jahr 2016 den bis dahin gültigen Ticketshop gänzlich ablösen. Anfänglich konnten Tickets der ÖBB-Personenverkehr in beiden Ticketshops online gekauft werden, mit der Zeit reduzierte die ÖBB-Personenverkehr das Ticketangebot im alten Ticketshop, sodass etwa SparSchiene-Tickets nur noch im neuen Ticketshop angeboten wurden. In Folge waren in beiden Ticketshops unterschiedliche Preise bzw. Ticketangebote vorzufinden. Auch die Information war zumindest zu Beginn nicht ausreichend gegeben. So konnte es durchaus sein, dass im neuen Ticketshop durch das Angebot eines SparSchiene-Tickets ein Ticket preisgünstiger war als im alten Ticketshop. Dies fiel auch einigen Reisenden auf, die eine Refundierung der Differenz zwischen den beiden Preisen forderten, sofern eine Buchung zum teureren Preis erfolgt war.

Zusätzlich gab es anfänglich offensichtlich Probleme mit den korrekten Hinweisen auf die Erstattung von Tickets. So sind SparSchiene Europa-Tickets mittlerweile nicht mehr erstattbar, zuvor waren diese zumindest noch gegen eine Gebühr von 29 Euro je Ticket erstattet worden. Bei solchen Tickets wurde die Erstattbarkeit im neuen Ticketshop als möglich angezeigt, wobei diese eigentlich nicht möglich war, da man keine Erstattungssumme zurückerhielt. Das Bahnunternehmen hat dazu angegeben, dass der neue Ticketshop noch nicht vollständig fertig sei und sich daher noch einige Änderungen ergeben können. Zu Redaktionsschluss – so scheint es – sind die jeweiligen Angaben inhaltlich korrekt.

„Ein-Reisender“ – Problem bei Online-Tickets für Gruppen

Die ÖBB-Personenverkehr verkauft Tickets mittlerweile zunehmend über den Online-Vertriebskanal. Zu Problemen kann eine Online-Buchung dann führen, wenn ein Ticket für mehrere Personen gebucht wird. Bei Online-Tickets der ÖBB-Personenverkehr ist bei der Buchung eines Tickets verpflichtend der Name der oder des Reisenden anzugeben. Bei bestimmten Tickets (z. B. Standard-Ticket für eine Gruppe im Inland) ist es jedoch nur möglich, den Namen einer Reisenden oder eines Reisenden anzugeben, der dann auf dem Ticket ersichtlich ist, sobald das Ticket ausgedruckt wird. Dieses Ticket kann keine der anderen Personen verwenden, wenn die namentlich auf dem Ticket erwähnte Person die Reise beispielsweise aufgrund von

Krankheit nicht antreten kann. Das Ticket verfällt dann zu meist ungenutzt, da eine Erstattung ab dem ersten Geltungstag von bereits ausgedruckten Tickets in den allerhäufigsten Fällen nicht möglich ist. Hier sind Reisende regelmäßig auf das Entgegenkommen des Unternehmens angewiesen. Diese Problematik wurde bereits mehrfach an die ÖBB-Personenverkehr kommuniziert. Auch im neuen Ticketshop gab es keine Änderungen, sodass weiterhin bei bestimmten Tickets nur ein Name angegeben werden kann. Auf den Vorschlag, alle Namen eingeben zu können, ist die ÖBB-Personenverkehr bisher nicht eingegangen.

Die Information für
Fahrgäste ist
verbesserungs-
würdig.

Die Flüchtlingsbewegung brachte 2015 enorme Herausforderungen für die europäischen Bahnunternehmen.

Als Konsequenz aus den Streckensperren mussten viele Reisende hohe Verspätungen in Kauf nehmen oder konnten die Reise gar nicht erst antreten und mussten sich daher die Fahrkarte ungenutzt erstatten lassen. Diesbezüglich kann von der apf anerkennend beurteilt werden, dass die Bahnunternehmen – insbesondere die hauptbetroffene ÖBB-Personenverkehr bzw. die im geringeren Umfang betroffene WESTbahn – diese Fälle zumeist rasch und für die Fahrgäste zufriedenstellend gelöst haben. Die Einschaltung der apf war daher oftmals nicht notwendig. Nicht genutzte Tickets wurden offensichtlich anstandslos zurückgenommen und die Erstattungssumme ausbezahlt.

Herausforderung Flüchtlingsströme – Umgang mit Erstattungen

Die Flüchtlingsbewegung brachte enorme Herausforderungen für die europäischen Bahnunternehmen: von der humanitären Hilfe bis zur Weiterleitung und Unterbringung von Flüchtlingen. Die Bahnunternehmen mussten sich auf bis zu über 10.000 Ankommende täglich einstellen und versuchten, den Bahnverkehr bestmöglich aufrecht zu halten.

Die Streckensperren zwischen Deutschland und Österreich bzw. Ungarn und Österreich, die nach August 2015 eingerichtet wurden, hatten zur Folge, dass die Züge zwischen Österreich und Ungarn bzw. Österreich und Deutschland verspätet oder gar nicht fuhren. Teilweise konnten alternative Strecken, wie etwa über Passau, befahren werden, aber auch hier wurden Einschränkungen vorgenommen, sodass Reisende etwa mehrmals umsteigen mussten. Zu einem späteren Zeitpunkt wurde der Zugverkehr wieder Schritt für Schritt aufgenommen, bis dieser schlussendlich wieder vollkommen hergestellt werden konnte. Die Flüchtlingsbewegungen hatten auch auf die Bahnhöfe, insbesondere auf die Bahnhöfe Wien West, Wien Hauptbahnhof und Salzburg, große Auswirkungen.

Brisante Themen im Flugverkehr

Novellierung der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004

Die „Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen“ ist insgesamt allgemein gehalten. Daher fallen viele Problematiken in rechtliche Graubereiche. Aus diesem Grund versucht sich die apf an existierender Judikatur zu orientieren. Die Europäische Kommission hat als Maßnahme zur Orientierung und Vereinheitlichung begonnen, gemeinsam mit den NEBs (National Enforcement Bodies) einen Leitlinienkatalog zu erstellen. Dieser soll ein abgestimmtes und vereinheitlichtes Vorgehen bei uneindeutiger Rechtslage sicherstellen.

Betreuungsleistungen

Gemäß Art. 9 der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 stehen Passagieren in Fällen von Verspätung, Annullierung und Nichtbeförderung Betreuungsleistungen zu. Hierunter versteht man beispielsweise Verpflegung, Hotelunterbringung, Transfer zwischen Hotel und Flughafen und Kommunikationsmöglichkeiten (Anrufe usw).

In vielen Fällen geben Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer an, mangelnde oder keine Betreuungsleistungen erhalten zu haben. Kommt noch die unzureichende



Information durch die Airline über Fluggastrechte hinzu, ist betroffenen Flugreisenden der Anspruch auf Betreuungsleistungen oftmals nicht bewusst. Deshalb bewahren diese häufig keine Rechnungen für getätigte Ausgaben auf.

Die apf versucht zwar – auch ohne dem Vorliegen von Belegen –, Pauschalabgeltungen in Relation zur Wartezeit zu erwirken, kann aber die Airline ohne dementsprechende Rechnungen nicht in die Pflicht nehmen.

Die apf rät daher Passagieren, immer ihre Belege aufzubewahren, damit die Erstattung der Ausgaben gesichert ist.

Entgangene Urlaubsfreuden und entstandene Zusatzkosten

Gemäß Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 stehen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern im Fall von Verspätung, Annullierung und Nichtbeförderungen Ausgleichszahlungen zu, welche die Passagiere für die erlittenen Unannehmlichkeiten entschädigen sollen.

Betreuungsleistungen müssen im Rahmen des Beförderungsvertrages mit dem betroffenen Luftfahrtunternehmen angeboten werden. Dieser endet grundsätzlich nach der Ankunft des Fluggastes am Zielflughafen. Oftmals bringen Reisende weitere Forderungen bei der apf ein, etwa eine entgangene Hotelnacht am Urlaubsort, Taxikosten für Fahrten nach Ankunft am Zielort, Verdienstentgänge, Parkplatzkosten am Flughafen usw.

Da Ansprüche dieser Art nicht in der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 enthalten sind, können sie nicht über die apf eingefordert werden. Eventuell können diese auf dem ordentlichen Rechtsweg geltend gemacht werden.

Weiters können keine Kosten für allfällige anwaltliche Vertretung über die apf eingefordert werden. Auch diese können gegebenenfalls über den ordentlichen Rechtsweg eingebracht werden. Die apf empfiehlt Passagieren die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens, bevor sie den Rechtsweg beschreiten. Dieser steht ihnen nach Beendigung des kostenlosen und provisionsfreien Schlichtungsverfahrens weiterhin offen.

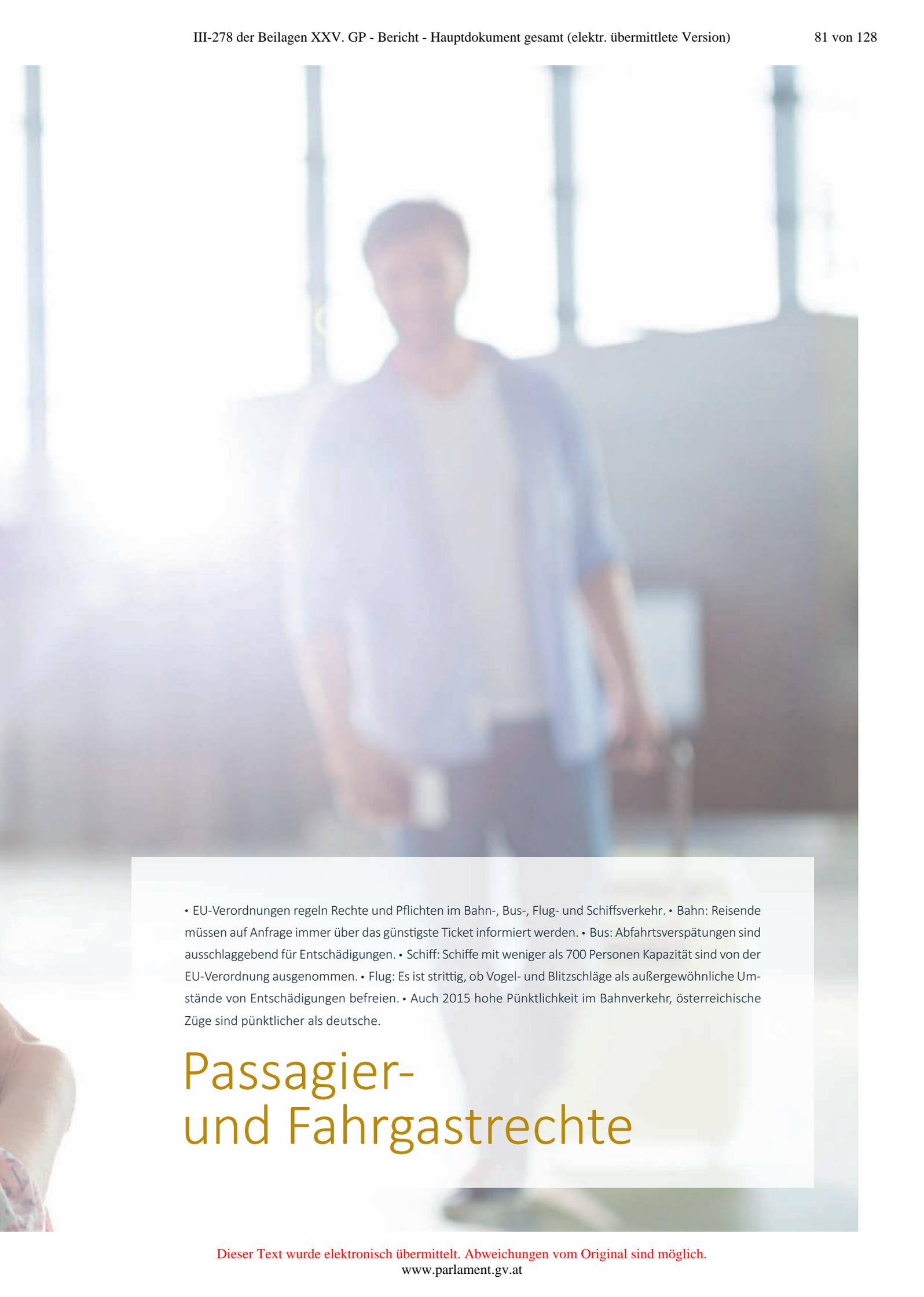
Online-Buchungsportale für Flüge

Wird ein Flug annulliert, liegt die Beweislast, ob und wann der Fluggast über die Annullierung des Fluges unterrichtet wurde, gemäß Art. 5 Abs. 4 der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 beim ausführenden Luftfahrtunternehmen. Oftmals liegen Luftfahrtunternehmen bei Buchung über Online-Buchungsportale nur die Kontaktdaten des Internetportales vor, nicht aber die des Reisenden. In einigen Fällen konnte die Airline nachweisen, die Annullierungsinformation an vorliegende Kontaktdaten übermittelt zu haben. Diese wurden von dem Buchungsportal jedoch nicht an die Passagiere weitergeleitet. In diesen Fällen gestaltet sich eine Einigung mit den Fluglinien oft als schwierig.

Dies gilt ebenso für die Erstattung von Flugtickets. Diese müssen von dem Unternehmen, über welches gebucht wurde – also in diesem Fall vom jeweiligen Flugbuchungsportal –, rückerstattet werden, was oft nicht einfach ist. Die apf kann Forderungen nur gegenüber dem jeweiligen Luftfahrtunternehmen geltend machen. Die apf rät daher, Flüge direkt beim Luftfahrtunternehmen (z.B. auf dessen Homepage) zu buchen.

Das Verfahren bei
der apf ist für Passagiere
und Fahrgäste
immer kostenlos und
provisionsfrei.





• EU-Verordnungen regeln Rechte und Pflichten im Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsverkehr. • Bahn: Reisende müssen auf Anfrage immer über das günstigste Ticket informiert werden. • Bus: Abfahrtsverspätungen sind ausschlaggebend für Entschädigungen. • Schiff: Schiffe mit weniger als 700 Personen Kapazität sind von der EU-Verordnung ausgenommen. • Flug: Es ist strittig, ob Vogel- und Blitzschläge als außergewöhnliche Umstände von Entschädigungen befreien. • Auch 2015 hohe Pünktlichkeit im Bahnverkehr, österreichische Züge sind pünktlicher als deutsche.

Passagier- und Fahrgastrechte

Umsetzung der Fahrgastrechte

Erfolgreiche Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Die Bahnunternehmen und Verkehrsverbände müssen der Schienen-Control ihre Beförderungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung und bei Änderungen vorlegen. Je nach Häufigkeit der Änderungen übermitteln daher die Bahnunternehmen ihre geänderten Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen in unterschiedlichem Ausmaß.

Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG überprüfen, ob die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen 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). Die Schienen-Control Kommission kann die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern dem jeweiligen Unternehmen auch konkret eine Änderung der Bedingungen auftragen, damit diese dem Gesetz entsprechen. In zwei Verfahren wurden schlussendlich Teile von Beförderungsbedingungen für unwirksam erklärt (siehe auch „Verfahren der Schienen-Control Kommission“ ab Seite 85).

Verbesserungen für Fahrgäste erzielt

Im Rahmen der Überprüfung der Tarifbestimmungen hat die Schienen-Control einige mögliche Rechtsverstöße angemerkt, Verbesserungsvorschläge bei Unklarheiten gemacht und konnte schlussendlich auch zahlreiche Verbesserungen für Fahrgäste erzielen. So übermittelte u. a. die ÖBB-Personenverkehr im Jahr 2015 sieben Neufassungen des „Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“. Die

Schienen-Control hat dem Unternehmen dazu zahlreiche Anmerkungen übermittelt – exemplarisch kam es aufgrund dessen u. a. zu folgenden Änderungen der Beförderungsbedingungen:

- Klarstellung zahlreicher unklarer Formulierungen bzw. Begrifflichkeiten
- Verankerung der Beförderungspflicht
- Information über das begrenzte Wechselgeld der Ticketautomaten
- 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
- Im Falle eines Verlusts werden Fahrkarten, die auf einen Namen lauten, ersetzt
- Reisende mit auf Namen lautenden Fahrkarten, die diese vergessen haben, können sie nachbringen, wodurch die Strafe reduziert oder der zu viel bezahlte Fahrpreis erstattet wird
- Erhöhter Kostenersatz für Taxi oder Unterkunft bei erheblichen Gründen
- Keine Verpflichtung der Bestätigung der Verspätung durch den Fahrgast bei Anträgen auf Verspätungsschädigungen für Einzelfahrkarten
- Klarstellung der Entschädigung bzw. Erstattung bei Verspätungen auch von Mobile-Tickets
- Aufnahme der 1-Monatsfrist für die Auszahlung der Verspätungsschädigung
- Aufnahme der 2-Monatsfrist für die Auszahlung der Erstattungen
- Verlängerung der Frist für die Meldung von nicht sofort



erkennbaren Transportschäden für die Beförderung von Kraftfahrzeugen von 7 auf 14 Tage

- Kein völliger Ausschluss von Erstattungsansprüchen, wenn das zu transportierende Kraftfahrzeug nicht den vorgegebenen Maßen entspricht
- Aufnahme der Möglichkeit der Fahrtunterbrechung beim Standardticket
- Einführung der Erstattung für die Österreichcard (Jahresnetzkarte) ab dem 7. Monat
- Anhebung der Haftungsgrenze für verlorenes Gepäck auf rund 1.400 Euro¹
- Transparenterer Hinweis auf Tarifbestimmungen und Kontaktdaten der Verkehrsverbünde (wichtig, sofern die Kundin bzw. der Kunde trotz Ticketkauf über ÖBB-Vertriebskanäle kein Ticket der ÖBB-Personenverkehr, sondern des Verkehrsverbundes erhält)
- Klarstellung der Möglichkeit für ausländische Reisende mit Behinderungen, dass auch sie bei Bedarf eine kostenlose Begleitperson mitnehmen können
- Einschränkung der Stornierung von Online-Tickets bei bestimmten Bezahlsystemen (z. B. per Paybox, Bankeinzug oder EPS Online Überweisung) wird Schritt für Schritt aufgehoben
- Reduzierung der Kosten für Mahnungen von bisher 15 Euro bzw. 25 Euro auf generell 15 Euro

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

Bei der Behandlung von Beschwerden stellt die Agentur für Passagier- und Fahrgastreue (apf) auch vereinzelt Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen aus der Fahrgastreueverordnung bzw. dem Fahrgastreuegesetz fest. Diese werden grundsätzlich im Wege des Schlichtungsverfahrens gelöst; vereinzelt musste die Schienen-Control Kommission informiert werden.

Themen im Jahr 2015:

a. Keine Erstattung aufgrund der Fahrgastreue

In einigen wenigen Fällen wurde festgestellt, dass Erstattungsanträge zu Unrecht abgelehnt wurden. Dies lag meis-

tens daran, dass vom Bahnunternehmen nicht zwischen einer tariflichen Erstattung und einer verpflichtenden Erstattung aufgrund der Fahrgastreue (z. B. bei Verspätungen über 60 Minuten) unterschieden wurde. Den jeweiligen Beschwerdeführenden wurde in Schlichtungsverfahren zu ihrem Recht verholten.

b. Zuständigkeitsdifferenzen bei Taxi- und Hotelkosten

Was die Entschädigung von Folgekosten – etwa Taxi- und Hotelkosten – betrifft, war vor allem in der ersten Jahreshälfte festzustellen, dass es oftmals unterschiedliche Ansichten über die Zuständigkeit für Taxi- und Hotelkosten gab. Grundsätzlich vertritt die apf die Rechtsmeinung, dass auch für diesen Kostenersatz immer das ticketausstellende Unternehmen zuständig sein muss. Dies haben die Bahnunternehmen teilweise anders gesehen, sodass regelmäßig bei Anträgen auf Kostenersatz zwar eine etwaig zustehende Verspätungsentschädigung ausbezahlt wurde, bezüglich der Taxi- und Hotelkosten aber auf ein anderes beförderndes Unternehmen verwiesen wurde. Nach Ansicht der apf entspricht dies jedoch nicht den Intentionen des europäischen Gesetzgebers, da sich Fahrgäste ansonsten auch bei einer bei einem Bahnunternehmen gebuchten und durchgehenden Fahrt bei Problemen an unterschiedliche Unternehmen wenden müssen. Zu diesen zusätzlichen bürokratischen Hürden kommen dann zumeist auch noch sprachliche Hürden bei ausländischen Unternehmen.

c. Zu Unrecht verweigerte Verspätungsentschädigung

In einigen wenigen Fällen erhielt die apf Beschwerden über verweigerte Verspätungsentschädigungen, weil das Bahnunternehmen behauptete, dass eine Information vor Kauf des Tickets erfolgt sei, dass mit einer Verspätung von mehr als 60 Minuten zu rechnen sei. In den jeweiligen Schlichtungsverfahren konnte eruiert werden, dass die Information erst nach Kauf erfolgte, sodass die Verspätungsentschädigungen ausbezahlt wurden.

¹ Die Haftung wird mittels Sonderziehungsrechten des Internationalen Währungsfonds festgelegt und in Euro umgerechnet.

d. Fristverletzungen bei Verspätungsentschädigung

Für die Auszahlung einer Verspätungsentschädigung bzw. einer Erstattungssumme haben die Unternehmen im ersten Fall einen Monat, im zweiten Fall je nach Anspruchsgrundlage einen bzw. bis zu zwei Monate Zeit. Diese Fristen wurden jedoch nicht immer eingehalten, sodass diesbezüglich Beschwerden bei der apf einlangten. In den Verfahren konnte eine rasche Auszahlung erwirkt werden.

e. Keine Erstattung von Tickets im Regionalverkehr

In der Fahrgastrechteverordnung sowie dem Fahrgastrechtegesetz finden sich ähnliche Bestimmungen zu Rechten bei Verspätungen und Zugausfällen, allerdings bestehen unterschiedliche Anwendungsbereiche. So ist bei Art. 16 der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 in Österreich die Anwendung durch den Gesetzgeber im Regionalverkehr ausgenommen worden. Bei § 8 EisbBFG hingegen ist keine Ausnahme für den Regionalverkehr vorgesehen, sodass dieser anwendbar ist. In einigen wenigen solcher Fälle erfolgte eine Ablehnung von Ansprüchen durch das Bahnunternehmen. Die apf vertritt jedoch die Rechtsansicht, dass § 8 EisbBFG im Regionalverkehr anwendbar ist und daher ein Anspruch auf Erstattung besteht. In den Verfahren konnte ein Entgegenkommen des Bahnunternehmens erreicht werden.

f. Keine erweiterte Information bei Kenntnis der Personendaten

Grundsätzlich sind Reisende im Bahnverkehr angemessen über ihre Rechte und Pflichten zu informieren. Dies gilt auch im Falle von Verspätungen oder dem Ausfall von Zügen. Erweiterte Informationspflichten bestehen vor allem dann, wenn den Unternehmen die persönlichen Kontaktdaten bzw. Reisepläne der Reisenden bekannt sind. Dies ist vor allem bei personenbezogenen Buchungen der Fall. In all diesen Fällen bestehen erweiterte Informationsverpflichtungen für Unternehmen. Kommt es etwa zum Zugausfall und dem Unternehmen ist bekannt, dass Reisende diesen Zug gebucht haben, so sind diese beim Vorhandensein der Personendaten grundsätzlich über den Zugausfall bzw. weitere Schritte zu informieren. In einigen wenigen Fällen, die bei der apf im Bahnverkehr eingebracht wurden, war dies nicht

der Fall. Diesbezüglich wurde das Bahnunternehmen auf die Verpflichtung erneut hingewiesen.

g. Probleme bei der Jahreskartenentschädigung

Eine Entschädigung bei Verspätungen und Zugausfällen sollten Besitzerinnen und Besitzer von Verbund-Jahreskarten bereits seit einigen Jahren erhalten, sofern alle Formalitäten eingehalten wurden. Dabei muss dem jeweiligen Verkehrsverbund, von welchem der Reisende eine Jahreskarte besitzt, die Zustimmung zur Datenweitergabe an das jeweilige Bahnunternehmen erteilt werden. Dies erfolgt meist bei Bestellung der Jahreskarte. Das Bahnunternehmen ist dann für die Auszahlung der Ansprüche zuständig. Aus den Beschwerden geht hervor, dass die Informationen vor allem zum Anmeldeprozedere oftmals mangelhaft sind. Dies kann zur Folge haben, dass den betroffenen Personen nicht klar ist, welche Maßnahmen im Konkreten vorzunehmen sind, damit eine Teilnahme möglich ist. Hier setzt sich die apf weiterhin für verbesserte Informationen ein.

h. Kein Transport wegen Überfüllung

Wer ein Bahnticket kauft, wird dieses wahrscheinlich auch in Anspruch nehmen wollen. Probleme bestehen vor allem dann, wenn der Zustieg am Bahnhof jedoch nicht möglich ist, weil der Zug überfüllt ist. In solchen Fällen lassen Bahnunternehmen häufig nur noch Reisende mit einer gültigen Zugreservierung zusteigen. Besonders problematisch ist dies, wenn etwa ein zuggebundenes Ticket gekauft wurde, also nur die Nutzung dieses einen Zuges möglich war. In diesen Fällen musste man bisher auf das Entgegenkommen des Bahnunternehmens hoffen, damit mit dem Ticket etwa ein Folgezug genutzt werden konnte. Ein Anspruch darauf bestand jedoch nicht. Diese Problematik hat die apf thematisiert. Mittlerweile hat die ÖBB-Personenverkehr ihre Tarife mit Februar 2016 dahingehend abgeändert, dass in Fällen mit zuggebundenen Tickets ein Anspruch besteht, auch einen anderen Zug nutzen zu können. Bis Redaktionsschluss ungelöst ist diese Frage bei zugungebundenen Tickets. Mit diesen kann jeder Zug innerhalb der Geltungsdauer genutzt werden. Es ist jedoch für den Fahrgast nicht immer einfach nachzuweisen, dass das Zugticket für einen konkreten Zug gekauft wurde und die Nutzung anderer Züge sinnlos ist. Auch hier wird sich die apf weiter beim Bahnunternehmen für Verbesserungen einsetzen.



i. Keine konkreten Stornobedingungen bei Online-Tickets

Mittlerweile kaufen Reisende ihre Tickets immer häufiger online und möchten entsprechend auch ausreichend über ihre Rechte und Pflichten informiert werden. Im bis Mitte Jänner 2016 primär genutzten Online-Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr war das aus Sicht der apf nur mangelhaft gelöst. Bei den zahlreichen unterschiedlichen Ticketgattungen war für die Verbraucherin bzw. den Verbraucher oftmals nur schwer ersichtlich, welche konkreten Storno- bzw. Erstattungsmodalitäten gelten. Im neuen Ticketshop ist nun zumindest vollständig ersichtlich, ob ein Ticket überhaupt erstattungsfähig ist oder nicht. Die apf wünscht sich hier noch weitere Verbesserungen und hat das Bahnunternehmen ersucht, so zu informieren, dass auch bei der jeweiligen Buchung ersichtlich ist, welche konkreten Rechte bei Storno und Erstattung bestehen.

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Verfahren wegen mangelnder Tarifveröffentlichung

In diesem von der Schienen-Control Kommission im Jänner 2014 eingeleiteten Verfahren ging es um die mangelhafte Veröffentlichung der Fahrpreise des Personenverkehrsunternehmens in den Tarifbestimmungen. Die Schienen-Control Kommission konnte erreichen, 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 wurden im Fahrgastbericht 2014 veröffentlicht.

Verfahren wegen Verspätungsentschädigung für Zeitkarten

Sowohl Art 17 Abs. 1 der EU-Fahrgastrechteverordnung als auch § 5 EiszBFG normieren, dass Fahrgäste, die eine Zeitfahrkarte besitzen und denen während der Gültigkeitsdauer

Neues Entschädigungsmodell bringt Vorteile für Kundinnen und Kunden von Wochen- und Monatskarten.

ihrer Zeitfahrkarte wiederholt Verspätungen oder Zugausfälle widerfahren, Anspruch auf eine angemessene Entschädigung gemäß den Entschädigungsbedingungen des Eisenbahnunternehmens haben.

Aufgrund der nicht zufriedenstellenden Evaluierung des bisherigen Entschädigungsmodells, leitete die Schienen-Control Kommission im November 2014 ein aufsichtsbehördliches Verfahren ein, in dem schlussendlich im März 2015 das bisherige Entschädigungsmodell mittels Bescheid für unwirksam erklärt wurde. Wie aus den vom Personenverkehrsunternehmen übermittelten Daten hervorging, wurden trotz wiederholter Verspätungen oder Zugausfälle im entsprechenden Zeitraum keine angemessenen Entschädigungen ausbezahlt. Ziel war es, ein neues kundenfreundlicheres Entschädigungsmodell zu erreichen. Mit September 2015 wurde das neue, vom Bahnunternehmen vorgelegte Entschädigungsmodell von der Schienen-Control Kommission genehmigt. Dadurch ergeben sich folgende Vorteile für Zeitkartenbesitzerinnen und -besitzer: Eine Entschädigung muss nun bereits ab 20 Minuten Zugverspätung gutgeschrieben werden und nicht wie vormals erst ab 30 Minuten. Auch wurde der Entschädigungsbetrag auf 1,5 Euro für eine Zugverspätung verdoppelt.

Da Entschädigungsbeträge für Zeitkartenbesitzerinnen und -besitzer erst ab vier Euro (das heißt ab drei Zugverspätungen) ausbezahlt werden, ist es wichtig, dass sich Fahrgäste immer eine Bestätigung über die Verspätung des Zuges einholen. Das Einholen einer Bestätigung für Wochen- und Monatskarten der ÖBB-Personenverkehr oder eines Verkehrsverbundes ist über das ÖBB-Kundenservice unter 051717, online unter <http://fahrplan.oebb.at/bin/trainsearch.exe/dn> sowie bei allen ÖBB-Ticketschaltern bis 60 Minuten nach Zugankunft möglich. Bei der Abwicklung über einen ÖBB-Ticketschalter wird ein etwaiger Anspruch direkt vor Ort geprüft und grundsätzlich gleich in bar ausbezahlt. Auf Wunsch wird der Entschädigungsbetrag aber auch auf das Konto überwiesen.

Geplant ist das neue Entschädigungsmodell nach zweijähriger Laufzeit erneut zu evaluieren, um feststellen zu können, ob dadurch angemessene Entschädigungen, bei wiederholten Verspätungen bzw. Zugausfällen gewährt werden.

Verfahren wegen Beförderungsausweisen und Beförderungsverträgen

Die als Abteilung bei der Schienen-Control angesiedelte Schlichtungsstelle hat die Schienen-Control Kommission darüber informiert, dass in mehreren Schlichtungsverfahren die Thematik Beförderungsausweise und Beförderungsverträge eine Rolle gespielt haben. Für diverse Fragen, etwa für den Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung, ist es wesentlich, ob mehrere Fahrkarten einen Beförderungsvertrag darstellen oder nicht.

Im laufenden Verfahren geht es um die vom Internationalen Eisenbahntransportkomitee (CIT) empfohlenen Allgemeinen Beförderungsbedingungen für die Beförderung von Personen (GCC-CIV/PRR²). Diese regeln allgemeine Fragen des Vertragsverhältnisses zwischen Reisenden und Beförderern und sollen sicherstellen, dass im nationalen und internationalen Schienenpersonenverkehr soweit wie möglich einheitliche Vertragsbedingungen zur Anwendung gelangen. Die einzelnen Bahnunternehmen können die GCC-CIV/PRR jedoch jederzeit teilweise oder zur Gänze ausschließen. Jedenfalls unterliegen auch die GCC-CIV/PRR und sonstige Besondere (Internationale) Beförderungsbedingungen als Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der österreichischen Rechtsordnung und den europarechtlichen Rechtsnormen.

Das Verfahren wurde im März 2015 eingeleitet. Das betroffene Personenverkehrsunternehmen ist vollständiges Mitglied des CIT und wendet die GCC-CIV/PRR ohne Vorbehalt vollständig an.

Punkt 3.4 der GCC-CIV/PRR bestimmt, dass vorbehaltlich der in den Punkten 3.5 und 3.6 genannten Fälle ein Beförderungsausweis immer einen Beförderungsvertrag dokumentiert. Punkt 3.5 bestimmt, dass mehrere Beförderungsausweise in Papierform oder mehrere e-Beförderungsausweise mehrere Beförderungsverträge dokumentieren. Sie dokumentieren nur dann einen einzigen Beförderungsvertrag, wenn die besonderen Beförderungsbedingungen dies vorsehen. Der

Punkt 3.6 geht sogar noch weiter und bestimmt, dass ein einziger Beförderungsausweis auch mehrere Beförderungsverträge dokumentieren kann.

Diese für den Fahrgast ungünstige Regelung in den GCC-CIV/PRR über die Dokumentation von Beförderungsverträgen geht einher mit der Problematik, dass Eisenbahnunternehmen nur eingeschränkt Durchgangsfahrten anbieten. Dies wurde vom Personenverkehrsunternehmen bestätigt, demzufolge im internationalen Verkehr Durchgangsfahrkarten ausgestellt werden, wenn die technischen Systeme der Partnerbahnen kompatibel sind und die Daten von den Partnerbahnen übermittelt werden bzw. dies aufgrund der Kombination von Fahrausweisen möglich ist.

Schließt daher ein Fahrgast etwa für eine Fahrt im grenzüberschreitenden Verkehr von Österreich in einen anderen EU-Mitgliedstaat bzw. umgekehrt einen Beförderungsvertrag mit einem beteiligten Eisenbahnunternehmen, so werden ihm für die Reise je nach Bahnunternehmen und Ticketgattung mehrere Fahrausweise (z. B. je ein Fahrausweis pro Beförderer oder pro Zug) ausgehändigt, die jedoch – wie auch die Punkte 3.4, 3.5 und 3.6 GCC-CIV/PRR regeln – grundsätzlich nicht einen einzigen Beförderungsvertrag darstellen. Ausgenommen davon sind nur etwa Kooperationsangebote wie z. B. die „SparSchiene Europa“, die für bestimmte Relationen angeboten werden. Diese Praxis führt dazu, dass ein Fahrgast, der auf einer solchen grenzüberschreitenden Fahrt eine relevante Verspätung nach Art. 17 Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 erleidet und um Verspätungsentschädigung ansucht, unter Umständen von allen beteiligten Beförderern abgewiesen wird 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. Bezogen auf die gesamte Reise übersteigt die Verspätung im Rahmen der Reisekette dieses Maß jedoch. Ähnliches gilt auch für Art. 16 der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007.

Weiters ersetzt das Personenverkehrsunternehmen bei Verlust keine Fahrkarten im internationalen Verkehr. Zwischenzeitlich wurde der Ersatz bei Verlust für auf Namen lautende Fahrkarten im nationalen Verkehr umgesetzt. Im internationalen Verkehr besteht die gleiche Problematik jedoch nach wie vor.

Auch hat die Schienen-Control Kommission 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. Bei Benützung mehrerer Züge ist, wie bereits ausgeführt, nicht die Verspätung eines einzelnen Zuges, sondern die Verspätung bei der Ankunft maßgeblich. 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. In gegenständlicher Sache geht es um Tarifbestimmungen, denen zufolge nur personenbezogene Fahrkarten für die Berechnung der Verspätungsentschädigung herangezogen werden. Nicht entschädigt werden etwa Fahrzeuge (Pkw), Gepäck oder Fahrräder.

Laut Schienen-Control Kommission kann zweifelsfrei festgestellt werden, dass Fahrgästen unabhängig von allfälligen Schadenersatzansprüchen nach Art. 32 bzw. Art. 44 Anhang I Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 oder aufgrund nationaler Rechtsvorschriften eine Entschädigung für Verspätungen nach Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 zusteht. Eine konkrete Ausführung, für welche Fahrkarten bzw. Leistungen im Rahmen eines Beförderungsvertrages der Gesetzgeber eine Entschädigung für Verspätungen vorsieht, findet sich in Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 nicht und musste daher durch Auslegung bzw. Interpretation ermittelt werden.

Laut Schienen-Control Kommission kann ebenfalls zweifelsfrei festgestellt werden, 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. Die Einschränkung der Verspätungsentschädigung auf personenbezogene Beförderungspreise in den Tarifbestimmungen des Personenverkehrsunternehmens

verstößt insbesondere gegen Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007. Diese Einschränkung auf den personenbezogenen Preisanteil wurde mittels Bescheid vom Februar 2016 für unwirksam erklärt und seitens des Personenverkehrsunternehmens aus den Beförderungsbedingungen fristgerecht entfernt.

Verfahren zu einer Beschwerde im Schlichtungsverfahren wegen Verspätungsentschädigung

Der Beschwerdeführer erwarb beim betroffenen Personenverkehrsunternehmen vier Fahrkarten zum Gesamtpreis von 770 Euro für die Strecke Wien Hbf. – Hamburg Altona und retour. Der Zug auf der Hinfahrt hatte 90 Minuten Verspätung und der auf der Rückfahrt 65 Minuten Verspätung.

Der Beschwerdeführer brachte einen Antrag auf Entschädigung und Refundierung bei Zugverspätungen beim Personenverkehrsunternehmen ein. Das Personenverkehrsunternehmen entschädigte zwei Mal 25 Prozent des Fahrkartenpreises von je 284 Euro für die Fahrkarten der Reisenden, lehnte aber eine Entschädigung für die beiden Fahrkarten für das mitgeführte Fahrzeug ab.

Der Beschwerdeführer wandte sich an die apf um Unterstützung, da er die fehlende Entschädigung für Verspätungen für die beiden Fahrkarten für das Fahrzeug nicht nachvollziehen konnte. Die apf eröffnete ein Schlichtungsverfahren gemäß § 78a Abs. 2 EiszG. Die apf schlug eine Verspätungsentschädigung von 25 Prozent für die vom Beschwerdeführer erworbenen Pkw-Tickets gemäß Art. 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 vor. Das Personenverkehrsunternehmen lehnte eine Verspätungsentschädigung für die Pkw-Fahrkarten erneut ab.

Die Schienen-Control Kommission wurde von der apf gemäß § 78a Abs. 5 EiszG darüber informiert, dass es im Schlichtungsverfahren zu keiner einvernehmlichen Lösung gekommen ist. Die Schienen-Control Kommission eröffnete im Oktober 2015 ein Verfahren.

Dem Beschwerdeführer wurde mit Bescheid vom Februar 2016 ein Betrag von 50,50 Euro zugesprochen. Dieser Betrag entspricht 25 Prozent des Gesamtpreises von 202 Euro für

² General Conditions of Carriage for Rail Passengers

die beiden Fahrkarten für das mitgeführte Fahrzeug des Beschwerdeführers auf der Hin- und Retourfahrt von Wien Hbf. nach Hamburg Altona. Inhaltlich wird auf die Begründung im Verfahren wegen der Einschränkung der Verspätungsentschädigung für nichtpersonenbezogene Fahrpreise in den Beförderungsbedingungen verwiesen.

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.:

- der Erstattung von Gebühren (z. B. erhöhter Fahrpreis)
- der Erstattung von Reservierungen
- der Erstattung von Tickets, wenn das Bahnunternehmen den Grund für die Nichtinanspruchnahme (z. B. bei Überfüllung des Zuges) zu vertreten hat
- der Erstattung von Österreichcard, Komfort-Ticket (dem Standard-Ticket in erster Linie für Nachtreise- oder Autoreisezüge) oder ermäßigter Fahrkarten wie der Spar-Schiene oder des Sommertickets
- der (teilweisen) Stornierung bzw. Erstattung von mehreren gleichzeitig gekauften Fahrkarten
- der Erstattung oder Stornierung von Online-Fahrkarten

In einigen Punkten (z. B. Sommerticket, Erstattung von Gebühren oder Reservierungen) 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 aufsichtsbehördlichen Verfahren geht es um einige Bestimmungen zur mangelhaften Information insbesondere über Ermäßigungen in den Verkehrsverbänden bei:

- Fahrkartenkauf mittels der Ermäßigungskarten Vorteils-card oder Businesscard
- Reisenden mit Behindertenpass
- Kauf von Gruppenfahrkarten
- Kauf über die Website oder mittels App

Die Schienen-Control Kommission setzt sich für transparente und verständliche Information ein.

In den Tarifbestimmungen des Personenverkehrsunternehmens finden sich laut Schienen-Control Kommission keine ausreichenden Informationen, dass die Ermäßigung mittels Vorteils-card oder Businesscard, für Reisende mit Behindertenpass, für Gruppen oder für Ticketkäufe im Ticketshop auf der Website oder mittels App für Smartphones durchaus auch weniger als die angegebenen Prozentwerte für Tickets in den einzelnen Verkehrsverbänden sein kann.

Die Schienen-Control Kommission ersuchte um ausreichende Informationen in den Tarifbestimmungen des Personenverkehrsunternehmens. Sämtliche obig aufgezählten (ermäßigten) Fahrkarten werden von den Fahrgästen über Vertriebskanäle des Personenverkehrsunternehmens erworben und es wird ausnahmslos ein Beförderungsvertrag mit dem Personenverkehrsunternehmen abgeschlossen.

Grundsätzlich wies die Schienen-Control Kommission auf die Frage hin, ob das tatsächliche Ermäßigungsausmaß für die durchschnittlich kundigen Konsumentinnen und Konsumenten insbesondere im Sinne des Transparenzgebotes des § 6 Abs. 3 KSchG ausreichend klar ist. Ein nicht unerheblicher Teil der angesprochenen Kundinnen und Kunden wird die Tarifbestimmungen, Werbeaussagen und sonstigen Informationsquellen des Personenverkehrsunternehmens zu den gewährten Ermäßigungen dahingehend verstehen, dass grundsätzlich 45 Prozent bzw. 50 Prozent Rabatt (auf den Normal- oder Standardpreis) gewährt werden. Damit wird der Verbraucherin und dem Verbraucher suggeriert, dass sie oder er diese Ermäßigungsausmaße tatsächlich auch erhält. Dies entspricht jedoch oft nicht der Realität, da in vielen Fällen das Ermäßigungsausmaß davon abweicht, weil die Verbraucherin bzw. der Verbraucher aufgrund der Verbundexklusivität keine Fahrkarte des Personenverkehrsunternehmens, sondern des jeweiligen Verkehrsverbundes erhält. Die Schienen-Control Kommission unterbreitete einige Vorschläge für eine transparente Information. Zu Redaktionsschluss war das Verfahren noch nicht abgeschlossen.

Rechte und Pflichten

Die EU-Verordnungen im Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsverkehr erfassen grundsätzlich den grenzüberschreitenden sowie den innerstaatlichen Verkehr. Sie regeln, in welchen Anwendungsfällen den Fahr- bzw. Fluggästen welche Rechte und Ansprüche eingeräumt werden. Der österreichische Gesetzgeber hat einzelne Bestimmungen der EU-Verordnung im Bahnverkehr für den Regionalverkehr auf unbestimmte Zeit ausgenommen. Außerdem gilt in Österreich noch bis 28. Februar 2017 eine Ausnahmeregelung für den Buslinienverkehr. Diese besagt, dass die gesamte EU-Verordnung 181 / 2011 auf Fahrten, bei denen ein bedeutender Teil der Strecke und mindestens eine Haltestelle außerhalb des Unionsgebietes liegen, nicht anzuwenden ist.

Für die verschiedenen Verkehrsträger gibt es ähnliche Rechte und Pflichten, allerdings sind diese in den einzelnen EU-Verordnungen im Detail unterschiedlich ausgestaltet. Als typische Anwendungsfälle, die in den EU-Verordnungen aller Bereiche vorgesehen sind, können etwa Verspätungen und Ausfälle von Flügen oder Fahrten genannt werden. Unterschiedlich sind jedoch beispielsweise sowohl die genauen Definitionen von relevanten Ausfällen und Verspätungen als auch die Regelungen zu den konkreten Entschädigungsansprüchen, insbesondere was deren Bemessung betrifft. Auch die Vorschriften zum Ablauf der Beschwerdeverfahren unterscheiden sich je nach Verkehrsträger geringfügig. Zudem hat Österreich im Bahnverkehr noch ergänzende nationale Fahrgastrechte eingeführt.

Im folgenden Kapitel werden die wichtigsten Rechte und Pflichten der Passagiere dargestellt.

Die EU-Verordnungen regeln grundsätzlich die Rechte und Ansprüche der Passagiere im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr.



Bahnverkehr

Geltungsbereich

Die folgend dargestellten Ansprüche gelten für den Eisenbahnverkehr in Österreich.

Informationspflichten

Fahrgäste im Zugverkehr sind über allfällige Störungen, Verspätungen und Zugausfälle angemessen und je nach Kenntnisstand zu informieren, auch über die jeweiligen Auswirkungen, z. B. welche Anschlüsse in Gefahr sind.

Die Information muss über sämtliche vorhandene Kommunikationskanäle (z. B. Personenschalter, Fahrkartenautomat, Aushänge, Monitore etc.) ergehen. Viele Unternehmen haben sich bereits auf die neuen Technologien eingestellt und veröffentlichen Störungsmeldungen nicht nur über die Website, sondern auch über Social-Media-Kanäle wie Facebook, Twitter & Co.

Die Informationspflichten liegen nicht nur beim Unternehmen. Auch der Fahrgast hat sich angemessen und rechtzeitig über allfällige Störungen zu informieren – etwa über Verspätungen und Zugausfälle. Eine erhöhte Informationsverpflichtung trifft die Unternehmen dann, wenn ihnen Daten der Reisenden vorliegen (etwa bei personenbezogenen Buchungen über das Internet). Die Information kann dann auch mittels E-Mail, Anruf oder per Kurznachricht erfolgen.

Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde müssen Fahrpläne, Preise und Beförderungsbedingungen zumindest auf ihrer Website veröffentlichen. Dies inkludiert auch eine Zusammenfassung der wichtigsten Tarifänderungen und der bis zu einem Jahr alten Fassungen der Beförderungsbedingungen. Die aktuellen Beförderungsbedingungen sind zudem unentgeltlich an den Personenschaltern der Bahnunternehmen oder Verkehrsverbünde erhältlich. Auch auf Bahnhöfen und in Zügen müssen die Fahrgäste Einsicht in eine Zusammenfassung der wichtigsten Tarifbe-

stimmungen nehmen können. Grundsätzlich haben Reisende immer das Recht darauf, auf Anfrage über den günstigsten Preis informiert zu werden. Das bedeutet auch, dass bei einem Kauf des Tickets am Automaten oder im Internet primär immer das günstigste Ticket angeboten werden muss. Weitere Mindestinformationspflichten betreffen z. B. die kürzeste Fahrzeit, die allgemeinen Vertragsbedingungen und Informationen zum Beschwerdeverfahren.

Fahrpreisschädigung bei Verspätungen

Relevant ist dabei die Art des Beförderungsvertrags, etwa ob eine Einzel-, Wochen-, Monats- oder Jahreskarte genutzt wird. Dadurch bestehen unterschiedliche Rechte bei Verspätungen, Zugausfällen oder versäumten Anschlusszügen. Eine Verspätung ist definiert als das verspätete Eintreffen des Zuges an einem Bahnhof oder einer Haltestelle. Züge gelten jedoch nicht sofort als verspätet; die meisten österreichischen und europäischen Bahnunternehmen messen eine Verspätung erst ab einer gewissen Verspätungsdauer (z. B. 5 Minuten 29 Sekunden bei der ÖBB-Personenverkehr).

Entschädigung für Einzelfahrkarten

Einzelfahrkarten gelten immer für eine konkrete Beförderung zwischen Abfahrts- und Zielbahnhof für eine einfache Fahrt. Für diese Ticketgattung werden in Österreich nur Verspätungen in den Zügen des Fernverkehrs entschädigt. Ob ein Zug Regional- oder Fernverkehr darstellt, ist anhand der Zuggattung ersichtlich. Beispiele für Fernverkehrszüge sind etwa rj, ICE, WB oder EN.

Maßgeblich ist weiters, dass ein durchgehender Beförderungsvertrag für die Beförderungsleistung vorhanden ist



oder die Tickets auf eine durchgehende Reisekette hinweisen (z. B. wenn die Tickets zum selben Zeitpunkt gekauft wurden oder wenn Reservierungen vorliegen).

Auch beim Verpassen eines Anschlusszuges oder bei (teilweisem) Zugausfall besteht bei Einzelfahrkarten ein Anspruch auf Entschädigung; ein Entschädigungsanspruch ist auch dann gegeben, wenn Züge verschiedener Bahnunternehmen, aber mit einem einzigen Beförderungsvertrag genutzt werden.

Ist ein Zugticket nur für einen bestimmten (Anschluss-) Zug gültig, so hat im Falle des Verpassens dieses Zuges der Reisende ein Anrecht darauf, dass die Zugbindung aufgehoben wird, sodass auch etwaige andere Züge genutzt werden können.

Bei der Nutzung von Einzelfahrkarten in Fernverkehrszügen besitzt der Reisende einen Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 25 Prozent des Ticketpreises, wenn dieser mehr als 60 Minuten verspätet am Zielbahnhof ankommt. Bei einer Verspätung von mehr als 120 Minuten besteht bereits ein Anspruch auf 50 Prozent der einfachen Ticketkosten. Darüber hinausgehende Verspätungen werden nicht gesondert berücksichtigt, man erhält also mit einer Verspätung von vier Stunden dieselbe Entschädigung wie mit einer Verspätung von zwei Stunden. Für die Auszahlung der Verspätungsentschädigung ist immer das Unternehmen zuständig, welches das Ticket verkauft hat.

Entschädigung für Wochen- und Monatsfahrkarten

Wochen- und Monatsfahrkarten zählen zu den so genannten Zeitfahrkarten. Diese berechtigen, eine Verbindung uneingeschränkt oft innerhalb der Geltungsdauer des Fahrausweises zu nutzen. Wochen- und Monatskarten gelten meist auf einer bestimmten Strecke oder für eine bestimmte Anzahl an Zonen eines Verkehrsverbundes.

Entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen erhalten Fahrgäste, die eine Zeitfahrkarte besitzen und denen während der Gültigkeitsdauer ihrer Zeitfahrkarte wiederholt Verspätungen oder Zugausfälle widerfahren, eine angemessene Entschädigung. Hier hat der europäische bzw. nationale Gesetzgeber die konkrete Ausgestaltung den Bahnunternehmen überlassen.

Für Wochen- und Monatskarten können die Unternehmen die Entschädigungshöhe selbst festlegen. Die Modalitäten hierfür müssen jedoch angemessen sein. Grundsätzlich

Reisende müssen auf Anfrage immer über das günstigste Ticket informiert werden.

gibt es derzeit zwei verschiedene Ansätze, wie Inhaber von Wochen- und Monatskarten entschädigt werden:

1. Die Unternehmen folgen dem Modell der Pünktlichkeitsgrade, welches für Jahreskarten gilt.
2. Die Unternehmen folgen dem Modell für Einzelfahrkarten und fordern zusätzlich etwa von den Reisenden, dass sie eine Bestätigung über die Verspätung einholen, und entschädigen ab einer gewissen Anzahl an eingereichten Bestätigungen.

Ersteres Modell wendet etwa die WESTbahn an, letzteres Modell nutzt die ÖBB-Personenverkehr. Die ÖBB-Personenverkehr hat dies seit September 2015 so geregelt, dass Reisende für jede Verspätung über 20 Minuten eine Bestätigung einholen können, für die sie dann jeweils pauschal 1,50 Euro erhalten. In Verbindung mit der Mindestauszahlungshöhe von 4 Euro bedeutet das, dass für eine Auszahlung mindestens drei Verspätungen über 20 Minuten anfallen und bestätigt werden müssen.

Entschädigung für Jahreskarten

Auch die Jahreskarten zählen zu den Zeitfahrkarten und erlauben die uneingeschränkte Nutzung von Zügen (und meist auch Bussen) auf der ausgewählten Strecke im vordefinierten Zeitraum von einem Jahr.

Besitzerinnen und Besitzer von (Verbund-)Jahreskarten erhalten eine Entschädigung, wenn der Pünktlichkeitsgrad im Regionalverkehr, der von den Bahnunternehmen festzulegen ist, jedoch mindestens 95 Prozent in jedem Monat zu betragen hat, nicht erreicht wird. Gemessen werden alle Züge des Regionalverkehrs im jeweiligen Streckenabschnitt. Heran-

gezogen werden von den meisten Bahnunternehmen die streckenabschnittsbezogenen Auswertungen der ÖBB-Infrastruktur. Schaffen die Unternehmen das nicht, sind sie zur Zahlung einer Entschädigung an die Reisenden verpflichtet. Diese Regelung gilt nicht für Unternehmen, die nur im Fernverkehr tätig sind. In diesen Fällen wird der von den Unternehmen selbst festgelegte Pünktlichkeitsgrad von der Schienen-Control auf seine Angemessenheit und Zumutbarkeit überprüft. In Österreich trifft das derzeit nur auf die WESTbahn zu.

Die Verkehrsverbünde und Bahnunternehmen haben sich in Gesprächen auf eine einheitliche Vorgehensweise zur Handhabung der Jahreskartenentschädigung geeinigt.

Grundsätzlich muss der Verkehrsverbund, der die Verbund-Jahreskarten ausgibt, seine Kundinnen und Kunden um ihre Zustimmung ersuchen, ob diese am Entschädigungsverfahren teilnehmen wollen. Wenn diese zustimmen, schickt der Verkehrsverbund die Daten der Reisenden an das jeweilige Bahnunternehmen, das die Angaben überprüft und feststellt, ob in einem Geltungsmonat der Jahreskarte die Pünktlichkeit unterschritten wurde. Die Daten über die Pünktlichkeitsgrade erhalten die Bahnunternehmen im Regelfall von den Infrastrukturbetreibern. So erhält die ÖBB-Personenverkehr die Daten von der ÖBB-Infrastruktur.

Bei der Berechnung der Verspätung werden Beförderungen ausschließlich im Bereich von Stadtverkehren bzw. Verkehrsverbund-Kernzonen nicht beachtet, genauso wie Verspätungen bei Beförderungen in Zügen des Fernverkehrs oder mit regionalen Kraftfahrlinien, also Bussen. Kurzfristig ausgefallene Züge müssen in die Pünktlichkeitsberechnung miteinbezogen werden, sofern kein Schienenersatzverkehr eingerichtet bzw. kein alternativer Fahrplan veröffentlicht wurde.

Die Höhe der Entschädigungen beträgt mindestens 10 Prozent der jeweiligen Monatskarte (gilt nur für den Bahnanteil) und wird zum Ende der Laufzeit einer Jahreskarte berechnet. Dies erfolgt jedoch automatisch, sodass der Anspruch, sobald berechnet, auf das Konto der bzw. des Reisenden überwiesen wird.

Bei fast allen Verbund-Jahreskarten (zukünftig auch der Verkehrsverbund Oberösterreich, OÖVV) ist die Einsicht des persönlichen Pünktlichkeitsgrades sowie der Ansprüche über die Website der ÖBB-Personenverkehr möglich. Der Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV) zieht es vor, weiterhin selbst darüber Auskunft zu geben.

Entschädigung für die ÖBB-Österreichcard

Die Österreichcard der ÖBB-Personenverkehr gehört grundsätzlich auch zur Ticketgattung Jahreskarte, es gelten jedoch eigene vom Unternehmen festgelegte Entschädigungen. Da diese Karte nicht auf eine Strecke oder einen eingeschränkten Bereich ausgestellt wird, folgt diese nicht dem Pünktlichkeitsentschädigungsverfahren wie die Jahreskarten von Verkehrsverbänden.

Die Entschädigungsmodalitäten sind vergleichbar mit jenen für Wochen- und Monatskarten. Für jede Verspätung ab 60 Minuten eines genutzten Fernverkehrszuges muss eine Bestätigung der Verspätung eingeholt werden. Pro drei Verspätungen erhält die bzw. der betroffene Reisende dann eine Entschädigung vom Bahnunternehmen, die je nach Art der Österreichcard unterschiedlich ausfällt. Reisende mit Österreichcard 1. Klasse erhalten jeweils 30 Euro, jene mit Österreichcard 2. Klasse jeweils 20 Euro. Dies ist nur bis maximal 10 Prozent des Preises der Österreichcard möglich.

FACTS:

Die Österreichcard der ÖBB-Personenverkehr gehört zwar zur Ticketgattung der Jahreskarten, die Modalitäten für Entschädigungen sind jedoch mit Wochen- und Monatskarten vergleichbar.

Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung

Ab einer Zugverspätung von mehr als 60 Minuten (bzw. gemäß EisbBFG auch beim Versäumen des Anschlusses oder bei – teilweisem – Zugausfall) bestehen mehrere gesetzlich eingeräumte Handlungsmöglichkeiten:

- Es besteht die Möglichkeit, auf die Weiterfahrt zu verzichten, die kostenfreie Rückfahrt anzutreten und eine (anteilige) Erstattung des Fahrpreises zu beantragen. In diesem Fall muss die nicht in Anspruch genommene Strecke bzw. bei Sinnlosigkeit der Reise sogar die gesamte Fahrkarte ohne Abzug erstattet werden.



- Es kann die Weiterfahrt bei nächster Gelegenheit ohne zusätzliche Kosten und unter vergleichbaren Bedingungen (soweit das möglich ist) erfolgen. Unter Umständen muss das Ticket für einen alternativen Beförderungsweg gültig geschrieben werden (z. B. bei den zuggebundenen Spar-Schiene-Tickets).
- Schließlich besteht die Möglichkeit, die Reise zu einem späteren Zeitpunkt vorzunehmen. Die Geltungsdauer bereits erworbener Fahrkarten ist gegebenenfalls zu verlängern bzw. kann unter Umständen auch die Fahrkarte für einen alternativen Beförderungsweg gültig geschrieben werden. In der Praxis haben die meisten Bahnunternehmen einen Zeitraum von höchstens zwei Tagen für die Inanspruchnahme der Reise festgelegt.

Versäumen Reisende aus Eigenverschulden die Abfahrt des Zuges, besteht kein Anspruch auf eine Entschädigung.

Mahlzeiten und Erfrischungen

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten hat der Fahrgast Anspruch auf Mahlzeiten und Erfrischungen in einem angemessenen Verhältnis zur Wartezeit und sofern dies vor Ort vorhanden und möglich ist. Dies trifft sowohl in den Zügen als auch an den Bahnhöfen zu.

Taxi- und Übernachtungskosten

Entsprechend den Fahrgastrechten muss das Bahnunternehmen in bestimmten (Not-)Fällen bei Zugverspätungen oder Ausfällen entstandene Taxi- und Übernachtungskosten übernehmen. Die meisten Bahnunternehmen übernehmen die Kosten dann, wenn der Zielbahnhof am selben Tag nicht mehr erreicht werden kann. Im Regionalverkehr kann eine Höchstgrenze für die Kostenübernahme (50 Euro für die Taxinutzung, 80 Euro für die erforderliche Übernachtung) definiert werden. Für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität sind auch etwaige höhere Kosten zu ersetzen. Wurde das Fahrtziel bereits erreicht, jedoch der Anschluss an einen Bus oder ein anderes städtisches Verkehrsmittel verpasst, so berechtigt dies grundsätzlich nicht zur Inanspruchnahme eines Taxis auf Kosten des Bahnunternehmens.

Erstattung von Tickets

Bei der Erstattung von teilweise oder überhaupt nicht genutzten Fahrausweisen gibt es je nach Ticketgattung unterschiedliche Ansprüche. Bei Einzelfahrkarten muss die Erstattung grundsätzlich bis vor dem ersten Geltungstag möglich sein. Bei Zeitfahrkarten und Gruppenfahrausweisen hingegen ist eine Erstattung auch innerhalb der Geltungsdauer möglich, etwa wenn der Fahrausweis nicht oder nur teilweise genutzt wurde oder wenn bei Gruppenfahrausweisen eine niedrigere Anzahl an Personen die Reise antritt, als geplant. Auch bei der Erstattung müssen – wie bei der Entschädigung – Erstattungsbeträge unter vier Euro nicht ausbezahlt werden. Das Bahnunternehmen kann Fahrgästen jedoch darüber hinaus bessere Rechte einräumen, z. B. auch Beträge unter der Mindestgrenze von vier Euro auszahlen oder auch nach Geltungsbeginn der Fahrkarte Erstattungen gewähren.

Bei bestimmten Vertriebswegen kann die Erstattung außerdem an die Einhaltung besonderer Bedingungen geknüpft werden. Beim größten österreichischen Bahnunternehmen – der ÖBB-Personenverkehr – sind z. B. Standard-Online-Tickets erstattungsfähig, bis diese bezogen, also ausgedruckt bzw. am Personenschalter oder Automaten abgeholt werden. Sofern die Nichtnutzung der Fahrkarte nicht durch das Unternehmen zu vertreten ist, können auch angemessene Erstattungsgebühren einbehalten werden. Wird die Erstattung eines Fahrausweises aufgrund eines Umstandes beantragt, der vom Bahnunternehmen zu vertreten ist, so hat die Auszahlung der Erstattungssumme ohne Abzug zu erfolgen. Als Frist für die Auszahlung der Erstattungssumme gelten laut den gesetzlichen Bestimmungen je nach gesetzlicher Grundlage ein oder zwei Monate. Ansprüche nach dem EisbBFG sind innerhalb von sechs Monaten bzw. jene nach der Fahrgastrechteverordnung grundsätzlich innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend zu machen.

FACTS:

Bei der Erstattung von Tickets, die nicht oder nur teilweise genutzt wurden, gibt es unterschiedliche Ansprüche: je nachdem ob Einzelfahrkarte, Zeitfahrkarte, Gruppenfahrausweis oder Online-Ticket.

Erhöhter Fahrpreis und sonstige Nebengebühren

Die Unternehmen können neben dem regulären Fahrpreis auch Nebengebühren verlangen, z. B. Strafzahlungen, wenn Fahrgäste über keinen gültigen Fahrausweis verfügen oder sich nicht an die Beförderungsbedingungen halten.

Bezahlt die betroffene Person nicht, so muss die offene Forderung zuerst mittels schriftlicher Mahnung vom Unternehmen eingefordert werden. Erhebt die betroffene Person Einspruch, so muss das Unternehmen diesen zumindest einmal inhaltlich beantworten, bevor weitere Maßnahmen, wie etwa die Einschaltung eines Inkassounternehmens, erfolgen dürfen.

Im Falle einer Strafe aufgrund eines ungültigen oder keines Tickets können Fahrgäste, sofern sie nachweisen können, dass sie zum Zeitpunkt der Kontrolle über einen gültigen personalisierten Fahrausweis verfügten, diesen nur etwa vergessen hatten, vom jeweiligen Unternehmen die Forderung auf maximal 10 Prozent des Forderungsbetrags reduzieren lassen. Auf die Rechte und den Schutz von Kindern und Minderjährigen ist laut den gesetzlichen Bestimmungen besonders zu achten.

Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität

Sowohl Bahnunternehmen als auch Bahnhofsbetreiber sind verpflichtet, den Zugang zum Bahnverkehr für Menschen mit eingeschränkter Mobilität bestmöglich zu gewähren. Wird neue Infrastruktur gebaut, ist auch hier vor allem auf Zugänglichkeit zu achten. Zusätzlich verlangt das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG), dass öffentliche Verkehrsmittel ab Anfang des Jahres 2016 grundsätzlich barrierefrei zugänglich sein müssen.

Grundsätzlich müssen Bahnunternehmen Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität befördern, das heißt es besteht eine Beförderungspflicht. Zusätzlich zu den jeweiligen Fahrgästen müssen auch erforderliche Mobilitätshilfen (Rollstühle, Gehhilfen etc.) sowie Blinden- bzw. Serviceführhunde befördert werden können.

Die Beförderung darf vom Unternehmen nur in Ausnahmefällen verweigert werden. Das Unternehmen muss innerhalb von fünf Werktagen, schriftlich und unter Angabe von Gründen, die Ablehnung rechtfertigen.

Können Personen nicht selbstständig in den Zug einsteigen bzw. können sie den Bahnhof nicht nützen, so müssen auf Bahnhöfen mit Personal kostenlose Hilfeleistungen (beim Ein-, Aus- und Umsteigen etc.) gewährt werden. Auf Bahnhöfen ohne Personal sind Hilfeleistungen nicht gewährleistet. An diesen Bahnhöfen müssen Informationen ersichtlich sein, wo der nächstgelegene Bahnhof mit Personal und Hilfeleistung zu finden ist.

Grundsätzlich ist es notwendig, dass Fahrgäste die benötigten Hilfeleistungen 48 Stunden vor Reiseantritt anmelden und sich rechtzeitig vor der Abfahrt des Zuges am Bahnhof einfinden. Erfolgt dies nicht, so haben die Unternehmen zumindest nach bester Möglichkeit Unterstützung zu leisten. Fahrkarten für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität dürfen nicht mehr kosten als andere Fahrkarten. Einige Bahnunternehmen und Verbände bieten unter bestimmten Voraussetzungen (z. B. Vorweisen eines Behindertenpasses) Ermäßigungen an.

Sollten Mobilitätshilfen wie Rollstühle etc. beschädigt werden oder verloren gehen und haftet das Unternehmen für den Verlust oder die Beschädigung (z. B. Beschädigung durch eine Mitarbeiterin bzw. einen Mitarbeiter des Unternehmens), dann ist keine Begrenzung der Haftungshöhe möglich.



Busverkehr

Geltungsbereich

Grundsätzlich gilt die Verordnung über die Rechte von Busfahrern dann, wenn ein Fahrplan veröffentlicht ist, es sich also um eine Linienbusfahrt handelt, der Ankunfts- oder Abfahrtsort innerhalb der EU (bzw. des EWR) liegt und die Strecke mindestens 250 Kilometer lang ist. Außerdem muss der Großteil der Strecke innerhalb der EU (bzw. des EWR) zurückgelegt werden. Die rechtlichen Grundlagen dafür sind Art. 2 der Verordnung (EU) Nr. 181 / 2011 und § 32a KfLG.

Auf Strecken unter 250 Kilometern Länge hat die Verordnung nur einen sehr eingeschränkten Anwendungsbereich:

- Das Verkehrsunternehmen hat einheitliche Ticketpreise für alle Kundinnen und Kunden, egal welcher Nationalität, festzulegen.
- Beförderungsunternehmen und Fahrscheinverkaufsstellen dürfen sich nicht nur aufgrund der Behinderung oder eingeschränkten Mobilität einer Person weigern, diese zu befördern oder ihr einen Fahrschein oder eine Reservierung auszustellen. Ausnahme: Wenn die Beförderung aus technischen und sicherheitsbedingten Gründen (z. B. Fahrzeugbauart, unzureichende Infrastruktur) nicht möglich ist.
- Wird von einem Beförderungsunternehmen oder Busbahnhofbetreiber eine Mobilitätshilfe (z. B. ein Rollstuhl) verloren oder beschädigt, müssen die Reparaturkosten übernommen oder der Wiederbeschaffungswert ersetzt werden.
- Beförderungsunternehmen und Busbahnhofbetreiber sind verpflichtet, Fahrgäste über ihre Rechte, Änderungen im Fahrplan etc. zu informieren und die Kontaktdaten der Beschwerdestellen bekannt zu geben.

Ein ebenfalls sehr eingeschränkter Anwendungsbereich ergibt sich in Bezug auf Gelegenheitsverkehre (nichtlinienmäßige Beförderungen):

- Das Verkehrsunternehmen hat einheitliche Ticketpreise für alle Kundinnen und Kunden, egal welcher Nationalität, festzulegen.
- Die Verpflichtungen des Unternehmens gegenüber den Fahrgästen aus der Verordnung dürfen nicht durch anderslautende Bestimmungen in den Beförderungsbedingungen des Unternehmens oder im Beförderungsvertrag ausgeschlossen werden.
- Für Unternehmen geltende Haftungshöchstgrenzen bei Verletzungen oder Tod von Passagieren bzw. Beschädigung und Verlust von Gepäck dürfen bestimmte Summen nicht unterschreiten (und zwar 220.000 Euro pro Fahrgast bzw. 1.200 Euro pro Gepäckstück).
- Wird von einem Beförderungsunternehmen oder Busbahnhofbetreiber eine Mobilitätshilfe (z. B. ein Rollstuhl) verloren oder beschädigt, müssen die Reparaturkosten übernommen oder der Wiederbeschaffungswert ersetzt werden.

Recht auf Reiseinformationen

Unternehmen oder Busbahnhofbetreiber müssen die Fahrgäste über Verspätungen und Ausfälle sowie die voraussichtlichen Auswirkungen ehestmöglich, jedoch spätestens 30 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit, informieren. Die Information muss über die vorhandenen Kanäle (z. B. Schalter, Fahrkartenautomat, Aushänge, Monitore sowie nach Möglichkeit auch auf elektronischem Weg) erfolgen.

Betreuungsleistungen

Bei Annullierung der Fahrt oder einer Abfahrtsverspätung von mehr als 90 Minuten (sofern die Fahrt planmäßig über drei Stunden dauern soll) haben Passagiere Anspruch auf Betreuungsleistungen. Konkret bedeutet dies, dass das Beförder-

ungsunternehmen Verpflegung und Getränke im Verhältnis zur Wartezeit bereitstellen muss, soweit dies möglich ist. Wenn ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehr notwendig ist, muss das Unternehmen den Fahrgästen eine kostenlose Übernachtungsmöglichkeit in einem Hotel oder einer vergleichbaren Unterkunft und den Transfer vom und zum Busbahnhof organisieren. Unternehmen können den Höchstbetrag für Hotelübernachtungen auf 80 Euro pro Person und die Höchstdauer auf zwei Nächte begrenzen.

Alternativbeförderung und Verspätungsentschädigung

Verzögert sich die Abfahrt um mehr als 120 Minuten oder fällt die Fahrt gänzlich aus, so können Fahrgäste auf die Weiterreise verzichten und – wenn nötig – kostenfrei die Rückfahrt antreten. Dabei haben sie Anspruch auf die anteilige und gebührenfreie Erstattung des Fahrpreises. Alternativ können Fahrgäste ihre Fahrt zum ehestmöglichen Zeitpunkt ohne zusätzliche Kosten und unter vergleichbaren Bedingungen fortsetzen. Wenn das Beförderungsunternehmen nicht die Auswahl zwischen Weiterreise und Erstattung des Fahrpreises anbietet, steht den betroffenen Fahrgästen ein zusätzlicher Entschädigungsanspruch von 50 Prozent des ursprünglichen Ticketpreises zu.

Rechte von Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität

Grundsätzlich müssen Busunternehmen Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität befördern. Die Beförderung darf vom Unternehmen nur ausnahmsweise verweigert werden, wenn sie geltenden Sicherheitsvorschriften widersprechen würde oder aus technischen Gründen (z. B. aufgrund der Fahrzeugbauart oder der Haltestelleninfrastruktur) nicht möglich ist.

Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität haben insbesondere das Recht, auf bestimmten Busbahnhöfen kostenlose Hilfeleistungen (auf dem Weg zum Bus, beim Ein- und Aussteigen etc.) zur Verfügung gestellt zu bekommen. Außerdem besteht Anspruch auf Unterstützung bei der Aufgabe bzw. Entgegennahme und der Beförderung des Gepäcks sowie bei Sicherheits- und Zollkontrollen. Falls zur sicheren Beförderung des Fahrgastes mit Behinderung

oder eingeschränkter Mobilität eine Begleitperson notwendig ist, muss diese kostenlos befördert werden.

Damit sich die Unternehmen darauf einstellen können, ist es notwendig, dass Fahrgäste die benötigten Hilfeleistungen 36 Stunden zuvor anmelden und sich rechtzeitig vor der Abfahrtszeit einfinden. Aber: Auch wenn keine Anmeldung erfolgt, sind die Unternehmen verpflichtet, bestmögliche Unterstützung zu leisten.

Sollten Rollstühle oder andere Mobilitätshilfen von Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern des Busunternehmens beschädigt werden oder verloren gehen, haftet das Unternehmen für den Wiederbeschaffungswert oder die Reparaturkosten. Sofern es machbar ist, muss das Unternehmen auch ehestmöglich einen vorübergehenden Ersatz zur Verfügung stellen.

FACTS:

Warum geht es beim Bus um die Abfahrtsverspätung?

Im Busverkehr wurde im Gegensatz zu den drei anderen Verkehrsträgern (Bahn, Schiff und Flug) nicht die Ankunftsverspätung, sondern die Verspätung bei der Abfahrt als relevantes Kriterium für allfällige Entschädigungen herangezogen. Denn: Durch unvorhersehbare Ereignisse (z. B. Stau) können sich jederzeit Ankunftsverspätungen ergeben, die für das Beförderungsunternehmen außerhalb der Einflussosphäre liegen.

Beschwerdemöglichkeit

Bei Verstößen gegen die Verordnung können sich betroffene Passagiere mit einer Beschwerde an das zuständige Busunternehmen wenden. Dieses hat den Beschwerdeführenden spätestens einen Monat nach Eingang der Beschwerde eine erste Antwort zukommen zu lassen, aus der hervorgeht, ob der Beschwerde stattgegeben wird, ob sie abgelehnt wird oder ob sie noch bearbeitet wird. Eine endgültige Antwort muss das Busunternehmen binnen drei Monaten ab Beschwerdeeingang abgeben.

Hält sich ein Unternehmen nicht an diese Fristen oder ist die oder der Beschwerdeführende mit der Antwort unzufrieden, so kann sie oder er sich an die zuständige nationale Durchsetzungsstelle – in Österreich die apf – wenden.



Schiffsverkehr

Geltungsbereich

Die Rechte von Schiffsreisenden sind grundsätzlich anwendbar, wenn der Einschiffungshafen innerhalb der EU liegt oder der Ausschiffungshafen sich im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats befindet und der Verkehrsdienst von einem Unternehmen mit Sitz in der Europäischen Union erbracht wird. Rechtliche Grundlage ist die Verordnung (EU) Nr 1177 / 2010 über die Rechte von Schiffspassagieren. Eingeschränkt gilt die Verordnung auch, wenn es sich bei der Reise um eine Kreuzfahrt handelt, bei welcher der Einschiffungshafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt, allerdings gelten hier nicht alle Bestimmungen der Verordnung. Nicht von der Verordnung erfasst sind darüber hinaus Reisen auf Schiffen, die für die Beförderung von höchstens zwölf Fahrgästen zugelassen sind, deren behördlich vorgeschriebene Mindestbesatzung aus höchstens drei Personen besteht oder die eine Gesamtstrecke von weniger als 500 Metern (einfache Fahrt) zurücklegen. Außerdem sind Ausflugs- oder Besichtigungsfahrten und Reisen auf Schiffen ohne mechanischen Antrieb nicht von der Verordnung umfasst.

Die Einschränkung des Anwendungsbereichs der Verordnung auf Schiffe mit maximal drei vorgeschriebenen Besatzungsmitgliedern führt aufgrund der Vorschriften der Schiffsbesatzungsverordnung in Österreich dazu, dass Schiffe mit einer Passagierkapazität von weniger als 700 Personen von der Verordnung ausgenommen sind, da erst auf Schiffen mit einer Passagierkapazität von mehr als 700 Personen zwingend mehr als drei Besatzungsmitglieder vorgeschrieben sind.

Recht auf Reiseinformationen

Schiffsunternehmen oder gegebenenfalls Hafen- bzw. Terminalbetreiber müssen die Fahrgäste über Verspätungen und Ausfälle sowie die voraussichtlichen Auswirkungen ehestmöglich, jedoch spätestens 30 Minuten nach der plan-

mäßigen Abfahrtszeit, informieren. Die Information muss über die vorhandenen Informationskanäle (z. B. Schalter, Fahrkartenautomat, Aushänge, Monitore sowie nach Möglichkeit auch auf elektronischem Weg) erfolgen.

Betreuungsleistungen und Alternativbeförderung

Im Falle einer Annullierung oder Abfahrtsverzögerung von mehr als 90 Minuten haben Passagiere Anspruch auf Betreuungsleistungen. Konkret bedeutet dies, dass das Beförderungsunternehmen Verpflegung und Getränke im Verhältnis zur Wartezeit bereitstellen muss, soweit dies möglich ist.

Ferner haben Schiffsreisende Anspruch auf kostenlose Unterbringung, wenn der Ausfall oder die Verzögerung der Abfahrt dies notwendig macht. Allerdings kann das Unternehmen diese Leistungen auf einen Rahmen von 80 Euro je Fahrgast und Nacht bzw. auf eine Dauer von höchstens drei Nächten beschränken. Diese Regelungen gelten – im Gegensatz zum Anspruch auf Verspätungsentschädigung – auch für Passagiere von Kreuzfahrten.

Im Falle einer Annullierung oder Abfahrtsverzögerung von mehr als 90 Minuten haben Reisende auf Schiffen im Linieneinsatz darüber hinaus entweder Anspruch auf anderweitige Beförderung zu ihrem gebuchten Endziel oder auf Erstattung des Fahrpreises. Ist die Reise durch die Verzögerung oder den Ausfall der Fahrt zwecklos geworden, hat die oder der Reisende das Recht auf eine kostenlose Rückfahrt zum Abfahrtsort.

Verspätungsentschädigung

Die folgenden Ansprüche auf Verspätungsentschädigungen gelten nur für den Verkehr auf Schiffen im Linienverkehr, die laut einem regelmäßigen Fahrplan unterwegs sind, also nicht für Kreuzfahrten. Eine Verspätung ist dabei definiert als das

verspätete Eintreffen des Schiffs an einem Hafen oder Terminal; diese Regelungen betreffen also die Ankunftsverspätung. Passagieren steht eine Entschädigung von mindestens 25 Prozent des Fahrpreises zu, wenn bei einer bestimmten Fahrtdauer eine entsprechende Ankunftsverspätung vorliegt:

Planmäßige Fahrtdauer	Verspätung
bis zu 4 Stunden	mehr als 1 Stunde
mehr als 4 Stunden, aber weniger als 8 Stunden	mehr als 2 Stunden
mehr als 8 Stunden bis 24 Stunden	mehr als 3 Stunden
mehr als 24 Stunden	mehr als 6 Stunden

Tabelle 1: 25 Prozent Entschädigung im Schiffsverkehr – Fahrtdauer und Verspätungen. Quelle: apf.

Bei Verspätungen, die doppelt so lange sind, wie in der Tabelle angeführt, erhöht sich der Entschädigungsbetrag von 25 Prozent auf 50 Prozent des Fahrpreises. Beförderungsunternehmen können dabei eine Mindestsumme von max. 6 Euro festsetzen, sodass Ansprüche, die betragsmäßig darunter liegen, nicht ausbezahlt werden müssen.

Rechte von Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität

Grundsätzlich müssen Schifffahrtsunternehmen Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität befördern. Die Beförderung darf vom Unternehmen nur ausnahmsweise verweigert werden, wenn sie geltenden Sicherheitsvorschriften widersprechen würde oder aus technischen Gründen (z. B. aufgrund der Bauart des Schiffes oder der Hafeninfrastuktur) nicht möglich ist.

Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität haben insbesondere das Recht, im Hafen bzw. Terminal kostenlose Hilfeleistungen (auf dem Weg zum Schiff, beim An-Bord-Gehen und Von-Bord-Gehen etc.) zur Verfügung gestellt zu bekommen. Außerdem besteht Anspruch auf Unterstützung bei der Aufgabe bzw. Entgegennahme und der Beförderung des Gepäcks sowie bei Sicherheits- und Zollkontrollen.

Schifffahrtsunternehmen sind insbesondere verpflichtet, erforderliches medizinisches Gerät und Mobilitätshilfen einschließlich elektrischer Rollstühle zu befördern. Ferner müssen sie – vorbehaltlich der nationalen Vorschriften – anerkannte Begleithunde mitnehmen. Im Rahmen des Möglichen müssen sich Schifffahrtsunternehmen bei der Sitzvergabe an den Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität orientieren.

Werden sie von einer Begleitperson unterstützt, muss das Schifffahrtsunternehmen im Rahmen des Möglichen dieser Person einen daneben liegenden Sitzplatz zuweisen. Außerdem muss dieser Person auf Verlangen gestattet werden, die notwendige Hilfe im Hafen bzw. Terminal sowie beim An-Bord-Gehen und Von-Bord-Gehen zu leisten.

Damit sich die Unternehmen darauf einstellen können, ist es notwendig, dass Fahrgäste die benötigten Hilfeleistungen 48 Stunden zuvor anmelden und sich rechtzeitig vor der Abfahrtszeit einfinden. Aber: Auch wenn keine Anmeldung erfolgt, sind die Unternehmen verpflichtet, bestmögliche Unterstützung zu leisten.

Sollten Rollstühle oder andere Mobilitätshilfen von Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern des Schifffahrtsunternehmens oder des Hafen- bzw. Terminalbetreibers beschädigt werden oder verloren gehen, haftet das Unternehmen für den Wiederbeschaffungswert oder die Reparaturkosten. Sofern es machbar ist, muss das Unternehmen auch ehestmöglich einen vorübergehenden Ersatz zur Verfügung stellen.

Beschwerdemöglichkeit

Bei Verstößen gegen die Verordnung können sich betroffene Passagiere mit einer Beschwerde an das zuständige Schifffahrtsunternehmen wenden. Dieses hat den Beschwerdeführenden spätestens einen Monat nach Eingang der Beschwerde eine erste Antwort zukommen zu lassen, aus der hervorgeht, ob der Beschwerde stattgegeben wird, ob sie abgelehnt wird oder ob sie noch bearbeitet wird. Eine endgültige Antwort muss das Unternehmen binnen zwei Monaten ab Beschwerdeeingang abgeben.

Hält sich ein Unternehmen nicht an diese Fristen oder ist die oder der Beschwerdeführende mit der Antwort unzufrieden, so kann sie oder er sich an die zuständige nationale Durchsetzungsstelle – in Österreich die apf – wenden.



Flugverkehr

Geltungsbereich

Für alle Passagiere, die auf Flughäfen innerhalb der Europäischen Union einen Flug antreten, gilt die „Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen“. Die Regelungen betreffen sowohl Linien- als auch Charterflüge. Flugannullierungen im Rahmen einer Pauschalreise sind nur dann umfasst, wenn diese vom Luftfahrtunternehmen ausgehen. Darüber hinaus gilt die Verordnung für Flugreisende, die in einem Drittstaat einen Flug zu einem Flughafen innerhalb der Europäischen Union antreten, wobei Voraussetzung ist, dass die Fluglinie ihre Hauptniederlassung innerhalb der Europäischen Union hat. Damit die Ansprüche, die aus dieser Verordnung erwachsen, durchgesetzt werden können, wurden in jedem europäischen Mitgliedstaat NEB (National Enforcement Bodies – nationale Durchsetzungsstellen) eingerichtet. Die apf ist in Österreich die nationale Durchsetzungsstelle für die Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 und sorgt als unabhängige Schlichtungsstelle dafür, dass die Kundinnen und Kunden bei den Fluglinien gehört werden. Der Anwendungsbereich der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 ist geregelt unter Art. 3 der selbigen.

Recht auf Reiseinformation

Luftfahrtunternehmen sind verpflichtet, Passagiere über ihre Rechte aktiv zu informieren. Bei der Abfertigung muss ein klar lesbarer Hinweis mit dem laut Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 vorgegebenen Text angebracht sein: „Wenn Ihnen die Beförderung verweigert wird oder wenn Ihr Flug annulliert wird oder um mindestens zwei Stunden verspätet ist, verlangen Sie am Abfertigungsschalter oder am Flugsteig schriftliche Auskunft über Ihre Rechte, insbesondere über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen.“

Weiters sind Luftfahrtunternehmen bei Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätungen von mehr als zwei Stunden verpflichtet, Passagiere aktiv mittels schriftlichem Hinweis über deren Rechte zu informieren und die Kontaktdaten der benannten Durchsetzungsstelle bekannt zu geben.

Zuständigkeit der apf im Flugbereich

Grundsätzlich können sich Passagiere an die apf wenden, wenn der betroffene Flug

- aus Österreich abfliegt oder in Österreich landet,
- von einer österreichischen Airline durchgeführt wird,
- aus einem Drittstaat abfliegt und in Österreich landet und mit einer Airline, die ihre Hauptniederlassung in einem EU-Mitgliedsland hat, durchgeführt wird.

Liegt die Zuständigkeit bei einer anderen NEB, übernimmt die apf die Weiterleitung des Falles an die jeweilige Behörde.

Verspätung

Wenn folgende Kriterien einer Abflugverspätung erfüllt sind, ist die Fluglinie verpflichtet, unentgeltlich Verpflegung anzubieten sowie Kommunikation z. B. per E-Mail oder Telefon zu ermöglichen.

- Der Abflug ist bei Flügen bis zu einer Entfernung von 1.500 Kilometer um zwei Stunden oder mehr verspätet.
- Der Abflug ist bei Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 Kilometern bis zu 3.500 Kilometer um drei Stunden oder mehr verspätet.
- Der Abflug ist bei Flügen über eine Entfernung von mehr als 3.500 Kilometern um vier Stunden oder mehr verspätet.

Weitere Betreuungsleistungen wie etwa die Hotelunterbringung und der Transfer zwischen Flughafen und Hotel richten sich nach dem jeweiligen Einzelfall.

Grundsätzlich gilt weiters: Ist ein Abflug um mehr als fünf Stunden verspätet, haben Passagiere das Recht, gänzlich vom Flug zurückzutreten und Anspruch auf Erstattung der Ticketkosten.

Anspruch auf Ausgleichszahlung

Bei Ausgleichszahlungen ist – anders als bei der Regelung der Betreuungsleistungen – die Ankunftsverspätung relevant. Erreicht der Fluggast das Endziel mit einer Verspätung von mehr als drei Stunden, besteht Anspruch auf Ausgleichsleistung. Diese beträgt

- 250 Euro bei allen Flügen bis 1.500 Kilometer
- 400 Euro bei allen innergemeinschaftlichen Flügen bei einer Distanz von mehr als 1.500 Kilometern und allen weiteren Flügen zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern
- 600 Euro bei allen außergemeinschaftlichen Flügen über 3.500 Kilometer

Allerdings hat das Luftfahrtunternehmen die Möglichkeit, bei Flügen über 3.500 Kilometer den Betrag um 50 Prozent zu reduzieren, sofern die Ankunftsverspätung unter vier Stunden beträgt.

Entfall von Ausgleichszahlungen

Kann die Airline nachweisen, dass die Ankunftsverspätung auf außergewöhnlichen Umständen beruht, ist sie von der Leistung der Ausgleichszahlung entbunden. Das Vorliegen eines solchen Umstandes ist im Einzelfall zu prüfen.

Annullierung

Eine Annullierung ist die Nichtdurchführung eines geplanten Fluges, für den zumindest ein Platz reserviert war. Stornierungen durch den Fluggast stellen keine Flugannullierung dar.

Möglichkeiten im Fall einer Flugannullierung

In Fällen der Annullierung haben die Passagiere die Wahl zwischen:

- der Erstattung des Ticketpreises, allenfalls kombiniert mit
- dem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder
- einer alternativen Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Bedingungen.

Weitere Betreuungsleistungen wie etwa Verpflegung, kostenlose Telefonate, Unterkunft sowie der Transfer zwischen Flughafen und Hotel richten sich nach dem jeweiligen Einzelfall.

Anspruch auf Ausgleichszahlung

Der Anspruch auf Ausgleichszahlungen im Fall von Annullierungen richtet sich nach dem Benachrichtigungszeitpunkt und dem Angebot einer Alternativbeförderung. Kann die Airline die Passagiere innerhalb vorgegebener Rahmenzeiten befördern, kann die Ausgleichszahlung gestrichen oder bei Teileinhaltung um 50 Prozent gekürzt werden:

<u>Benachrichtigung der Fluggäste</u>	<u>Alternative Abflugzeit</u>	<u>Alternative Ankunftszeit</u>
14 Tage vor Abflug	Kein Anspruch auf Ausgleichszahlung	
7–14 Tage vor Abflug	Max. 2 Std. früher	Max. 4 Std. später
0–7 Tage vor Abflug	Max. 1 Std. früher	Max. 2 Std. später

Tabelle 2: Rahmenzeiten für Alternativflüge bei Annullierung gemäß VO (EG) Nr. 261/2004, Art. 5 Abs c. Quelle: apf.



Wird kein Alternativflug innerhalb der angeführten Rahmenzeiten angeboten, besteht neben der Wahl zwischen Alternativflug und Ticketerstattung ein Anspruch auf Ausgleichszahlung in Höhe von:

- 250 Euro bei allen Flügen bis 1.500 Kilometer
- 400 Euro bei allen innergemeinschaftlichen Flügen bei einer Distanz von mehr als 1.500 Kilometern und allen weiteren Flügen zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern
- 600 Euro bei allen außergemeinschaftlichen Flügen über 3.500 Kilometer

Kürzung der Ausgleichszahlung

Bietet die Fluglinie einen Alternativflug an, können die Ausgleichszahlungen um 50 Prozent gekürzt werden, wenn der Alternativflug nicht später als

- zwei Stunden hinter der planmäßigen Ankunftszeit liegt (gilt bei Flugentfernungen von 1.500 Kilometern oder weniger),
- drei Stunden hinter der planmäßigen Ankunftszeit liegt (gilt bei innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1.500 Kilometern und bei internationalen Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern) oder
- vier Stunden hinter der planmäßigen Ankunftszeit liegt (gilt bei allen Flügen ab einer Entfernung von 3.500 Kilometern).

Entfall von Ausgleichszahlungen

Kann die Airline nachweisen, dass die Annullierung auf außergewöhnlichen Umständen beruht, ist sie von der Leistung der Ausgleichszahlung entbunden. Das Vorliegen eines solchen Umstandes ist im Einzelfall zu prüfen.

Nichtbeförderung

Bei Nichtbeförderung sind die Fluglinien zu Ausgleichsleistungen verpflichtet, sofern keine vertretbaren Gründe vorliegen.

Voraussetzungen für den Anspruch auf eine Ausgleichsleistung bei Nichtbeförderung:

- Die Passagiere besitzen ein gültiges Ticket.
- Sie finden sich rechtzeitig am Check-In und am Gate ein.
- Ihnen wird die Beförderung gegen ihren Willen verweigert.

Im Falle einer Nichtbeförderung sind neben den Ausgleichsleistungen auch Betreuungs- und Unterstützungsleistungen (Erfrischungen, Mahlzeiten, kostenlose Telefonate und anderweitige Beförderung) vorgesehen.

Ausgleichszahlung

Bei der Ausgleichszahlung im Fall von Nichtbeförderung gibt es folgende Möglichkeiten:

- Die Passagiere verzichten freiwillig auf die Buchung und erhalten eine entsprechende Gegenleistung, die zwischen ihnen und der Fluglinie zu vereinbaren ist. Bei dieser Art der Ausgleichszahlung in Form von Gutscheinen oder Bonusmeilen erhalten Betroffene in der Regel einen höheren Betrag, als wenn sie auf eine Barauszahlung bestehen.
- Die Passagiere bestehen auf eine Barauszahlung oder Überweisung. In diesem Fall erhalten sie den Betrag, der ihnen laut Flugentfernung zusteht:
 - 250 Euro bei allen Flügen bis 1.500 Kilometer
 - 400 Euro bei allen innergemeinschaftlichen Flügen bei einer Distanz von mehr als 1.500 Kilometern und allen weiteren Flügen zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern
 - 600 Euro bei allen außergemeinschaftlichen Flügen über 3.500 Kilometer

Vertretbare Gründe für eine Nichtbeförderung:

- Die Passagiere finden sich zu spät beim Check-In oder am Gate ein.
- Reisedokumente fehlen.
- Eine ansteckende Krankheit wurde diagnostiziert.
- Die allgemeine und / oder betriebliche Sicherheit ist gefährdet.

In diesen Fällen haben Passagiere keinen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung.

Kürzung der Ausgleichszahlung

Bietet die Fluglinie einen Alternativflug an, kann die Ausgleichszahlung um 50 Prozent gekürzt werden, wenn der Alternativflug nicht später als

- zwei Stunden hinter der planmäßigen Ankunftszeit liegt (gilt bei Flugentfernungen von 1.500 Kilometern oder weniger),
- drei Stunden hinter der planmäßigen Ankunftszeit liegt (gilt bei innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1.500 Kilometern und bei internationalen Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern) oder
- vier Stunden hinter der planmäßigen Ankunftszeit liegt (gilt bei allen Flügen ab einer Entfernung von 3.500 Kilometern).

Höherstufung und Herabstufung

Eine „Höherstufung“ ist die Verlegung eines Passagiers in eine höhere Klasse als jene, für die das Flugticket erworben wurde. Die Fluglinie ist in diesem Fall nicht berechtigt, einen Aufschlag zu verlangen.

Eine Herabstufung ist die Verlegung eines Passagiers in eine niedrigere Klasse als die, für die das Flugticket erworben wurde. Die Fluglinie ist in diesem Fall verpflichtet, binnen sieben Tagen einen Teil des Flugpreises zu erstatten. Je nach Entfernung sind das 30 Prozent, 50 Prozent bzw. 75 Prozent des Ticketpreises.

Außergewöhnliche Umstände

Liegen außergewöhnliche Umstände vor, so sind Airlines von der Pflicht befreit, bei Verspätungen und Flugausfällen eine Ausgleichszahlung zu leisten. Damit stellen diese Umstände eine wesentliche Ausnahmebestimmung in Bezug auf die konsumentenschutzrechtlichen Bestimmungen in der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 dar, die laut ständiger Rechtsprechung des EuGH im Zweifel eng auszulegen ist, um den bestmöglichen Schutz der Passagierrechte zu gewährleisten. Der Begriff der „außergewöhnlichen Umstände“ wird in der Verordnung selbst nicht genauer definiert, sondern nur damit umschrieben, dass sich die Flugunregelmäßigkeit auch bei Ergreifen aller zumutbaren Maßnahmen durch das

Luftfahrtunternehmen nicht hätte vermeiden lassen. Zwar werden beispielhaft politische Instabilität, die Flugsicherheit beeinträchtigende Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken, unerwartete Flugsicherheitsmängel und Streiks erwähnt, zahlreiche weitere Definitionen ergeben sich jedoch nur aus der Judikatur zur Verordnung. Dabei wurden vor allem typische Ereignisse höherer Gewalt (z. B. Aschewolken nach Vulkaneruptionen) und die Einwirkung von Dritten (z. B. Sabotageakte und terroristische Handlungen) sowie die Folgen von randalierenden Fluggästen und medizinischen Notfällen in die Liste der außergewöhnlichen Umstände aufgenommen. Ferner gelten infrastrukturell bedingte Situationen wie z. B. Kapazitätseinschränkungen an Flughäfen oder Beschränkungen durch Luftsicherungsbehörden als außergewöhnliche Umstände. Die Erklärung: Sie können zwar immer wieder auftreten, liegen allerdings eindeutig außerhalb der Einflussphäre und damit der Verantwortung des Luftfahrtunternehmens.

Technische Probleme stellen in aller Regel keinen außergewöhnlichen Umstand dar. Grund ist, dass es bei komplexen Maschinen – wie modernen Flugzeugen – stets zum Auftreten technischer Probleme kommen kann. Darum sei laut EuGH davon auszugehen, dass sogar unerwartet auftretende technische Vorkommnisse beim Betrieb eines Luftfahrtunternehmens Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit sind und das Unternehmen daher solchen Problemen regelmäßig gegenübersteht. In diesem Sinne ist auch eine Kollision eines Flugzeuges am Boden mit einem Vorfeldfahrzeug kein außergewöhnlicher Umstand.

FACTS:

Vogelschläge und Blitzschläge strittig

Manche Ursachen von Flugunregelmäßigkeiten sind nach wie vor strittig. Dazu zählen Vogelschläge: Während die einen von einem unvermeidbaren, außergewöhnlichen Naturereignis sprechen, gehören Vogelschläge für die anderen zum gewöhnlichen Flugverkehr und könnten vermieden werden. Ähnlich unklar ist die Lage bei Blitzschlägen. Für die einen ein Naturereignis höherer Gewalt, für die anderen ein vermeidbares Risiko, wenn die Luftfahrtunternehmen grundsätzlich mehr Zeit für Inspektionen und Reparaturen einplanen würden.



Naturgemäß lehnen die Luftfahrtunternehmen eine größere Verantwortung unter Bezugnahme auf die wirtschaftliche Gesamtsituation ab. Eine endgültige Klärung der Rechtslage steht jedoch nach wie vor aus. Daher ist aus Sicht der apf jede (besonders höchstgerichtliche) Entscheidung zum Thema außergewöhnliche Umstände zu begrüßen, weil sie zu weiterer Rechtssicherheit in diesem Bereich führt. Mehr Rechtssicherheit bedeutet letztlich auch, dass Schlichtungsverfahren schneller und effizienter durchgeführt werden können, so dass Passagiere rascher zu ihren Ansprüchen kommen.

Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität

Grundsätzlich müssen Fluglinien Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität gemäß „Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität“ befördern. Die Beförderung darf vom Unternehmen nur ausnahmsweise verweigert werden, wenn sie geltenden Sicherheitsvorschriften widersprechen würde oder aus technischen Gründen (z. B. aufgrund der Flugzeugbauart oder -ausstattung) nicht möglich ist.

Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität haben insbesondere das Recht, am Flughafen kostenlose Hilfeleistungen (auf dem Weg zum Gate und zum Flugzeug, beim An-Bord-Gehen und Von-Bord-Gehen etc.) zur Verfügung gestellt zu bekommen. Außerdem besteht Anspruch auf Unterstützung bei der Aufgabe bzw. Entgegennahme und der Beförderung des Gepäcks sowie bei Sicherheits- und Zollkontrollen.

Luftfahrtunternehmen sind insbesondere verpflichtet, erforderliches medizinisches Gerät und Mobilitätshilfen einschließlich elektrischer Rollstühle (sofern diese 48 Stunden zuvor angemeldet wurden, genügend Platz an Bord vorhanden ist und die Sicherheitsbestimmungen eingehalten werden) zu befördern. Ferner müssen sie – vorbehaltlich der nationalen Vorschriften – anerkannte Begleithunde mitnehmen. Im Rahmen des Möglichen müssen sich Luftfahrtunternehmen bei der Sitzvergabe an den Bedürfnissen des Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität orientieren.

Werden Mensch mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, muss das Luftfahrtunternehmen im Rahmen des Möglichen dieser Person

Eine Fluglinie kann sich auf einen außergewöhnlichen Umstand berufen, wenn Probleme auch durch alle zumutbaren Maßnahmen nicht zu vermeiden gewesen wären. Dazu zählen unter anderem Unwetter oder Terroranschläge. Technische Probleme stellen hingegen keinen außergewöhnlichen Umstand dar.

einen daneben liegenden Sitzplatz zuweisen. Außerdem muss dieser Person auf Verlangen gestattet werden, die notwendige Hilfe im Flughafen sowie beim An-Bord-Gehen und Von-Bord-Gehen zu leisten.

Damit Luftfahrtunternehmen und Flughafenbetreiber sich darauf einstellen können, ist es notwendig, dass Fluggäste ihren Bedarf 48 Stunden zuvor anmelden und sich rechtzeitig vor der Abflugzeit einfinden. Aber: Auch wenn keine Anmeldung erfolgt, ist der Flughafenbetreiber verpflichtet, bestmögliche Unterstützung zu leisten.

Sollten Rollstühle oder andere Mobilitätshilfen von Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern der Fluglinie oder des Flughafens beschädigt werden oder verloren gehen, haftet das verantwortliche Unternehmen für den Wiederbeschaffungswert oder die Reparaturkosten.

INFO:

Unser Tipp: In Fällen, bei denen es um mögliche Diskriminierung im Sinne des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes geht, empfiehlt die apf, Kontakt zum Sozialministeriumservice aufzunehmen (www.sozialministeriumservice.at). Auch dort ist eine Schlichtungsstelle eingerichtet, die als Vorstufe zu einem allfälligen Gerichtsverfahren wegen Diskriminierung anzurufen ist.

Auch 2015 hohe Pünktlichkeit im Bahnverkehr

Pünktlichkeit ist eine wichtige Entscheidungsgrundlage für die Wahl des Verkehrsmittels. Für Bahnreisende sind eine möglichst kurze Fahrzeit, insbesondere auf dem Weg zum Arbeitsplatz oder zur Schule, das zeitgerechte Eintreffen am Zielort und das Erreichen von Anschlusszügen wesentlich.

Bei Zugverspätungen haben Fahrgäste einen rechtlichen Anspruch auf Entschädigungszahlungen. Seit Juli 2013 ist für den Regional- und Vorortverkehr gesetzlich vorgeschrieben, dass mindestens 95 Prozent der Personenzüge pünktlich ankommen müssen. Diese Regelung gilt jedoch nicht für den Fernverkehr, dort müssen die betreibenden Unternehmen selbst einen Pünktlichkeitsgrad festlegen, der von der Schienen-Control im Hinblick auf Angemessenheit und Zumutbarkeit überprüft wird. In Österreich betreibt nur die WESTbahn ausschließlich Fernverkehr, die ÖBB-Personenverkehr sowohl Regional- als auch Fernverkehr und alle weiteren Eisenbahnverkehrsunternehmen nur Regional- und Vorortverkehr.

Die gesamte Pünktlichkeit war 2015 mit 96,3 Prozent wieder hoch, lag jedoch knapp unter dem Wert des Vorjahres. Alle Nahverkehrszüge der ÖBB erreichten eine Pünktlichkeit von 96,8 Prozent.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Personenverkehr gesamt	94,2 %	96,6 %	96,5 %	95,9 %	96,7 %	96,3 %
Personenfernverkehr	75,7 %	87,0 %	87,1 %	86,3 %	87,6 %	88,0 %
ÖBB-Personennahverkehr	95,2 %	97,0 %	96,9 %	96,4 %	97,1 %	96,8 %
Wiener Schnellbahn	98,5 %	98,4 %	97,6 %	96,8 %	98,1 %	97,3 %

Tabelle 1: Vergleich der Pünktlichkeit im Personenverkehr 2010–2015 aller Eisenbahnverkehrsunternehmen im Netz der ÖBB-Infrastruktur.

Quelle: ÖBB-Infrastruktur

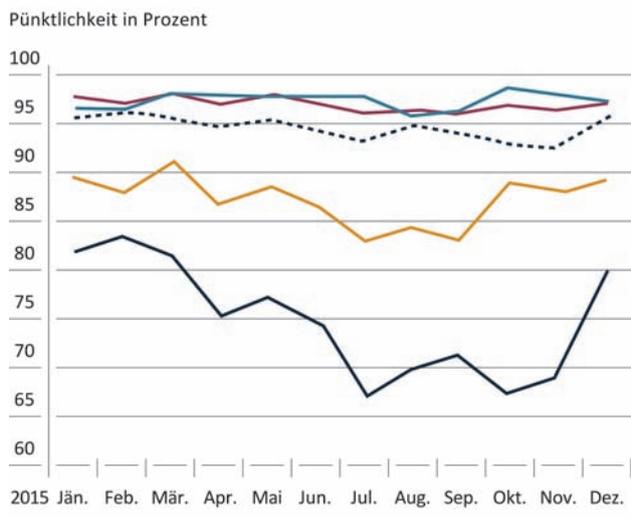
Grundlage der Statistik sind die Zugankunftszeiten an allen bedienten Verkehrsstationen. Liegt diese innerhalb des international üblichen und von den meisten Bahnunternehmen angewendeten Schwellenwerts von 5 Minuten und 29 Sekunden – einzelne Bahnunternehmen wie z. B. die Deutsche Bahn setzen den Wert anders fest –, wird der Zug als pünktlich gewertet. Ausgefallene Züge scheinen in der Bewertung nicht auf, ebenso wie Züge, die im Schienenersatzverkehr geführt werden.

Hohe Pünktlichkeit im gesamten Personenverkehr

2015 konnte die hohe Pünktlichkeit im gesamten Personenverkehr mit 96,3 Prozent fast gehalten werden. Die Monate mit den meisten pünktlichen Zügen waren Jänner mit 97,0 Prozent, März mit 97,3 Prozent und Mai mit 97,1 Prozent. Die wenigsten pünktlichen Züge gab es aufgrund von Baustellen in den Sommermonaten Juli bis September 2015. Vergleicht man die wesentlichen Eisenbahnachsen in Österreich, zeigt sich, dass 2015 die Tauernstrecke zwischen Salzburg, Villach und Jesenice bzw. Tarvis mit 91,5 Prozent die Achse mit den wenigsten pünktlichen Zügen im gesamten Personenverkehr war (2014: 91,8 Prozent). Die Verspätungen



ergaben sich größtenteils durch den internationalen Verkehr zwischen Deutschland, Italien und Slowenien. Die Achse mit den meisten pünktlichen Zügen war die Westbahnstrecke mit 95,8 Prozent.



- WESTbahn
- ÖBB Regionalverkehr
- DB Regio
- ÖBB Fernverkehr
- DB Fernverkehr

Abb. 1: Monatliche Pünktlichkeit 2015 für den gesamten Personenfern- und Regionalverkehr im Netz der ÖBB-Infrastruktur bzw. DB-Netz. Messung der österreichischen Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden; bei der DB ab 5 Minuten 59 Sekunden. Quelle: ÖBB-Infrastruktur, DB Netz

Ein Vergleich mit Deutschland zeigt, dass die Züge in Österreich in allen Bereichen eine deutlich höhere Pünktlichkeit aufweisen.

Pünktlichkeit im Personenfernverkehr

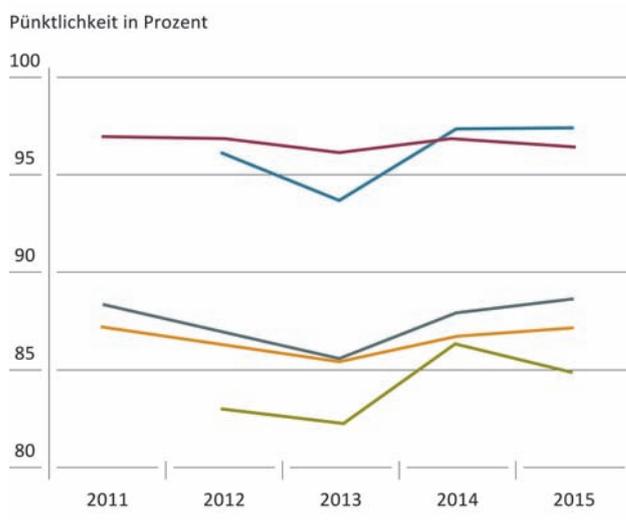
Im Fernverkehr verbesserte sich die Pünktlichkeit 2015 abermals und liegt nun bei 88,0 Prozent (2014: 87,6 Prozent). Der Monat mit den pünktlichsten Zügen war der März mit 91,3 Prozent, gefolgt vom Dezember mit 90,3 Prozent. Die wenigsten pünktlichen Züge kamen mit 83,9 Prozent im Juli und September an.

Im Personenfernverkehr war 2015 der Brennertransit Deutschland – Innsbruck – Italien mit 71,3 Prozent (2014: 75,5 Prozent) die Achse mit den wenigsten pünktlichen Zügen. Die Verspä-

tungen ergaben sich größtenteils durch die starke Vernetzung mit ausländischen Taktverkehren, aber auch aufgrund der Flüchtlingssituation. Die Westbahnstrecke ist mit 90,0 Prozent (2014: 89,3 Prozent) die Fernverkehrsstrecke mit den pünktlichsten Zügen.

Pünktlichkeit auf der Westbahnstrecke

Seit über vier Jahren bietet auf der Westbahnstrecke neben der ÖBB-Personenverkehr auch die WESTbahn Fernverkehrszüge an. Diese verkehren zwischen Wien West und dem Salzburger Hauptbahnhof. Das Angebot der WESTbahn ist im Gegensatz zu jenem der ÖBB-Personenverkehr fahrplantechnisch nur mit der Bayerischen Oberlandbahn vernetzt. Gründe für die hohe Pünktlichkeit sind neben großzügig kalkulierten Fahrzeitreserven auch eine rasche Abfertigung, die ohne Schaffner, durch die Lokführerin bzw. den Lokführer abgewickelt wird und die daraus resultierenden kurzen Haltezeiten in Stationen.



- WESTbahn auf der Westbahnstrecke
- ÖBB Personenverkehr gesamt
- ÖBB Personenfernverkehr Westbahnstrecke
- ÖBB Fernverkehr
- ÖBB RJ Westbahnstrecke

Abb. 2: Pünktlichkeit auf diversen Strecken zwischen 2011 und 2015 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden).

Quelle: ÖBB-Infrastruktur

Bei Zugverspätungen haben Fahrgäste einen rechtlichen Anspruch auf Entschädigung.

Personennahverkehr deutlich pünktlicher als Personenfernverkehr

Im Personennahverkehr konnte 2015 mit einer Pünktlichkeit von 96,8 Prozent das hohe Niveau von 2014 (97,1 Prozent) fast gehalten werden. Die meisten pünktlichen Züge waren im März (97,6 Prozent) und Mai (97,5 Prozent) zu verzeichnen. Der Monat mit den wenigsten pünktlichen Zügen war mit 95,9 Prozent der Juli.

Im Fernverkehr verbesserte sich die Pünktlichkeit 2015 auf 88,0 Prozent (2014: 87,6 Prozent). Der Monat mit den pünktlichsten Zügen war der Dezember 2015 mit 90,3 Prozent, die wenigsten pünktlichen Züge kamen mit 83,9 Prozent im Juli und September an.

Pünktlichkeitsgrade: Pünktlicher ÖBB-Nahverkehr in vielen Bundesländern

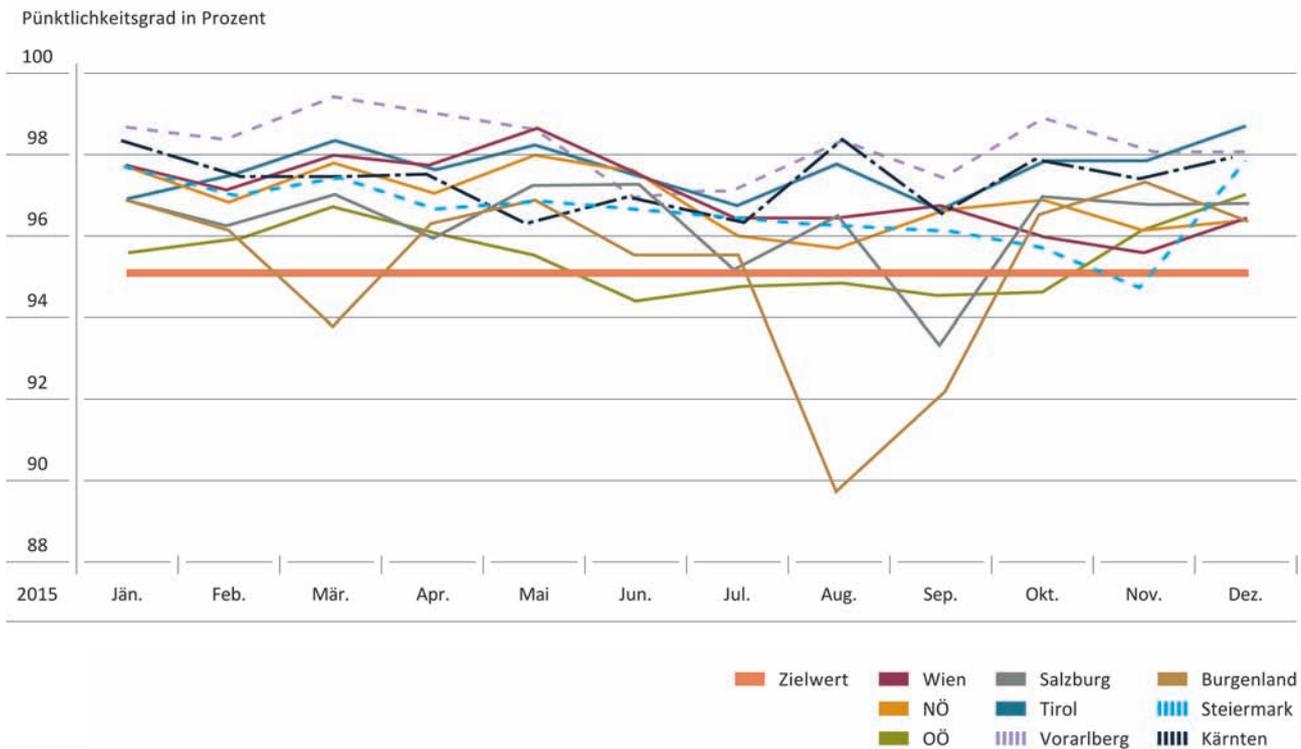


Abb. 3: Pünktlichkeitsgrade der ÖBB-Personenverkehr im Jahr 2015 nach Bundesländern. Quelle: Website der ÖBB-Personenverkehr, abgefragt am 3. Jänner 2016

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.



	Jän.15	Feb.15	Mär.15	Apr.15	Mai 15	Jun.15	Jul.15	Aug.15	Sep.15	Okt.15	Nov.15	Dez.15
Burgenland												
Bruck/Leitha–Bratislava-Petrzalka	ja	nein	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein
Bruck/Leitha–Neusiedl/See	ja	nein	nein	nein	ja	ja	ja	nein	nein	ja	ja	ja
Bruck/Leitha–Nickelsdorf	ja	nein	ja	ja	ja	nein	ja	nein	nein	nein	ja	ja
Eisenstadt–Neusiedl	ja	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	ja	ja	ja
Kärnten												
Klagenfurt–Rosenbach	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	ja	ja
Klagenfurt–Villach (über Velden)	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	ja	ja
Spittal-Millstättersee–Villach	ja	ja	ja	nein	nein	ja	nein	ja	ja	ja	ja	ja
Villach–Arnoldstein	ja	nein	ja	nein	ja	ja	nein	ja	nein	ja	ja	ja
Villach–Jesenice	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja
Villach–Kötschach-Mauthen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	nein	ja	ja	ja	ja
Wolfsberg–Klagenfurt	ja	ja	ja	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein	ja	ja
Niederösterreich												
Bad Fischau-Brunn–Gutenstein	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	ja
Bad Fischau-Brunn–Puchberg/S.	ja	ja	ja	ja	ja	nein	nein	nein	nein	ja	ja	ja
Floridsdorf–Bernhardsthal	ja	ja	ja	nein	ja	ja	nein	nein	ja	nein	nein	nein
Gerasdorf–Mistelbach	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	ja	ja
Mistelbach–Laa/Thaya	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	ja	nein
Sigmundsherberg–Gmünd NÖ	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	nein	ja	ja
St. Pölten–Amstetten	ja	ja	ja	nein	ja	ja	nein	nein	ja	ja	nein	nein
Wien FJBF–Absdorf-Hippersdorf	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	ja
Wien Hbf–Bruck/Leitha	ja	nein	ja	ja	ja	ja	ja	nein	nein	ja	ja	nein
Wien Hbf–Marchegg	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wien Meidling–Gerasdorf	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein
Wien Meidling–Retz	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja	nein	nein	nein
Wien Süd–Mödling–Payerbach-R.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	ja
Wien West–St. Pölten	ja	nein	ja	nein	ja	nein	nein	nein	nein	ja	nein	nein
Wr. Neustadt–Bad Fischau-Brunn	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	nein	ja	ja	ja
Wr. Neustadt–Friedberg	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	ja
Wr. Neustadt–Mürzzuschlag	ja	nein	ja	ja	nein	ja	nein	nein	ja	ja	ja	ja
Oberösterreich												
Attnang-Puchh.–Oberhofen-Zell/M.	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein
Kirchdorf/Krems–Selzthal	nein	ja	ja	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein
Linz–Kirchdorf/Krems	nein	ja	ja	ja	nein	nein	ja	ja	ja	nein	ja	ja
Linz–Pregarten	ja	ja	ja	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein	ja	ja
Linz–Wels	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	ja
Neumarkt-Kallham–Passau	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	nein	ja	ja
Neumarkt-Kallham–Ried/Innkreis	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	nein	ja	ja
Pregarten–Summerau	nein	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	ja	ja
Ried/Innkreis–Schärding	nein	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja
Sarmingstein–Linz/St. Valentin	ja	nein	ja	ja	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein	ja
St. Valentin–Linz	ja	ja	ja	nein	ja	nein	nein	ja	nein	ja	ja	ja
Stainach-Irdning–Attnang-Puchh.	nein	nein	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	ja	ja
Steindorf-Straßwalchen–Braunau	ja	nein	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wels–Aschach	ja	ja	nein	ja	ja	nein	nein	ja	ja	ja	ja	ja
Wels–Attnang-Puchheim	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	ja
Wels–Neumarkt-Kallham	ja	nein	ja	ja	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein
Salzburg												
Freilassing–Salzburg	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	nein	nein	nein	ja
Radstadt–Bischofshofen	ja	ja	nein	nein	ja	ja	nein	nein	nein	ja	ja	ja
Saalfelden–Wörgl	nein	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja
Salzburg–Schwarzach-St.Veit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	nein	ja	ja	ja
Schwarzach-St.Veit–Saalfelden	ja	ja	ja	nein	ja	ja	nein	ja	nein	nein	ja	ja
Straßwalchen–Salzburg	ja	ja	nein	ja	nein	nein	nein	nein	nein	ja	ja	ja
Steiermark												
Bruck/Mur–Graz	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	ja
Bruck/Mur–Neumarkt/Stmk.	ja	nein	ja	ja	ja	nein	nein	nein	ja	ja	ja	ja
Bruck/Mur–Selzthal	ja	nein	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kleinreifling–Selzthal	ja	ja	ja	nein	ja	ja	nein	ja	ja	ja	ja	ja
Mürzzuschlag–Bruck/Mur	ja	nein	ja	ja	ja	ja	nein	ja	nein	ja	nein	ja
Spielfeld-Straß–Bad Radkersb.	ja	ja	nein	nein	ja	ja	nein	ja	nein	nein	nein	ja
Tirol												
Innsbruck–Scharnitz	nein	nein	ja	ja	ja	nein	nein	nein	ja	ja	ja	ja
San Candido-Innichen–Lienz	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	ja
Vorarlberg												
Feldkirch–Buchs	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	nein	ja	nein	ja

Tabelle 2: Strecken der ÖBB-Personenverkehr, auf denen 2015 zumindest in einem Monat der Pünktlichkeitsgrad von 95 Prozent nicht erreicht wurde. Quelle: ÖBB-Infrastruktur

43 von 102 Streckenabschnitten immer pünktlich

Ein Entschädigungsanspruch besteht für Inhaberinnen und Inhaber von Jahreskarten dann, wenn die vorgeschriebene Pünktlichkeit von 95 Prozent mindestens in einem Monat unterschritten wird. In Tabelle 2 sind alle Strecken der ÖBB-Personenverkehr aufgelistet, die diese Pünktlichkeit nicht erreicht haben. Die Strecken der ÖBB-Personenverkehr auf den Trassen der ÖBB-Infrastruktur sind in 102 Streckenabschnitten unterteilt. In 43 Streckenabschnitten wurde in allen Monaten die Pünktlichkeit erreicht. In zwölf Streckenabschnitten wurde nur in einem Monat die Pünktlichkeit von 95 Prozent erreicht. Im gemessenen Abschnitt Attnang-Puchheim – Oberhofen-Zell am Moos in Oberösterreich konnte in keinem Monat die vorgegebene Pünktlichkeit erreicht werden.

Hohe Pünktlichkeit bei Privatbahnen

Der Vergleich der Pünktlichkeitswerte der Privatbahnen zeigt abermals deren hohe Pünktlichkeit. Bei dieser Auswertung ist zu berücksichtigen, dass die Messung nicht bei allen Bahnunternehmen auf die gleiche Art und Weise erfolgt, also z. B. manuell oder elektronisch.

Ein Vergleich zeigt:
Die Züge in Österreich sind
pünktlicher als die Züge
in Deutschland.

Eisenbahn- verkehrs- unternehmen	Anzahl der unpünktlichen Streckenabschnitte (< 95 Prozent) zwischen Jän. u. Dez. 2015	Durchschnittliche Pünktlichkeit zwischen Jän. u. Dez. 2015
MBS	0	99,2%
Stern & Hafferl	0	99,0%
GySEV	0/8 **	92,6% **
StLB	0	99,7%
CAT	1	97,8%
GKB	0	98,2%
WLB	1	97,9%
SLB	0	99,5%
DB Regio	8	93,1%
BOB	12	81,0%
WESTbahn	0 *	96,9%

Tabelle 3: Durchschnittliche Pünktlichkeit und Anzahl der unpünktlichen Streckenabschnitte der Privatbahnen zwischen Jänner und Dezember 2015. Quelle: ÖBB-Infrastruktur, Websites der Bahnunternehmen

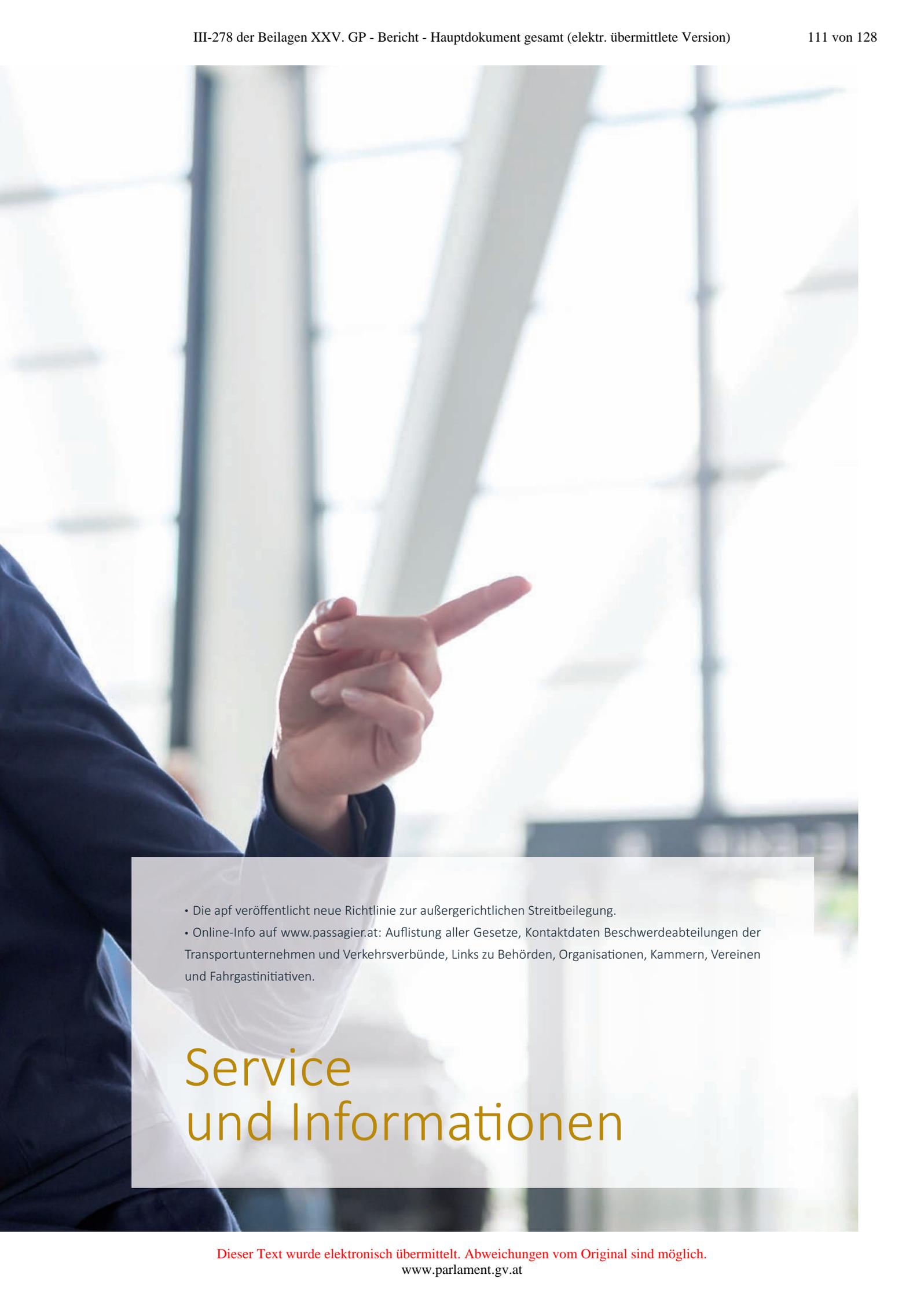
* Bei der WESTbahn für Strecken unter 90 Prozent, da die gesetzliche Verpflichtung über mind. 95 Prozent nicht gilt.

** Die GySEV meldet für ihr eigenes Netz nur pünktliche Monate. An den nationalen und internationalen Grenzen zum ÖBB-Netz wurden acht unpünktliche Monate verzeichnet.

Das Fahrgastrechtsgesetz verpflichtet Bahnunternehmen dazu, die monatliche Pünktlichkeit ihren Fahrgästen unentgeltlich auf ihren Websites bereitzustellen. Die Pünktlichkeit ist für Inhaberinnen und Inhaber von Jahreskarten insofern wichtig, da sie so überprüfen können, ob sie Anspruch auf Entschädigung haben. Laut den Websites der verschiedenen Privatbahnen erreichten diese abseits der ÖBB-Strecken mit Werten zwischen 94,5 und 99,9 Prozent sehr hohe Pünktlichkeitsgrade. Nur in sehr wenigen Monaten fiel demzufolge auf einzelnen Strecken ein Entschädigungsanspruch an. Am öftesten mit achtmal bei der DB Regio. Die DB Regio betreibt in Österreich den Regionalverkehr im Tiroler Außerfern sowie teilweise den Grenzverkehr von Bayern nach Salzburg und Seefeld in Tirol. Durch die Flüchtlingssituation an den Grenzübergängen in Kufstein und Salzburg konnte die Bayerische Oberlandbahn in keinem Monat die vorgegebenen Pünktlichkeitswerte erreichen.





- 
- Die apf veröffentlicht neue Richtlinie zur außergerichtlichen Streitbeilegung.
 - Online-Info auf 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 Fahrgastrechte¹

§ 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 AStG².

§ 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 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)³ 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, Freifahrausweis, 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-

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

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

³ 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, KfLG, 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 Gerichtsweg 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 Verfahrenstadium – 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-Fahrgastreueverordnung 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 Schlich-

tungsverfahren 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 des Schlichtungsverfahrens. 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 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 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.

⁴ Eisenbahngesetz 1957 i.d.g.F.

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

⁶ 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)⁴ sämtliche Beschwerdefälle von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen oder Kundinnen und Kunden mit Eisenbahnverkehrsunternehmen und Eisenbahninfrastrukturunternehmen (in weiterer Folge: Eisenbahnunternehmen) oder Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften (in weiterer Folge: Verkehrsverbünde), 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. 1371/2007⁵ oder des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetzes (EisbBFG)⁶ 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 KfVG⁷ 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 / 2011⁸ 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 KfVG 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 KfVG 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 KfVG 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 SchFG⁹ 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. 1177/2010¹⁰ 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

⁷ Kraftfahrliengesetz 1999 i.d.g.F.

⁸ 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

⁹ Schifffahrtsgesetz 1997 i.d.g.F.

¹⁰ 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. 261/2004¹¹ und Art. 14 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006¹² in Verbindung mit § 139a LFG¹³ 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 Abflugort 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.

¹¹ 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

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

¹³ 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 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, ABl. 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, ABl. 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, ABl. 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, ABl. Nr. L 46
- Verordnung (EG) Nr. 1107 / 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl. 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 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 abrufbar.



Glossar

Behörden und Gerichte

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

Unternehmen und Organisationen

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

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

Verkehrsverbände

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

Gesetze und Tarifbestimmungen

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
AIV	Abkommen über die Beziehungen zwischen den Transportunternehmen im internationalen Eisenbahn-Personenverkehr
AStG	Alternative-Streitbeilegung-Gesetz
BGStG	Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz
CIV	Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck
DSG 2000	Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz 2000)
ECG	Bundesgesetz, mit dem bestimmte rechtliche Aspekte des elektronischen Geschäfts- und Rechtsverkehrs geregelt werden (E-Commerce-Gesetz)
EisbBFG	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz)
EisbG	Eisenbahngesetz
EKHG	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz
GCC-CIV / PRR	Allgemeine Beförderungsbedingungen für die Beförderung von Personen
ÖBB-Handbuch	„Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“, Tarifbestimmung der ÖBB-Personenverkehr AG
KfIG	Kraftfahrlineiengesetz 1999
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
LFG	Luftfahrtgesetz 1957
PFAG	Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz
Richtlinie 2013/11/EU (ADR-RL)	Alternative Dispute Resolution, die Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten
SchFG	Schiffahrtsgesetz 1997
Schiffsbesatzungsverordnung	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
UWG	Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
VBKG	Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz
Verordnung (EG) Nr. 261/2004	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
Verordnung (EG) Nr. 1107/2006	Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität
Verordnung (EG) Nr. 1371/2007	Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr
Verordnung (EU) Nr. 1177/2010	Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004
Verordnung (EU) Nr. 181/2011	Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

Sonstiges

Abb.	Abbildung
ABl.	Amtsblatt
Abs.	Absatz

AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
Art.	Artikel
AS	Alternative Streitbeilegung
BGBI.	Bundesgesetzblatt
Businesscard	ÖBB-Kundenkarte für Firmen, Vereine und Institutionen
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EN	EuroNight, Nachtreisezug
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
FAQ	Frequently Asked Questions, „häufig gestellte Fragen“
GmbH, GesmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
Hbf.	Hauptbahnhof
HG	Handelsgericht
IC Bus	ÖBB Intercitybus
ICE	InterCityExpress, Fernverkehrsreisezug der Deutsche Bahn AG
Jahresnetzkarte	Zeitkarte der WESTbahn in Kooperation mit der WESTbus GmbH
JB1	Juristische Blätter
Kfz	Kraftfahrzeug
km	Kilometer
LG	Landesgericht
lit.	littera (lat.), Buchstabe
Mio.	Million(en)
max.	maximal
NEB	National Enforcement Bodies (engl.), nationale Durchsetzungsstellen
Nr.	Nummer
Österreichcard	Jahresnetzkarte für alle Züge der ÖBB und zahlreiche andere Bahnen mit Ausnahme der Zahnradbahnen, des Sonderverkehrs und des City Airport Trains
PDF	Portable Document Format, elektronisches Dokumentenformat
Pkw	Personenkraftwagen
Rs	Rechtssache
SparSchiene	ermäßigte Tickets der ÖBB-Personenverkehr AG
VO	Verordnung
Vorteilscard	Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG
VPI	Verbraucherpreisindex
Z.	Ziffer



