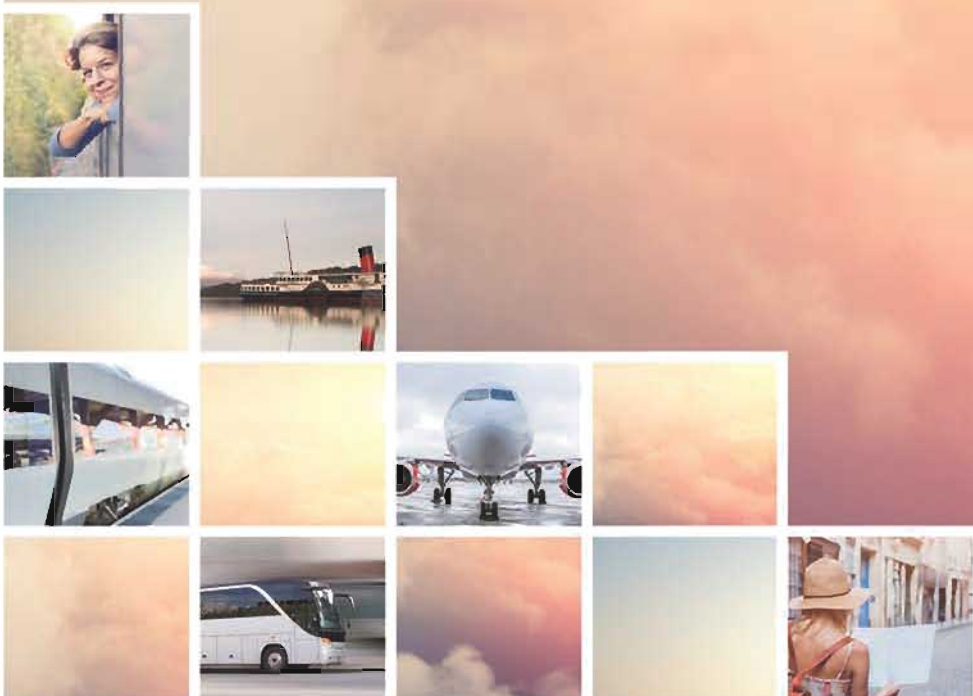


# Jahresbericht 2016





# Inhaltsverzeichnis

## Vorworte

Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie	<b>04</b>
Geschäftsführerin der Schienen-Control und Leiterin der apf	<b>05</b>

## Zusammenfassung/Summary

Das Jahr 2016 im Überblick	<b>08</b>
The Year 2016 in Summary	<b>18</b>

## Schlichtungstätigkeit

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte	<b>28</b>
Schlichtungsverfahren	<b>35</b>
Jahresbilanz der apf	<b>42</b>
- Jahresbilanz: Bahn	<b>46</b>
- Jahresbilanz: Bus	<b>56</b>
- Jahresbilanz: Schiff	<b>62</b>
- Jahresbilanz: Flug	<b>66</b>
Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit	<b>72</b>
- Bahnverkehr	<b>72</b>
- Flugverkehr	<b>78</b>
Internationale Zusammenarbeit	<b>84</b>

## Passagier- und Fahrgastrechte

Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr	<b>88</b>
Judikatur & Umsetzung der Passagierrechte im Flugverkehr	<b>95</b>
Übersicht der Rechte & Pflichten	<b>99</b>
- Rechte & Pflichten von Bahnreisenden	<b>100</b>
- Rechte & Pflichten von Busreisenden	<b>105</b>
- Rechte & Pflichten von Schiffsreisenden	<b>107</b>
- Rechte & Pflichten von Flugreisenden	<b>109</b>
Pünktlichkeit im Bahnverkehr	<b>114</b>

## Service und Informationen

Verfahrensrichtlinie der apf	<b>122</b>
Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links	<b>132</b>
Glossar	<b>134</b>



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

Rasche Information, unbürokratischer Zugang, zuverlässige rechtliche Auskünfte – für all das steht die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf). Wenn bei einem Flug oder einer Bahn-, Bus- oder Schiffsfahrt etwas schiefgeht, verhilft sie Fahrgästen und Passagieren zu ihrem Recht. Seit ihrer Gründung durch das Verkehrsministerium vor zwei Jahren hat die apf bereits mehr als eine Million Euro Entschädigungssumme erwirkt. Wie Sie dem vorliegenden Jahresbericht entnehmen können, hat die apf allein im vergangenen Jahr 755.106 Euro an Entschädigungen für Reisende mit Bahn, Bus und Schiff sowie im Flugverkehr durchgesetzt.

Wir alle wissen: Bei Reisen geht es nicht nur um ein breites Angebot. Sie müssen auch bequem, sicher und leistbar sein. In diesem Sinne trägt die apf erheblich dazu bei, Verkehrsmittel attraktiver zu machen. Sie bietet das Sicherheitsnetz, wenn einmal etwas schiefgeht, und hilft dabei mit, dass Passagiere und Fahrgäste Entschädigungen für den entstandenen Ärger bekommen. Das Angebot der apf ist und bleibt für die Beschwerdeführenden kostenlos und damit ohne finanzielles Risiko.

Die apf ist aber nicht nur eine Schlichtungsstelle, sie ist auch eine Anwältin der Nutzerinnen und Nutzer von Verkehrsmitteln. Sie verbessert in Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen die Transparenz des Angebots und bringt österreichische Fälle auch immer wieder vor europäische Höchstgerichte. Rechtliche Klarheit zu schaffen ist ein ganz klarer Auftrag der apf, der von den Expertinnen und Experten bestens wahrgenommen wird. Dafür möchte ich dem apf-Team an dieser Stelle ganz herzlich danken.

Um die eigenen Rechte durchsetzen zu können, brauchen die Nutzerinnen und Nutzer von unterschiedlichen Verkehrsmitteln vor allem eines: Information. Wie im vorliegenden Jahresbericht deutlich wird, stellt der Gesetzgeber diesen Anspruch nicht nur an die Verkehrsunternehmen. Auch die apf selbst setzt auf aktive Information. In einem Unternehmensblog beleuchtet sie aktuelle Diskussionen rund um Passagier- und Fahrgastrechte. Dies erzeugt positiven Druck im Sinne der Reisenden, die täglich auf ein funktionierendes Verkehrsnetz angewiesen sind.

Mit ihrem raschen und bürgernahen Service ist die apf ein wichtiger Teil der österreichischen Verkehrspolitik. Ich freue mich darüber, dass wir Ihnen auch aus dem Jahr 2016 so viel Positives berichten können und wünsche Ihnen eine interessante Lektüre!



**Mag. Jörg Leichtfried**

Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie

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

2016 war ein bedeutendes Jahr für die Arbeit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte – kurz apf. Als zentrale Anlaufstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr konnten wir uns für zahlreiche Reisende kostenlos und provisionsfrei einsetzen und ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens zu ihrem Recht verhelfen. Die apf ist als verkehrsträgerübergreifende Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle europaweit Vorreiter. Sie bündelt das Know-how von Bahn, Bus, Schiff und Flug unter einem Dach – so können wertvolle Synergien genutzt werden.

3.257 Beschwerden und Anfragen sind im Jahr 2016 bei der apf eingegangen. Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung an die Beschwerdeführenden betrug lediglich rund 16 Stunden, die durchschnittliche Verfahrensdauer nur 34,6 Tage, wobei ein Drittel der Verfahren bereits innerhalb von zwei Wochen positiv abgeschlossen werden konnte. Insgesamt wurden 1.826 Schlichtungsverfahren eingeleitet; in 82 Prozent der Verfahren konnte positiv zwischen den Reisenden und den Unternehmen vermittelt und eine beeindruckende Summe von 755.106 Euro für Passagiere und Fahrgäste erwirkt werden.

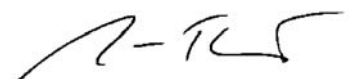
Im Flugverkehr war das Jahr 2016 von positiven Entwicklungen geprägt. Sowohl bei der Beachtung von Fluggastrechten als auch beim Mitwirken an Schlichtungsverfahren der apf konnten Verbesserungen erzielt werden. Insgesamt wurden 1.086 Verfahren im Flugverkehr positiv abgeschlossen, in 43 weiteren Fällen wurden Strafanzeigen bei den zuständigen Bezirksverwaltungsbehörden eingereicht, um die Fluglinien zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen gemäß Luftfahrtgesetz anzuhalten. Die meisten Airlines reagierten nach Anzeigeeinbringung zeitnahe, wodurch auch in diesen Fällen rasche Lösungen herbeigeführt wurden und die Zusammenarbeit mit der apf generell verbessert werden konnte. Des Weiteren veröffentlichte die Europäische Kommission ihre Auslegungsempfehlungen zur Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 über die

Fluggastrechte. Diese fassen die bisherige Judikatur des EuGH zusammen und bieten damit ein kompaktes Nachschlagewerk, das die Verständlichkeit der Verordnung für Passagiere erleichtert.

Auch im Bahnverkehr erreichten wir gemeinsam mit den Bahnunternehmen, beispielsweise mit der ÖBB-Personenverkehr wesentliche Verbesserungen für Fahrgäste. So ist nun die für die Verspätungsentschädigung relevante Onlineabfrage der Pünktlichkeitsgrade ohne Login und bis sechs Monate rückwirkend möglich. Außerdem werden Fahrgäste in den Verlängerungsschreiben für die Vorteils-card und die Österreichcard verständlicher über die automatische Verlängerung bzw. die Kündigungsmöglichkeiten informiert. Auf europäischer Ebene begleitete die apf auf Anfrage der Europäischen Kommission den geplanten Überarbeitungsprozess der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 und setzte sich für die Verbesserung der Fahrgastrechte, beispielsweise hinsichtlich der Beibehaltung der Verspätungsentschädigung auch bei höherer Gewalt und einer eindeutigen Definition für durchgehende Beförderungsverträge, ein.

Es freut mich sehr, ein derart positives Resümee über unsere Vermittlungs- und Informationsarbeit im Jahr 2016 ziehen zu können. Unser Ziel bleibt es, Fahrgäste und Passagiere einerseits umfassend über ihre Rechte zu informieren und andererseits im Rahmen von Schlichtungsverfahren rasch, kostenlos und unbürokratisch zwischen ihnen und den betroffenen Unternehmen zu vermitteln.

Ich wünsche Ihnen eine informative Lesereise durch den Jahresbericht 2016!



**Mag. Maria-Theresia Röhlsler, LL.M., MBA**

Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH und Leiterin der apf



- Seit Gründung im Mai 2015 erzielte die apf deutlich mehr als eine Million Euro an Entschädigungen
- Deutlicher Anstieg der Beschwerden bei allen Verkehrsträgern, insgesamt 3.257 Beschwerden und Anfragen eingelangt
- Blog für Passagier- und Fahrgastrechte: [www.apf.gv.at/de/blog.html](http://www.apf.gv.at/de/blog.html)
- Seit 9. Jänner 2016 ist die apf notifizierte Stelle bei der EU zur alternativen Streitbeilegung
- Schienen-Control Kommission behandelte im Bereich der Fahrgastrechte neun aufsichtsbehördliche Verfahren.

## Zusammenfassung / Summary

# Das Jahr 2016 im Überblick

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) hat gemäß § 8 Abs. 2 PFAG<sup>1</sup> bzw. § 9 AStG<sup>2</sup> jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Die wesentlichen Inhalte des Berichts für das Jahr 2016 sind im Folgenden zusammengefasst. Der gesamte Bericht ist auf der Website der apf kostenlos abrufbar.<sup>3</sup>

## Gesetzwerdung in Österreich

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

Am 28. Mai 2015 trat das Passagier- und Fahrgastrechte-agenturgesetz (PFAG)<sup>4</sup> in Kraft. Damit löste die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) die bisherige Schlichtungsstelle der Schienen-Control für den Bahnbereich ab; die bereits bestehende und im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden betreffend Fluggastrechte wurde eingegliedert. Dazu kamen noch die neu geschaffenen Schlichtungsstellen für die Bereiche Kraftfahrlinien (Busverkehr) und Schifffahrt. Die apf ist ein Service des bmvit und wurde als Abteilung bei der Schienen-Control eingerichtet.

### Notifizierte Stelle bei der EU zur alternativen Streitbeilegung

Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte AS-Stelle gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)<sup>5</sup>, der nationalen Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie)<sup>6</sup>. 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 und der

Wortfolge „Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ erkennbar. Die apf ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung unabhängig von den von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen. Schlichtungsverfahren werden von einer auf drei Jahre bestellten Schlichterin geführt.

## Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die apf ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. 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-, Schiffs- und Flugbereich 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 der apf

Die apf ist als Abteilung ohne eigene Rechtspersönlichkeit bei der Schienen-Control eingerichtet. 2016 kümmerten sich die Leiterin der apf sowie fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Voll- oder Teilzeit direkt um die Anliegen der Beschwerdeführenden.

### Finanzierung der apf

Die apf wird anteilig durch Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen sowie vom Bund finanziert. Die Schlichtungsverfahren sind für Unternehmen



kostenpflichtig; diese Kosten liegen derzeit gemäß PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015<sup>7</sup> bei 78 Euro pro Verfahren. Diese Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken<sup>8</sup>. Der darüber hinausgehende Teil des Aufwandes wird aus dem Bundesbudget durch das bmvit finanziert.

## **Aufgaben der apf**

Aufgabe der apf ist es, Fahr- und Fluggästen zu ihrem Recht zu verhelfen, ohne dass sich diese an ein Gericht wenden müssen. 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. Für innerstädtische Verkehrsunternehmen ist die apf nur eingeschränkt zuständig.

## **Zuständigkeiten der apf**

### **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 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).

## **Bus-, Schiffs- und Flugverkehr**

Im Bus-, Schiffs- und Flugbereich ist die apf im Rahmen der jeweiligen EU-Verordnungen tätig und verfügt daher im Vergleich zur Bahn über eingeschränktere Kompetenzen. Ebenso setzt sich die apf für die Rechte von Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität ein.

Die apf wurde durch eine Novelle des VBKG<sup>9</sup> als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr 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.

## **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

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

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

<sup>3</sup> [www.passagier.at](http://www.passagier.at)

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Gemäß § 4 Abs. 1 iVm § 25 AStG.

<sup>6</sup> Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21.5.2013 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 18.6.2013.

<sup>7</sup> BGBl. II Nr. 150/2015.

<sup>8</sup> Gemäß § 4 Abs. 3 des Bundesgesetzes über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

<sup>9</sup> Bundesgesetz über die Zusammenarbeit von Behörden im Verbraucherschutz (Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG), BGBl. I Nr. 61/2015.

Rahmen ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen Strafbehörde ein. Gleiches gilt, wenn das Unternehmen nicht am Schlichtungsverfahren mitwirkt.

### Schlichtungsverfahren bei der apf

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. Die genauen Zuständigkeiten bei den unterschiedlichen Verkehrsträgern, wer und worüber man sich bei der apf beschweren kann, welche Beschwerden abgelehnt werden müssen, der genaue Ablauf des Schlichtungsverfahrens, die Kosten des Verfahrens usw. finden Sie im Kapitel „Schlichtungsverfahren“.

### Kompetenzen der Regulierungsbehörde im Bahnverkehr

#### Verbindlicherklärung von Beschwerden im Bahnverkehr

Im Bahnbereich kann die Schienen-Control Kommission bei Beschwerden von Fahrgästen, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreisschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen<sup>10</sup>. 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 Fahrpreisschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen, nicht jedoch für andere Ansprüche.

#### Bekanntgabe und Überprüfung der Beförderungsbedingungen

Im Bahnverkehr besteht die Verpflichtung der Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde zur Vorlage der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control gemäß § 22b EisbG.

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 Verordnung (EG) Nr. 1371/2007).

### Jahresbilanz der apf

#### Beschwerden und Anfragen

Alle bei der apf eingebrachten Fälle werden als Beschwerden behandelt. Im Jahr 2016 gingen insgesamt 3.257 schriftliche Beschwerden und Anfragen bei der apf ein, davon 2.404 im Flug-, 765 im Bahn-, 80 im Bus- und acht im Schiffsverkehr.

#### Eröffnete Schlichtungsverfahren

Zu den Schlichtungsverfahren zählen nur jene Fälle, bei denen auch ein Verfahren eröffnet wurde. Im Jahr 2016 wurden insgesamt 1.826 Schlichtungsverfahren eröffnet. Der Hauptteil fällt in den Flugbereich mit 1.278 Verfahren, gefolgt vom Bahnsektor mit 527 und dem Busbereich mit 21 eröffneten Schlichtungen. Im Schiffsbereich wurde kein Verfahren eröffnet.

#### Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Im Jahr 2016 konnte für die Beschwerdeführenden ein Gesamtbetrag in der Höhe von 755.106 Euro erzielt werden. Der größte Anteil fällt mit 723.421 Euro in den Flugsektor, gefolgt vom Bahnbereich mit 29.604 Euro und 2.081 Euro im Bussektor.

Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung an die Beschwerdeführenden betrug lediglich rund 16 Stunden, die durchschnittliche Verfahrensdauer nur 34,6 Tage, wobei ein Drittel der Verfahren bereits innerhalb von zwei Wochen positiv abgeschlossen werden konnte.

<sup>10</sup> Gemäß § 78a Abs. 5 EisbG.

## Bahn

### Beschwerden und Anfragen

Im Berichtsjahr langten 765 Beschwerden im Bahnverkehr ein. Im Vergleich zum Vorjahr war das mit 206 Beschwerden mehr eine Steigerung um fast 37 Prozent.

85 Prozent aller abgelehnten Beschwerden wurden deshalb abgelehnt, weil es keine Erstkontaktaufnahme mit dem Unternehmen gegeben hat.

### Herkunft der Beschwerdeführenden

Wie im Vorjahr kamen mit 50 Prozent auch 2016 die meisten Beschwerden aus der Bundeshauptstadt Wien und aus Niederösterreich. Etwa sieben Prozent aller Beschwerden wurden von Reisenden aus dem Ausland eingebracht.

### Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2016 wurden 514 Schlichtungsverfahren abgeschlossen. Dies entspricht im Vergleich zum Vorjahr mit 287 Verfahren einer Steigerung von 79,1 Prozent.

Seit Ende Mai 2015 besteht eine Kostenverpflichtung bei Schlichtungsverfahren seitens der Verkehrsunternehmen. Von den im Jahr 2016 abgeschlossenen Verfahren waren 406 Verfahren für die jeweiligen Unternehmen im Bahnbereich kostenpflichtig.

95 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr, in denen die apf vermittelt hat, konnten positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden. Trotz intensiver Bemühungen konnte in vier Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden, ein Prozent wurde materiell eingestellt.

Im Bahnbereich hat kein Unternehmen die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren verweigert.

### Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Wie bereits im Jahr davor war der häufigste Verfahrensgrund 2016 die Fahrpreiserstattung mit 48 Prozent. Auf Platz zwei

landeten – ebenfalls wie im Vorjahr – Verfahren zum Bereich Verspätungsentschädigungen und Entschädigungen mit 18 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. für Taxifahrten oder Hotelnchtigungen). Mit sieben Prozent ähnlich häufig wie im Vorjahr sind Verfahren zu Strafzahlungen und Inkassoforderungen erneut auf Platz 3.

91,5 Prozent der Verfahren betrafen die ÖBB-Personenverkehr und 4,7 Prozent die Verkehrsverbände.

### Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Bei allen im Jahr 2016 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf im Bahnverkehr eine Summe von 29.604 Euro erwirken. Dies bedeutet im Vergleich zum Vorjahr eine deutliche Steigerung von 42,3 Prozent.

### Verfahrensdauer

Rund 32 Prozent, also fast ein Drittel aller Verfahren, konnten in weniger als zwei Wochen gelöst werden. Weitere 50 Prozent aller Verfahren konnten bereits in weniger als einem Monat und 15 Prozent in weniger als zwei Monaten erledigt werden. Nur drei Prozent der Schlichtungsverfahren dauerten länger als zwei Monate, dies meist in komplexen Fällen. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller (einfachen bis hochkomplexen) Schlichtungsverfahren lag knapp über 22 Tagen.

## Bus

### Beschwerden und Anfragen

Im Bereich Busverkehr erhielt die apf im Jahr 2016 insgesamt 80 Beschwerden. 59 Prozent der Ablehnungen erfolgten aufgrund von Unzuständigkeit, 34 Prozent, weil es keine Erstkontaktaufnahme mit dem Unternehmen gegeben hat.

Die meisten Beschwerdeführenden mit 27 Prozent waren in Wien beheimatet, gefolgt von 24 Prozent mit Hauptwohnsitz in Oberösterreich. Sieben Prozent der Beschwerdeführenden gaben einen Wohnsitz im Ausland bekannt.

## Schlichtungsverfahren

---

Im Jahr 2016 wurden insgesamt 18 Verfahren zum Abschluss gebracht. 82 Prozent aller Verfahren im Busverkehr, in denen die apf vermittelt hat, konnten positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden. Trotz intensiver Bemühungen konnte in zwölf Prozent keine Einigung erzielt werden, sechs Prozent wurden materiell eingestellt.

Mit 39 Prozent waren Annullierungen der Hauptgrund für geführte Verfahren. 17 Prozent der Beschwerden betrafen verspätete Abfahrten, elf Prozent Nichtbeförderungen.

28 Prozent der im Jahr 2016 abgeschlossenen Verfahren wurden mit Flixbus geführt. An zweiter Stelle liegt mit 22 Prozent der Verfahren Hellö, das 2016 gegründete Fernbusunternehmen der ÖBB.

Im Jahr 2016 konnte die apf monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 2.081 Euro für Fahrgäste erwirken. Das entspricht einer deutlichen Steigerung von über 700 Prozent im Vergleich zum Vorjahr.

In 50 Prozent der Verfahren war es möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen. Nur in elf Prozent der Fälle dauerte das Verfahren mehr als zwei Monate. Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2016 abgeschlossenen Verfahren betrug im Busverkehr rund 23 Tage.

## Schiff

### Beschwerden, Anfragen und Schlichtungsverfahren

---

Im Bereich Schiffsverkehr erhielt die apf im Jahr 2016 insgesamt acht Beschwerden. Mit drei Beschwerden waren die meisten aus Wien. Im Jahr 2016 wurde kein Verfahren eröffnet.



## Flug

### Beschwerden und Anfragen

---

Insgesamt wurden im Flugverkehr im Berichtsjahr 2.404 Beschwerden und Anfragen bearbeitet.

50 Prozent der Ablehnungen erfolgten aufgrund von Unzuständigkeit und 40 Prozent aufgrund der Feststellung, dass die oder der Reisende seine Forderung noch nicht bei der betroffenen Fluglinie eingebracht hatte. 10 Prozent der Fälle mussten aus „Sonstigen Gründen“ abgelehnt werden, wie etwa fehlende Beschwerdeunterlagen.

### Herkunft der Beschwerdeführenden

---

Mit 69 Prozent wurden die meisten Beschwerden von Personen mit Wohnsitz in Österreich eingebracht. Aus anderen EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz kamen 21 Prozent der Beschwerden, vier Prozent stammten aus Drittstaaten.

### Schlichtungsverfahren

---

Im Flugverkehr wurden im Jahr 2016 insgesamt 1.482 Verfahren abgeschlossen. In 79 Prozent der Fälle wurde eine Einigung zwischen Unternehmen und Fluggast erzielt und somit ein positiver Abschluss erreicht.

Trotz intensiver Bemühungen konnte in zwei Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden und 19 Prozent wurden materiell eingestellt. Der Hauptgrund für die materielle Einstellung von Verfahren war mit insgesamt 67 Prozent das Vorliegen von außergewöhnlichen Umständen, wie beispielsweise schlechte Wetterverhältnisse.

Insgesamt waren 1.318 der 1.482 beendeten Verfahren im Jahr 2016 für die Airlines kostenpflichtig.

### Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

---

Erneut der häufigste Verfahrensgrund mit 56 Prozent war Flugannullierung, gefolgt von Verspätungen mit rund 37 Prozent und Nichtbeförderung mit sechs Prozent.

Am stärksten waren mit 43 Prozent der abgeschlossenen Verfahren die Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen betroffen. Gegen NIKI wurden 16 Prozent der Verfahren geführt, gefolgt von airberlin mit acht Prozent und Lufthansa mit vier Prozent.

### **Entschädigungen und Erstattungen**

Im Jahr 2016 konnte ein Gesamtbetrag in Höhe von 723.421 Euro für Fluggäste erwirkt werden.

### **Verfahrensdauer**

In 30 Prozent der Fälle war es wie im Vorjahr möglich, innerhalb von zwei Wochen zwischen Beschwerdeführenden und Unternehmen zu vermitteln. In 25 Prozent konnte innerhalb eines Monats und in 29 Prozent innerhalb von zwei Monaten eine Lösung erzielt werden. Mehr als zwei Monate mussten lediglich in 16 Prozent der Fälle aufgewandt werden. Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2016 eröffneten und abgeschlossenen Fälle liegt bei rund 38 Tagen.

### **Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit**

Anhand der Vielzahl der eingelangten Beschwerden kann die apf jedes Jahr feststellen, wo systematische und signifikante Probleme bestehen bzw. wo es Verbesserungsbedarf gibt. Diese Themen werden während und gegebenenfalls auch nach der Fallbearbeitung mit den Unternehmen und den Beschwerdeführenden eingehend behandelt. Mit manchen Unternehmen werden zusätzlich mehrmals im Jahr persönliche Treffen absolviert, wo insbesondere jene Themen besprochen werden, welche für einen größeren Kreis von Personen besonders relevant sind.

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 waren unter anderem die Themen „Verspätungsschädigung für Jahreskarten“, „Erstattungen und

Stornierungen“, „ÖBB-Online-Ticketshop“, „Verlängerung Vorteils-card/Österreichcard“ und „Strafzahlungen“ brisant.

Wichtige „Flug-Themen“ waren unter anderem „Alternativbeförderung bei Flugausfällen“, „Rechte bei einem Turnaround und Flugzeitänderungen“ sowie „Rechte bzw. Ansprüche von Menschen mit Behinderung oder Mobilitätseinschränkung (PRM – Passenger with reduced mobility)“.

### **Internationale Zusammenarbeit**

Die gemeinschaftlichen Regelungen der europäischen Mitgliedsstaaten im Bereich der Fahr- und Fluggastrechte erfordern einen engen und regelmäßigen Austausch der Nationalen Durchsetzungsstellen (NEBs – National Enforcement Bodies), um eine einheitliche und länderübergreifende Vorgehensweise garantieren zu können. Neben den regelmäßigen Treffen, die zumeist in Brüssel bei der Europäischen Kommission stattfinden, sowie der Teilnahme an Arbeitsgruppen findet kontinuierlicher Austausch bei informellen Gesprächstreffen, gemeinsam organisierten Veranstaltungen mit Stakeholdern und auch in schriftlicher Form bei allgemeinen Fragen zum Umgang mit bestimmten Problemen statt.

Mehr zu den Austauschtreffen der Europäischen Kommission mit den NEBs, der Zusammenarbeit mit anderen NEBs und weiteren Aktivitäten in diesem Bereich finden Sie im Kapitel „Internationale Zusammenarbeit“.

**Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte Stelle zur alternativen Streitbeilegung.**

Die apf hat aufgrund ihrer Zuständigkeit für alle Verkehrsträger eine europaweite Vorreiterrolle inne.

## Passagier- und Fahrgastrechte

# Bahn

### Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Im Rahmen der gesetzlich normierten Überprüfung der Tarifbestimmungen merkte die Schienen-Control einige mögliche Rechtsverstöße an und machte Verbesserungsvorschläge bei Unklarheiten. In mehreren Verfahren der Schienen-Control Kommission wurden schlussendlich Teile von Beförderungsbedingungen für unwirksam erklärt oder aufgrund der Verfahren Teile der Beförderungsbedingungen geändert. Mehr dazu ist dem Kapitel „Passagier- und Fahrgastrechte“ ab Seite 87 zu entnehmen.

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

Bei der Behandlung von Beschwerden stellt die apf auch vereinzelt Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen aus der EU-Fahrgastrechteverordnung bzw. aus dem Fahrgastrechtegesetz fest. Diese werden grundsätzlich im Wege des Schlichtungsverfahrens gelöst; vereinzelt musste die Schienen-Control Kommission informiert werden.

Themen im Jahr 2016 waren u. a.: Fristverletzungen bei der Bearbeitung von Anträgen auf Verspätungsschädigungen oder Erstattungen bzw. generell bei der Beantwortung von allgemeinen Kundenanliegen; Verweigerung von Erstattungen von Gruppenfahrausweisen, Wochen- und Monatskarten oder Tickets für die 1. Klasse; Anspruch auf Hilfeleistung im Sinne von Mahlzeiten und Erfrischungen bei Verspätungen von mehr als 60 Minuten oder keine Informationen über die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf.

### Verfahren der Schienen-Control Kommission

Im Jahr 2016 behandelte die Schienen-Control Kommission im Bereich der Fahrgastrechte neun aufsichtsbehördliche Verfahren. Im Folgenden werden ausgesuchte Verfahren kurz dargestellt. Detailliertere Informationen zu allen im Jahr 2016 geführten Verfahren finden Sie im Kapitel „Passagier- und Fahrgastrechte“ ab Seite 87.

### Verfahren wegen Beförderungsausweisen und Beförderungsverträgen

In diesem Verfahren ging es um einige Punkte der vom Internationalen Eisenbahntransportkomitee (CIT) empfohlenen „Allgemeinen Beförderungsbedingungen für die Beförderung von Personen“ (GCC-CIV/PRR<sup>11</sup>). Hinsichtlich der Umsetzung konnten einige Kompromisse erzielt werden, welche schlussendlich als „Besondere Beförderungsbedingungen“ des Bahnunternehmens in die Tarifbestimmungen für Reisen ins Ausland aufgenommen wurden. In Abweichung zu den „Allgemeinen Beförderungsbedingungen“ für die Beförderung von Personen (GCC-CIV/PRR) wurden vom Bahnunternehmen zusätzlich „Besondere Beförderungsbedingungen“ vorgesehen.

### Verfahren wegen Erstattung von Fahrkarten

In diesem Verfahren, in dem Teilbereiche noch offen sind, geht es um diverse Einschränkungen bzw. Ausschlüsse der Erstattung von Fahrkarten. In diesem Zusammenhang wurden im Zuge des Verfahrens bereits Regelungen u. a. zu den Kündigungsfristen der Österreichcard und der Monatskarte, der Erstattung bei Zugverspätung aufgrund von Störungen, der Nutzung eines zugebundenen Tickets, wenn der Zug

<sup>11</sup> General Conditions of Carriage for Rail Passengers.

ausgefallen ist und der Stornierung eines Online-Tickets bei EPS-Überweisung in den Tarifbestimmungen des Bahnunternehmens klargestellt.

### **Verfahren wegen Information über Ermäßigung**

In diesem Verfahren ging es um mangelhafte Information über Ermäßigungen im Zusammenhang mit dem Kauf von Verbundtickets bei Personenverkehrsunternehmen mit Ermäßigungskarten.

Im Laufe des Verfahrens wurden Änderungen in den Tarifbestimmungen vorgenommen. Es gibt nun klare Informationen in den Tarifbestimmungen über die Gewährung und die Höhe von Ermäßigungen bei Verwendung der Ermäßigungskarten Vorteilscard (Classic, Senior, Familie, Family und Jugend) oder Businesscard. Diese Informationen umfassen die grundsätzliche Erklärung der Verbundtarif-Exklusivität (d.h., wenn innerhalb des Verkehrsverbundes vom Personenverkehrsunternehmen verpflichtend ein Verbundticket verkauft wird, dessen Preis von den Preisen des Personenverkehrsunternehmens abweicht) sowie Informationen über die genaue Höhe der Ermäßigung.

### **Verfahren wegen Höhe des Pünktlichkeitsgrades**

In diesem Verfahren geht es um den zu niedrig angesetzten Pünktlichkeitsgrad bei einem Personenverkehrsunternehmen. Das Bahnunternehmen legte erneut einen Pünktlichkeitsgrad von 90 Prozent vor, hatte aber im Jahr 2015 gemäß Daten der ÖBB-Infrastruktur eine Pünktlichkeit von rund 97 Prozent erreicht.

Die Schienen-Control Kommission erklärte den Pünktlichkeitsgrad von 90 Prozent mittels Bescheid für unwirksam.

Die Regelung war für den Fahrgast unangemessen und unzumutbar, da keine angemessene Entschädigung bei wiederholten Zugverspätungen und Zugausfällen gewährt wurde. Daraufhin legte das Bahnunternehmen einen neuen Pünktlichkeitsgrad von 90,01 Prozent vor und erhob Bescheidbeschwerde beim Bundesverwaltungsgericht. Zu Redaktionsschluss war das Verfahren vor dem Bundesverwaltungsgericht noch nicht abgeschlossen.

## Flug

### **Leitlinien der Europäischen Kommission zur Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004**

Die Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 enthält als fundamentales Regelwerk auf europäischer Ebene die rechtlichen Ansprüche von Passagieren. Als integraler Bestandteil konsumentenschutzrechtlicher Bestimmungen im Verkehrswesen trägt sie heute maßgeblich dazu bei, dass Fluggäste entsprechenden Schutz im Falle von Flugunregelmäßigkeiten genießen. Relativ rasch nach dem Inkrafttreten der Verordnung zeigte sich jedoch, dass die festgesetzten Ansprüche aufgrund inkonsistenter und wenig präziser Formulierungen nicht effektiv durchgesetzt werden können. Als vordringlichstes Problem stellte sich die Auslegung des Begriffs „außergewöhnliche Umstände“ heraus. Darüber hinaus fehlte es an Definitionen wichtiger Begriffe, so beispielsweise, was einen „Flug“ im Sinne der Verordnung charakterisiert.

Um den europäischen Harmonisierungsbestrebungen Rechnung zu tragen und vordringliche Anwendungsfragen aller Stakeholder anzusprechen, beschloss die Europäische Kommission, erläuternde Leitlinien zur Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 zu veröffentlichen. Mehr Informationen dazu finden Sie auf Seite 95.

### **Anzeigen bei den Bezirksverwaltungsbehörden**

Da die apf in Bezug auf die europäischen Fahr- und Fluggastrechteverordnungen nicht nur Schlichtungs-, sondern auch Durchsetzungsstelle ist, ist es notwendig, die Nichteinhaltung der Regelungen mit entsprechenden Konsequenzen zu sanktionieren. In Fällen, in denen die apf auf einen derartigen Verstoß aufmerksam wird, bringt sie bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde eine Verwaltungsstrafanzeige gegen den Vertretungsbefugten (z. B. Geschäftsführerin bzw. Geschäftsführer oder CEO) der betroffenen Fluglinie ein.

Im Laufe des Geschäftsjahrs 2016 kam es in insgesamt 43 Fällen im Flugbereich zu einer derartigen Anzeige. In 37 der 43 Fälle war auch eine mangelnde Mitwirkung der Airline am Schlichtungsverfahren der apf verwicklicht.

## Pünktlichkeit im Bahnverkehr

Im schienengebundenen Personenverkehr war die Pünktlichkeit der Züge im Jahr 2016 mit 95,9 Prozent insgesamt sehr hoch, lag jedoch knapp unter dem Wert des Vorjahres. Alle Nahverkehrszüge der ÖBB-Personenverkehr erreichten eine Pünktlichkeit von 96,4 Prozent. Im Fernverkehr verschlechterte sich die Pünktlichkeit von 88 Prozent im Vorjahr auf 86,7 Prozent.

Im Nahverkehr erzielte Vorarlberg, im Mittelwert der Monate, mit 98 Prozent die höchste Pünktlichkeit, gefolgt von Tirol und Kärnten bzw. der Steiermark. Im Gegensatz dazu konnte in Oberösterreich der Schwellenwert von 95 Prozent in sieben Monaten nicht erreicht werden.

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

Ein Entschädigungsanspruch besteht für Inhaberinnen und Inhaber von Jahreskarten dann, wenn die vorgeschriebene Pünktlichkeit von 95 Prozent im Regionalverkehr mindestens in einem Monat unterschritten wird.

Als pünktlich gilt ein Zug bei der ÖBB-Infrastruktur, wenn er maximal 5 Minuten 29 Sekunden verspätet ist. Dazu wird das Netz der ÖBB-Infrastruktur in 112 Streckenabschnitte für den Personenverkehr der ÖBB unterteilt.

Im Jahr 2016 wurde auf 32 Streckenabschnitten in allen Monaten der Pünktlichkeitsgrad von 95 Prozent erreicht und auf zwei Streckenabschnitten in keinem Monat.

Knapp die Hälfte aller Verspätungen verursachten die Eisenbahnverkehrsunternehmen selbst, etwa durch längeren Fahrgastwechsel in den Stationen. Infrastrukturelle Störungen (z. B. Weichenstörungen oder Stellwerksprobleme) machten 25 Prozent aller Verspätungen aus, sechs Prozent aller unpünktlichen Züge waren auf externe Einflüsse zurückzuführen.

Neben der ÖBB-Personenverkehr gibt es weitere elf Eisenbahnverkehrsunternehmen, die im Wettbewerb oder als Anschluss zur ÖBB-Personenverkehr Verkehrsdienste anbieten. Diese wiesen 2016 abermals hohe Pünktlichkeitswerte auf.

Ein Vergleich mit Deutschland zeigt, dass die Züge in Österreich auch im Jahr 2016 in allen Bereichen eine deutlich höhere Pünktlichkeit aufweisen.

## 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 im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr,
- die aktuelle Verfahrensrichtlinie mit dem rechtlichen Rahmen der apf sowie
- die Auflistung der für die apf maßgeblichen rechtlichen Bestimmungen.







# The Year 2016 in Summary

Pursuant to Section 8 Par. 2 PFAG<sup>1</sup> and Section 9 AStG<sup>2</sup> the Agency of Passenger Rights (apf) must prepare an annual report of its activities and results. The main contents of the report for the year 2016 are summarised in the following. The full report is available free of charge on the apf website.<sup>3</sup>

## Adoption of Law in Austria

### Arbitration and Enforcement Body for Railway, Bus, Waterborne and Air Transport

The Passenger Rights Act (PFAG)<sup>4</sup> came into force on 28 May 2015. With this act, the Agency of Passenger Rights (apf) replaced the former Schienen-Control arbitration board for railway transport; the arbitration board for handling complaints regarding air passenger rights already established at the Federal Ministry of Transport, Innovation and Technology (bmvit) was integrated. They were complemented by the new arbitration boards for road (bus) and waterborne passenger transport. apf is a service of bmvit and was set up as a department within Schienen-Control.

### Notified Body in the EU for Alternative Dispute Resolution

As of 9 January 2016 apf became the notified arbitration body pursuant to the Alternative Dispute Resolution Act (AStG)<sup>5</sup>, in national implementation of Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes (Directive on consumer ADR)<sup>6</sup>. It is thus one of eight arbitration bodies active in Austria. For consumers, apf is recognisable as dispute resolution body by the logo with the federal coat of arms and the wording "Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle". In terms of setup, funding, legal structure and decision-making, apf is independent from the arbitration boards of any concerned companies. Arbitration procedures are conducted by an arbitrator appointed for a three-year term of office.

### Agency of Passenger Rights

apf is the statutory arbitration and enforcement body for railway, bus, waterborne and air transport. Within the scope of its arbitration remit it is responsible for the out-of-court resolution of passenger complaints and helps passengers to assert their rights in the event of a dispute with a company. In its function as enforcement body apf informs railway, bus, ship and air passengers about their rights, monitors compliance with the passenger rights laid down in the EU Regulations and takes action, if necessary, to move the companies concerned into fulfilling their obligations.

### Organisation of apf

apf is set up as a department without a legal personality at Schienen-Control. In 2016, the head of apf as well as five full- or part-time employees dealt directly with the complaints filed by passengers.

### Funding of apf

apf is funded pro rata by the companies concerned in the arbitration procedures and by the state. The companies are charged for the arbitration procedures; pursuant to the PFAG Cost Contribution Ordinance 2015<sup>7</sup> the costs are currently 78 euros per procedure. These contributions should cover 40 percent of the costs of apf<sup>8</sup>. The expenses in excess thereof are funded by bmvit from the federal budget.

### Purpose of apf

The purpose of apf is to help passengers to assert their rights without having to appeal to a court. apf sees itself as an independent mediator between the companies and their passengers. Passengers or customers of railway undertakings, station operators, integrated ticket organisations, aviation, shipping

and bus companies (to a limited degree also: bus station, port and terminal operators as well as civilian airfield owners, e.g. airport operators) can file complaints with apf, provided they have first attempted to resolve the dispute directly with the company concerned. Generally, intra-urban transport companies are not included in the remit of apf.

## Competencies of apf

### Rail Transport

In the area of rail transport, apf helps all passengers or customers of railway undertakings and – if the railway is used – integrated ticket organisations to assert their rights. apf can help in virtually any matter associated with a contract of carriage.

In some cases passengers can also complain directly to apf without first addressing the carriage company: in rail transport, for instance, in the case of possible violations of the provisions of Regulation (EC) No. 1371 / 2007 (e.g. refusal to pay compensation or reimbursement for delays) or of the Railway Carriage and Passenger Rights Act [EisbBFG] (e.g. refusal to allow an objection to a passenger fine being filed), and quite generally because of possibly unlawful provisions in the conditions of carriage of the railway undertakings and integrated ticket organisations. apf must inform the Schienen-Control Commission about any unresolved rail transport disputes (e.g. because of allegedly unlawful regulations in the conditions for compensation).

### Bus, Ship and Air Transport

In bus, ship and air transport, apf acts within the scope of the respective EU Regulations and therefore has more limited competencies than in rail transport. apf is also concerned with the rights of passengers with disabilities or reduced mobility.

With an amendment to the VBKG<sup>9</sup>, apf has been named as the competent authority for consumer protection cooperation in the field of bus, ship and air transport. Within the scope of this Act, the national authorities responsible for consumer protection laws can send requests for mutual official assistance to the corresponding authorities abroad. They in turn can take action against companies in the case of cross-border violations of consumer protection laws.

## Penal Provisions in the Four Transport Areas

If a dispute cannot be resolved by arbitration in such a way that the violation of a passenger rights regulation is rectified, apf in its role as enforcement body files a report with the responsible prosecuting authority. The same applies if the company fails to cooperate in the arbitration procedure.

## Arbitration Procedures at apf

apf is not a substitute for the individual company's complaints management. Before apf can take action, the passengers must first try to reach an agreement with the respective company themselves. The precise competencies at the various carriers, who can complain to apf and what can be complained about, which complaints have to be denied, the precise arbitration procedure, the costs of the procedure, etc., can be found in the chapter "Arbitration Procedure".

## Competencies of the Regulatory Authority in Rail Transport

### Declaration of Bindingness of Complaints in Rail Transport

In the rail sector the Schienen-Control Commission can declare the solution proposed by apf binding in the case of passenger complaints about missing or inadequate fare

<sup>1</sup> Federal Passenger Agency Act, Fed. Law Gazette I no. 61 / 2015.

<sup>2</sup> Alternative Dispute Resolution Act – AStG, Fed. Law Gazette I no. 105 / 2015.

<sup>3</sup> www.passagier.at

<sup>4</sup> Federal act by which a federal law on the Agency for Passenger Rights is enacted and the Railways Act 1957, the Road Services Act, the Aviation Act, the Navigation Act and the Consumer Agencies Cooperation Act are amended (Passenger Rights Agency Act – PFAG), Fed. Law Gazette I no. 61 / 2015.

<sup>5</sup> Pursuant to Section 4 Par. 1 in conjunction with Section 25 AStG.

<sup>6</sup> Directive 2013 / 11 / EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No. 2006 / 2004 and Directive 2009 / 22 / EC (Directive on consumer ADR), OJ No. L 165 / 63 of 18 June 2013.

<sup>7</sup> Fed. Law Gazette II No. 150 / 2015.

<sup>8</sup> Pursuant to Section 4 Par. 3 of the Federal Passenger Agency Act.

<sup>9</sup> Federal law on the cooperation between authorities in consumer protection (Consumer Authorities Cooperation Act – VBKG), Fed. Law Gazette I no. 61 / 2015.

compensation for train delays and cancellations and award the passenger the compensation<sup>10</sup>. This regulation applies in those cases in which no agreement can be reached with the railway undertaking. The Schienen-Control Commission does not have this authority in the other three transport sectors. Even in the rail sector it applies only to fare compensation for train delays and cancellations, but not to other claims.

### Publication and Review of the Conditions of Carriage

In the rail sector, the railway undertakings and integrated ticket organisations are under obligation to submit their conditions of carriage to Schienen-Control pursuant to Section 22b EisbG. The conditions of carriage must be submitted both when they are first published and whenever they are amended. Pursuant to Section 78b EisbG, the Schienen-Control Commission can review whether the conditions of carriage of the railway undertakings and integrated ticket organisations are in compliance with the law, and can declare them invalid in the case of violations. The review covers all Austrian and European laws (for instance consumer protection laws, passenger rights laws or the EU Regulation on passenger rights).

### Annual Report of apf

#### Complaints and Inquiries

All cases filed with apf are dealt with as complaints. In 2016, apf received a total of 3,257 written complaints and inquiries, of which 2,404 concerned air transport, 765 railway transport, 80 the bus sector and eight concerned waterborne transport.

#### Initiated Arbitration Procedures

The arbitration procedures include only those cases in which a procedure was actually initiated. In 2016 a total of 1,826 arbitration procedures were initiated. The majority of them, namely 1,278 procedures, concerned air transport, followed by 527 in the railway sector and 21 initiated arbitration procedures in the bus sector. No procedures were initiated in the waterborne transport sector.

<sup>10</sup> Pursuant to Section 78a Par. 5 EisbG.

### Compensations, Reimbursements and Fine Reprieves

In 2016, total awards in the amount of 755,106 euros were achieved on behalf of the complainants. The lion's share of 723,421 euros was achieved in the air sector, followed by the rail sector with 29,604 euros and 2,081 euros in the bus sector.

The average reaction time for a first reply to the complainants was only about 16 hours, and the average duration of the procedure was only 34 days, but one third of the procedures could already be concluded positively within just two weeks.

## Railway

### Complaints and Inquiries

In the year under review, 765 complaints concerning the rail sector were received. By comparison with the previous year, this was an increase by 206 complaints or almost 37 percent. 85 percent of all denied complaints were denied because there had not been any initial contact with the company concerned.

### Origin of the Complainants

As in the previous year, 50 percent and thus the highest share of complaints came from the federal capital Vienna and from Lower Austria. About seven percent of all complaints were filed by travellers from abroad.

### Arbitration Procedures

In 2016 a total of 514 arbitration procedures were concluded. By comparison with the previous year with 287 procedures, this was an increase by 79.1 percent.

Since the end of May 2015, the carrier companies are under obligation to pay costs for arbitration procedures. Of the procedures concluded in 2016, 406 procedures were subject to costs for the respective railway undertakings.

95 percent of all procedures in the railway sector in which apf acted as mediator were concluded positively and to the satisfaction of both parties. Despite intensive efforts, an

agreement could not be reached in four percent of the cases, and one percent were abandoned for substantive reasons.

No undertaking in the railway sector refused to collaborate in the arbitration procedure.

### **Reasons for Procedures and Distribution among Undertakings**

As in the previous year, the most common reason for procedures (48 percent) in 2016 was again fare reimbursement. Procedures relating to compensation for delays and compensations – again like in the previous year – ranked second (18 percent).

Travellers are entitled to compensation for delay if trains are delayed or cancelled. Other compensations concern mainly the reimbursement of additional costs incurred (e.g. for taxi rides or overnight stays).

With seven percent, a rate similar to the previous year, procedures concerning fines and collection orders again came in 3rd place.

91.5 percent of the procedures concerned ÖBB-Personenverkehr and 4.7 percent concerned the integrated ticket organisations.

### **Compensations, Reimbursements and Fine Reprieves**

In all the procedures concluded in the year 2016, apf was able to achieve awards of 29,604 euros in total in the railway sector. By comparison with the previous year, this was a marked increase by 42.3 percent.

### **Duration of Procedures**

Some 32 percent or almost one third of all the procedures could be resolved in less than two weeks. A further 50 percent of all procedures could be resolved in less than one month, and 15 percent in less than two months. Only three percent of the arbitration procedures took longer than two months, mostly in complex cases. The average duration of all arbitration procedures (from simple to highly complex) was just over 22 days.

## **Bus**

### **Complaints and Inquiries**

In the bus sector apf received a total of 80 complaints in 2016. 59 percent of all denied complaints were denied because of lack of remit, 34 percent because there had not been any initial contact with the company concerned.

Most of the complainants (27 percent) lived in Vienna, followed by 24 percent with their main place of residence in Upper Austria. Seven percent of the complainants stated that they lived abroad.

### **Arbitration Procedures**

In 2016 a total of 18 procedures were concluded. 82 percent of all procedures in the bus sector in which apf acted as mediator were concluded positively and to the satisfaction of both parties.

Despite intensive efforts, an agreement could not be reached in twelve percent of the cases, and six percent were abandoned for substantive reasons.

In 39 percent of the cases, cancellations were the main reason for the procedure. 17 percent of the complaints concerned delayed departures, eleven percent concerned denied boarding.

28 percent of the cases concluded in 2016 concerned the carrier Flixbus. Hellö, the ÖBB long-distance coach company incorporated in 2016, came in second with 22 of the procedures.

In 2016, apf was able to achieve compensations and reimbursements in the amount of 2,081 euros for passengers. This is a marked increase by more than 700 percent over the previous year.

In 50 percent of the cases it was possible to conclude the procedure within two weeks. The procedure took longer than two months in only eleven percent of the cases. The average duration of the arbitration procedures concluded in 2016 in the bus sector was about 23 days.

## Waterborne Sector

### Complaints, Inquiries and Arbitration Procedures

In the waterborne sector apf received a total of eight complaints in 2016. With three complaints the highest number came from Vienna. No procedures were initiated in 2016.

## Air

### Complaints and Inquiries

In the air transport sector, a total of 2,404 complaints and inquiries were processed in the year under review.

50 percent of the denied cases were denied due to lack of remit, and 40 due to the traveller not having filed his or her claim with the airline concerned yet. 10 percent had to be denied for "other reasons", for instance due to missing complaint documentation.

### Origin of the Complainants

69 percent and thus the majority of the complaints were filed by people resident in Austria. 21 percent of the complaints came from other EU Member States as well as Iceland, Norway and Switzerland, and four percent came from other countries.

Independent, effective and free of charge – it is the task of apf to help passengers obtain justice.



### Arbitration Procedures

In the air transport sector a total of 1,482 procedures were concluded in 2016. In 79 percent of the cases an agreement was reached between the carrier and the passenger and the procedure was thus concluded positively.

Despite intensive efforts, an agreement could not be reached in two percent of the cases, and 19 percent were abandoned for substantive reasons. The main reason for procedures being abandoned was the presence of extraordinary circumstances, such as poor weather conditions, in a total of 67 percent of the cases.

A total of 1,318 of the 1,482 procedures concluded in 2016 were subject to cost for the airlines.

### Reasons for Procedures and Distribution among Undertakings

Once again the most common reason for a procedure was flight cancellation in 56 percent of the cases, followed by delays in about 37 percent and denied boarding in six percent of the cases.

Austrian Airlines as the largest Austrian aviation company was most often involved in 43 percent of the concluded procedures. 16 percent of the procedures concerned NIKI, followed by airberlin with eight percent and Lufthansa with four percent.

### Compensations and Reimbursements

In 2016, total awards in the amount of 723,421 euros were achieved on behalf of air passengers.

### Duration of Procedures

In 30 percent of the cases it was possible, as in the previous year, to mediate between the complainants and the companies within two weeks. In 25 percent a resolution was possible within one month, and in 29 percent within two months.

A longer period of time was only necessary in 16 percent of the cases. The average duration of the arbitration procedures initiated and concluded in 2016 was about 38 days.

## Focuses of Arbitration

---

Based on the high number of complaints received, apf can identify where there are systematic and significant problems and where there is a need for improvement every year. These issues are dealt with in detail with the companies and the complainants while the case is being processed and even afterwards, if necessary. Personal meetings are also held with some companies several times per year, at which those issues that are relevant for a larger group of people are discussed in particular.

In particular, noteworthy issues that are described in more detail in the chapter “Focuses of Arbitration” came up in the railway and air transport sectors. In the bus and waterborne transport sectors it is not possible to draw general conclusions with regard to potential structural problems due to the low number of complaints in the period under review.

In the railway sector, the hot issues were “delay compensation for annual passes”, “compensations and cancellations”, “ÖBB-Personenverkehr ticket shop”, “ticket booking for the motorail train” and “fines”.

Important “air issues” included “alternative carriage in the case of flight cancellations”, “rights in the case of a turnaround and flight time changes” as well as “rights and claims of passengers with disabilities or reduced mobility (PRM – passenger with reduced mobility)”.

## International Collaboration

---

The common regulations of the European Member States in the area of passenger rights make close collaboration and a regular exchange between the national enforcement bodies (NEBs) necessary in order to be able to guarantee a uniform and cross-border procedure. In addition to the regular meetings, usually in Brussels at the European Commission, and participation in working groups, there is also a continuous exchange at informal meetings, events organised jointly with stakeholders, and in written form regarding general questions on how to handle certain problems. More information about the exchange meetings between the European Commission and the NEBs, collaboration with the other NEBs and other activities in this area can be found in the chapter “International Collaboration”.

## Passenger Rights

---

### Railway

#### Review of the Conditions of Carriage

---

Within the scope of its statutory review of the fare conditions, Schienen-Control reported a number of potential violations and made suggestions to improve unclear terms. In several procedures conducted by the Schienen-Control Commission, parts of the conditions of carriage were declared invalid or parts of the conditions of carriage were amended as a result of the procedures. More details on this subject can be found in the chapter “Passenger Rights” from page 87.

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

---

When dealing with complaints, apf occasionally also identifies violations of the applicable provisions of the Passenger Rights Regulation or Passenger Rights Act. These are generally resolved by way of the arbitration procedure; in isolated cases the Schienen-Control Commission had to be informed.

Issues in the year 2016 included: Deadline violations when processing claims for delay compensations or reimbursements or generally in replying to general customer issues; refusal to make reimbursements for group tickets, weekly or monthly passes or 1st class tickets; claims for support in terms of meals and refreshments in the case of delays by more than 60 minutes, or not providing information about the possibility of arbitration by apf.

#### Procedures by the Schienen-Control Commission

---

In the year 2016 the Schienen-Control Commission dealt with nine regulatory procedures in the area of passenger rights. A selection of procedures is described briefly in the following. More detailed information about all the procedures conducted in 2016 can be found in the chapter “Passenger Rights” from page 87.

The apf holds a pioneering role through its responsibilities for all modes of transport.

### **Procedure Relating to Carriage Tickets and Carriage Contracts**

This procedure revolved around certain points in the “General Conditions of Carriage for Passenger Transport” (GCC-CIV/PRR<sup>11</sup>) recommended by the International Rail Transport Committee (CIT). A number of compromises could be achieved with regard to implementation, which were ultimately included in the railway undertaking’s fare conditions for travel abroad as “Special Conditions of Carriage”. In deviation from the “General Conditions of Carriage” for passenger transport (GCC-CIV/PRR), the railway undertaking provided for additional “Special Conditions of Carriage”.

### **Procedure Relating to Reimbursement of Tickets**

In this procedure, parts of which have not been concluded yet, various limitations or the exclusion of reimbursement of tickets are the issue. In this context regulations in the fare conditions of the railway undertaking have already been clarified with regard to the periods of notice for the “Österreich-card” ticket and the monthly pass, reimbursement in the case of train delays due to disruptions, use of a train-specific ticket if the train has been cancelled, and cancellation of an online ticket with EPS payment, among other things.

### **Procedure Relating to Information about Concessions**

This procedure dealt with lacking information about concessions in connection with the purchase of integrated tickets from passenger transport companies with concession cards.

In the course of the procedure, amendments were made to the fare conditions. There is now clear information in the fare conditions with regard to the granting and the amount of concessions when using the concession cards “Vorteils-card” (Classic, Senior, Family and Youth) or “Businesscard”. This information includes a general explanation of “Verbundtarif-Exklusivität” (exclusiveness of integrated ticket fares, i.e. when the passenger transport company has to sell an integrated ticket within the scope of an integrated ticket organisation, the price differs from the prices of the passenger transport company) and information about the exact concession amount.

### **Procedure Concerning the Level of Punctuality**

This procedure concerns a level of punctuality of a passenger transport company that is set too low. The railway undertaking again submitted a level of punctuality of 90 percent, although according to data from ÖBB-Infrastruktur it actually achieved a level of punctuality of 97 percent.

The Schienen-Control Commission ruled by decree that the level of punctuality of 90 percent was invalid. The regulation was unreasonable and unacceptable for the passengers, because a reasonable compensation was not granted despite repeated train delays and train cancellations. Thereupon the railway undertaking submitted a new level of punctuality of 90.01 percent and filed a decree complaint with the Federal Administrative Court. The procedure before the Federal Administrative Court had not been concluded yet at the time of going to press.

## **Air**

### **Guidelines of the European Commission on Regulation (EC) No. 261 / 2004**

Regulation (EC) No. 261 / 2004 as a fundamental rulebook at the European level contains the legal rights of passengers. As an integral part of consumer protection law provisions in the transport section, it now contributes significantly towards air passengers enjoying appropriate protection in the case of flight irregularities. However, fairly soon after the Regulation came into force it became clear that the rights



set out therein could not be enforced effectively due to inconsistent and rather imprecise wordings. The most pressing problem turned out to be the interpretation of the phrase “extraordinary circumstances”. Definitions of important terms, such as what characterises a “flight” within the meaning of the Regulation, were also missing.

In order to take the European harmonisation endeavours into account and address pressing questions of application from all the stakeholders, the European Commission decided to publish explanatory guidelines for Regulation (EC) No. 261/2004. More information about this can be found on page 95.

### Reports to the District Authorities

Since apf is not only the arbitration body but also the enforcement body with regard to the European passenger rights regulations, it is necessary to sanction non-compliance with the regulations appropriately. In cases where apf becomes aware of such a violation it files administrative charges against the authorised representative of the airline concerned (e.g. managing director or CEO) with the competent district authorities.

In the course of the financial year 2016 a total of 43 such administrative charges were filed in the air transport sector. In 37 of the 43 cases there was also a lack of collaboration in the apf arbitration procedure by the airline concerned.

### Punctuality in Rail Transport

In railway passenger transport the level of punctuality of trains was very high (95.9 percent) on the whole in 2016, but it was nonetheless slightly lower than in the previous year. All the commuter trains of ÖBB-Personenverkehr achieved a punctuality level of 96.4 percent. In long-distance transport the punctuality deteriorated from 88 percent in the previous year to 86.7 percent.

In commuter transport Vorarlberg achieved the highest punctuality level with 98 percent in the monthly mean, followed by the Tyrol, Carinthia and Styria. In contrast to this, the threshold level of 95 percent could not be achieved in Upper Austria in seven months.

Annual pass holders are only entitled to compensation if the prescribed punctuality level of 95 percent for regional transport is not achieved at least in one month. A train is considered punctual by ÖBB-Infrastruktur if it is delayed by no more than 5 minutes and 29 seconds. Thereby the ÖBB-Infrastruktur network is subdivided into 112 track sections for the passenger transport service of ÖBB. In 2016 the punctuality level of 95 percent was achieved in every month on 32 track sections and in no month at all on two track sections.

Just over half the delays were caused by the railway undertakings themselves, for instance by longer boarding and alighting at the stations. Infrastructure disruptions (e.g. points failures or signalbox problems) accounted for 25 percent of all delays, and six percent of all train delays were due to external influences.

In addition to ÖBB-Personenverkehr there are a further eleven railway undertakings that offer their services in competition with or in extension of the services of ÖBB-Personenverkehr. They again displayed high punctuality levels in 2016.

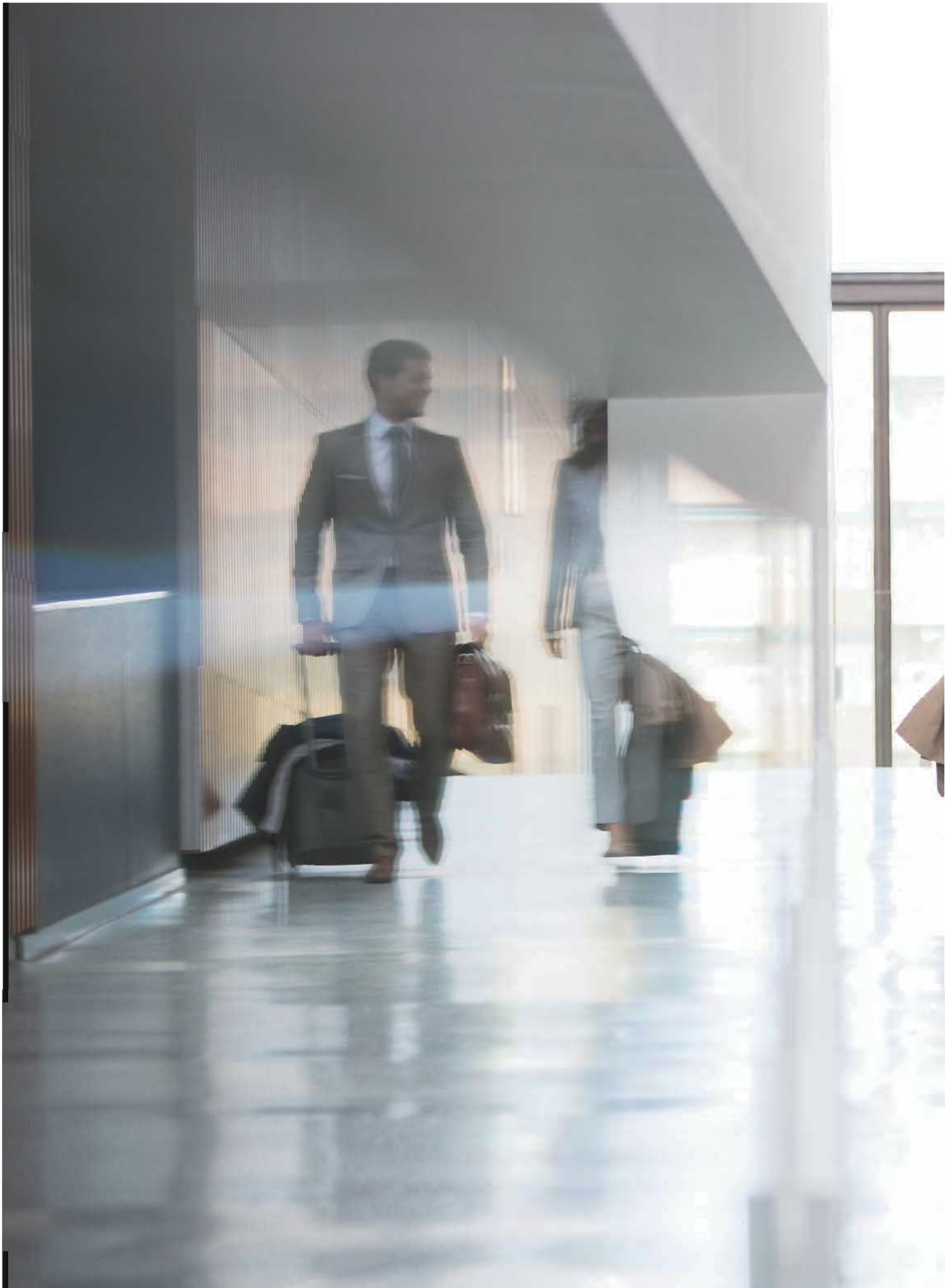
A comparison with Germany shows that trains in Austria again displayed a markedly higher punctuality level in all areas in 2016.

### Further Topics

As a further service, the following topics are dealt with as usual:

- the course of the arbitration procedure and the most important information about it,
- an overview of major rights and obligations of passengers in rail, bus, waterborne and air transport,
- the current rules of procedure and legal framework of apf, as well as
- a listing of the statutory provisions relevant for apf.

<sup>11</sup> General Conditions of Carriage for Rail Passengers.





• 2016 erzielte die apf Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste in der Höhe von insgesamt 755.106 Euro, seit Gründung im Mai 2015 bereits deutlich mehr als eine Million Euro • Bahn: 765 Beschwerden und Anfragen, 514 abgeschlossene Schlichtungsverfahren, 29.604 Euro Entschädigungen • Bus: 80 Beschwerden und Anfragen, 18 beendete Verfahren, 2.081 Euro Entschädigungen • Schiff: 8 Beschwerden und Anfragen, keine Verfahren • Flug: 2.404 Beschwerden und Anfragen, 1.482 beendete Verfahren, 723.421 Euro Entschädigungen • Deutlicher Anstieg der Beschwerden bei allen Verkehrsträgern, Bekanntheit der apf steigt kontinuierlich • apf informiert mit eigenem Blog über Passagier- und Fahrgastrechte.

## Schlichtungstätigkeit

# Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. Im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit ist 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-, Schiffs- und Flugbereich 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. Diese sind im jeweiligen Verkehrssektor mittels EU-Verordnungen oder EU-Richtlinien geregelt (z. B. Auszahlung von Verspätungsentschädigungen oder Erstattungen

bzw. Hilfeleistungen bei Verspätungen). Eine Schlichtungsstelle ist hingegen eine außergerichtliche Streitbeilegungsstelle, die bei Beschwerden zwischen Unternehmen und Fahr- bzw. Fluggast vermittelt. Die apf vereint die beiden genannten Funktionen in einer Stelle und hat aufgrund ihrer Zuständigkeit für alle Verkehrsträger eine europaweite Vorreiterrolle inne.

## Gesetzwerdung auf europäischer Ebene

Auf europäischer Ebene wurden zwischen 2004 und 2011 die Verordnungen für die Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr<sup>1</sup>, der Fluggäste bzw. Passagiere im Luftverkehr<sup>2</sup> sowie der Fahrgäste im See- und Binnenschiffsverkehr<sup>3</sup> und im Kraftomnibusverkehr<sup>4</sup> erlassen. Die EU-Verordnungen erfassen – sofern national nicht von Ausnahmeregelungen Gebrauch gemacht wird – den grenzüberschreitenden sowie den innerstaatlichen Verkehr. Sie regeln, in welchen Fällen den Fahr- bzw. Fluggästen 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 bereits 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. Auch für den Bahnverkehr ist in den nächsten Jahren eine Revision durch die Europäische Kommission geplant.

<sup>1</sup> Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 3.12.2007, S. 14.

<sup>2</sup> Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91, ABl. Nr. L 46 vom 17.2.2004, S. 1 sowie Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl. Nr. L 204 vom 26.7.2006, S. 1.

<sup>3</sup> Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 334 vom 17.12.2010, S. 1.

<sup>4</sup> Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 55 vom 28.2.2011, S. 1.

## Gesetzgebung in Österreich

### FACTS: **Wichtige Rechtsgrundlagen für die apf**

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

Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streit-  
beilegung in Verbraucherangelegenheiten,  
ABl. Nr. L 165

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

EisbG – Eisenbahngesetz i. d. g. F.

KfVG – Kraftfahrlineigesetz 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.

### Schlichtungsstelle im Bahnverkehr

Seit dem Inkrafttreten der Eisenbahngesetznovelle 2006<sup>5</sup> am 27. Juli desselben Jahres erfüllt die Schienen-Control gemäß § 78a Eisenbahngesetz (EisbG)<sup>6</sup> die Funktion einer unabhängigen Schlichtungsstelle für Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen im Güter- und Personenverkehr.

Die Schienen-Control hatte 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

Durch das Bundesgesetz zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007<sup>7</sup>, welches am 23. April 2010 in Kraft trat, wurde die Schienen-Control GmbH neben der Schienen-Control Kommission als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung

der Fahrgastrechte gemäß Art. 30 der EU-Fahrgastrechteverordnung<sup>8</sup> benannt und mittels einer Eisenbahngesetznovelle<sup>9</sup>, welche am 26. Februar 2013 in Kraft trat, 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. Seither war die Schlichtungsstelle zusätzlich auch für Beschwerden von Fahrgästen gegen Verkehrsverbände, sofern die Eisenbahn benützt worden war, zuständig.

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

Am 28. Mai 2015 trat das Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz (PFAG)<sup>10</sup> in Kraft. Damit löste die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) die bisherige Schlichtungsstelle für den Bahnbereich ab; die bereits bestehende und im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden betreffend Fluggastrechte wurde eingegliedert. Dazu kamen noch die neu geschaffenen Schlichtungsstellen für die Bereiche Kraftfahrlinien (Busverkehr) und Schifffahrt. Die apf ist ein Service des bmvit und wurde als Abteilung bei der Schienen-Control eingerichtet. Die zentrale Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ermöglicht, dass die Ressourcen und Erfahrungen im Bahnverkehr effizient genutzt und Synergien erzielt werden können.

<sup>5</sup> Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 125/2006.

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

<sup>7</sup> Bundesgesetz zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, BGBl. I Nr. 25/2010 (Außerkräfttreten am 30.6.2013).

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

<sup>9</sup> Eisenbahngesetz 1957, BGBl. I Nr. 40/2013.

<sup>10</sup> Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erlassen wird und das Eisenbahngesetz 1957, das Kraftfahrlineigesetz, das Luftfahrtgesetz, das Schifffahrtsgesetz und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden (Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz – PFAG), BGBl. I Nr. 61/2015.

## Notifizierte Stelle bei der EU zur alternativen Streitbeilegung

Stellen zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stellen) befassen sich mit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Unternehmen. 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 frühere Schlichtungsstelle der Schienen-Control entsprach den Empfehlungen der EU-Kommission.<sup>11</sup>

Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte AS-Stelle gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG)<sup>12</sup>, der nationalen Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie)<sup>13</sup>. 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 und der Wortfolge „Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ 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 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 bmvit<sup>14</sup>. Das bmvit wiederum legt den Bericht dem Nationalrat vor.

INFO: **Die apf erfüllt als Stelle zur alternativen Streitbeilegung folgende Anforderungen:**

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

## Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

### Organisation der apf

Die apf ist als Abteilung ohne eigene Rechtspersönlichkeit bei der Schienen-Control eingerichtet. 2016 kümmerten sich die Leiterin der apf sowie fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Voll- oder Teilzeit direkt um die Anliegen der Beschwerdeführenden.

### Finanzierung der apf

Die apf wird anteilig durch Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen sowie vom Bund fi-

<sup>11</sup> Empfehlung der Kommission vom 30.3.1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (ABl. L 115 vom 17.4.1998, S. 31) und Empfehlung der Kommission vom 4.4.2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen (ABl. Nr. L 109 vom 19.4.2001, S. 56).

<sup>12</sup> Gemäß § 4 Abs. 1 iVm § 25 ASStG.

<sup>13</sup> Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21.5.2013 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 18.6.2013.

nanziert. Die Schlichtungsverfahren sind für Unternehmen kostenpflichtig; diese Kosten liegen derzeit gemäß PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015<sup>15</sup> bei 78 Euro pro Verfahren. Diese Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken<sup>16</sup>. Die übrigen 60 Prozent werden aus dem Bundesbudget durch das bmvit finanziert. Die jährlichen Beiträge für die tatsächlich abgewickelten Schlichtungsverfahren werden im darauffolgenden Jahr mittels Bescheid vorge-schrieben. 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 der apf

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. Die genauen Zuständigkeiten finden Sie im Kapitel „Schlichtungsverfahren“ auf der Seite 35.

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) sowie 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 Flugreisenden und Flugreisenden 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

<sup>14</sup> Gemäß § 9 AStG bzw. gemäß § 8 Abs. 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

<sup>15</sup> BGBl. II Nr. 150/2015.

<sup>16</sup> Gemäß § 4 Abs. 3 des Bundesgesetzes über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

## Zuständigkeiten der apf

### Bahnverkehr

Im Bahnbereich verhilft die apf allen Fahrgästen bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen und Verkehrsverbänden zu ihrem Recht, sofern diese die Eisenbahn benützen. Die apf kann bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die in Verbindung mit einem Beförderungsvertrag steht. Im Streitfall sorgt die apf für rasche und verbindliche Lösungen und angemessene Entschädigungen.

#### FACTS: **Wo die apf im Bahnverkehr hilft**

Probleme im Zusammenhang mit Buchungen

Verspätungen und Zugausfälle

Strafzahlungen

Erstattung von Tickets

Information der Fahrgäste über ihre Rechte

Umgang mit Beschwerden (z. B. Beschwerdebeantwortung, Fristen)

Probleme bei der Bearbeitung durch das Unternehmen (z. B. zu lange Dauer, keine Antwort)

Beschädigtes oder verlorenes Gepäck

Probleme mit der Tarifgestaltung oder den AGB

Beschwerden über Personal

Mangelnde Qualität des Essens, des Wagenmaterials oder sonstiger Leistungen

Probleme bezüglich mangelhafter Informationen

Rechte von Menschen mit Behinderung

Die apf prüft darüber hinaus die Einhaltung der in der EU-Fahrgastrechteverordnung<sup>17</sup> bzw. in den nationalen Fahrgastrechten wie dem EisBFBG verankerten Rechte.

### Bus-, Schiffs- und Flugverkehr

Im Bus-, Schiffs- und Flugbereich 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 Behinderung und eingeschränkter Mobilität ein.

#### FACTS: **Wo die apf im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr hilft**

Große Verspätungen, Ausfälle oder Annullierungen

Erstattungen

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

Die apf wird durch eine Novelle des VBKG<sup>18</sup> als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr benannt. Im Rahmen dieses Gesetzes können die für Verbraucherschutzgesetze 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. In der Praxis ist die Benennung der apf bisher jedoch von untergeordneter Bedeutung: Weder musste von der apf ein Amtshilfeersuchen gestellt werden, noch erhielt diese ein solches von einer anderen Behörde. Nur eingeschränkt ist die apf für innerstädtische Verkehrsunternehmen zuständig z. B. die Wiener Linien, die Innsbrucker Verkehrsbetriebe, die Holding Graz Linien oder die Linz Linien.

<sup>17</sup> Verordnung (EG) Nr. 1371/2007.



## **Strafbestimmungen in den vier Verkehrsbereichen**

Grundsätzlich versucht die apf, im Rahmen von Schlichtungsverfahren zwischen Passagieren bzw. Fahrgästen 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.

### **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 KfVG, 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

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

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. Zivilflugplatzhalter 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.<sup>19</sup>

<sup>18</sup> Bundesgesetz über die Zusammenarbeit von Behörden im Verbraucherschutz (Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG), BGBl. I Nr. 61/2015.

<sup>19</sup> 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 Verkehrsverbände müssen alle Beförderungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung sowie bei Änderungen an die Schienen-Control übermitteln. Die Schienen-Control Kommission kann die Beförderungsbedingungen auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüfen und bei Verstößen für unwirksam erklären.

#### Untersagung rechtswidriger Beförderungsbedingungen

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

#### Verbindliche Entscheidung über Entschädigungen bei Verspätungen

Wenn sich Fahrgäste und Unternehmen bei Beschwerden an die apf im Bahnverkehr über fehlende oder unzureichende Fahrpreisschädigungen 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 bei Beschwerden von Fahrgästen, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreisschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen<sup>20</sup>. 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 Fahrpreisschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen, nicht jedoch für andere Ansprüche.

## Bekanntgabe und Überprüfung der Beförderungsbedingungen

Im Bahnverkehr besteht die Verpflichtung der Bahnunternehmen und Verkehrsverbände zur Vorlage der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control gemäß § 22b EisbG bzw. die Kontrolle der Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbände auf ihre Gesetzmäßigkeit hin durch die Schienen-Control Kommission gemäß § 78b EisbG.

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 Verkehrsverbände dem Gesetz entsprechen und sie bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvorschriften (etwa Konsumentenschutzgesetz, Fahrgastrechtesgesetz 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 Kapitel „Verfahren der Schienen-Control Kommission“ ab Seite 89).

<sup>20</sup> Gemäß § 78a Abs. 5 EisbG.

# Schlichtungsverfahren

## Schlichtungsverfahren bei der apf

Die apf ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. 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 apf im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugbereich die Einhaltung der in den EU-Verordnungen verankerten Fahrgastrechte.

Die apf ersetzt ausdrücklich 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.

## Zuständigkeiten

### bei den unterschiedlichen Verkehrsträgern

#### 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)

#### 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 (hier gelten jedoch nicht alle Bestimmungen der Verordnung, z. B. gibt es weder Verspätungsentschädigungen noch alternative Beförderung)
- Weitere Einschränkungen des Geltungsbereichs ergeben sich unter anderem durch Mindestgröße des Schiffs bzw. die Mindestbesatzung von mehr als drei Personen

#### 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-Mitgliedstaat durchgeführt werden
- Flüge mit Start in einem EU-Mitgliedstaat und Landung in Österreich
- Flüge mit Start / Landung in der EU, die von Airlines mit Hauptniederlassung in Österreich durchgeführt werden

## Wer kann sich beschweren?

### Bahn:

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

### Bus:

- Fahrgäste von Busunternehmen

### Schiff:

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

### Flug:

- Fluggäste von Luftfahrtunternehmen und Nutzerinnen und Nutzer von Zivilflugplätzen (z. B. Flughäfen)<sup>1</sup>

## Worüber kann man sich beschweren?

### Bahn, Bus, Schiff, Flug:

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

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

### Bahn:

- Fahrpreiserstattungen oder Stornierungen aus persönlichen Gründen
- Probleme mit Bahnmitarbeiterinnen und Bahnmitarbeitern

- Mangelnde Qualität des Essens, des Wagenmaterials oder Nichterbringung sonstiger Leistungen
- Beschädigtes oder verlorenes Gepäck
- Umgang mit Beschwerden
- Probleme bei der Ticketbuchung
- Strafen beim Fahren ohne oder ohne gültiges Ticket
- ... und bei zahlreichen weiteren Beschwerdegründen

### Flug:

- Nichtbeförderung
- Herabstufung in eine niedrigere Klasse

## Ablehnungsgründe für Beschwerden

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

### Bahn, Bus, Schiff, Flug:

- 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 Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren
- Beschwerden, für die eine andere Schlichtungsstelle/ Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art. 30 Abs. 1 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 oder gemäß Art. 28 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 oder gemäß Art. 25 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 oder gemäß Art. 16 Abs. 1 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 bzw. gemäß Art. 14 Abs. 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 zuständig ist
- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnten, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt

Zu den oben aufgezählten Ablehnungsgründen existieren je nach Verkehrsträger noch zusätzliche Ablehnungsgründe:

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

<sup>2</sup> Im Bahnverkehr nur bei Beschwerden gem. § 78a Abs. 1 EisebG.

## Bahn:

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen
- 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, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden und es zu keiner Einigung<sup>2</sup> gekommen ist
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 oder des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetzes (EisbBFG) sowie wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen als Grundlage haben
- Beschwerden gemäß § 78a Abs. 1 EisbG, deren Streitwert weniger als zehn Euro beträgt, wenn der Streitgegenstand keine über den Einzelfall hinausgehende grundsätzliche Bedeutung hat

## Bus:

- 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
- Beschwerden, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegen
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden und es zu keiner Einigung gekommen ist oder wenn binnen drei Monaten nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung erfolgte
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 als Grundlage haben

## Schiff:

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fahrgästen bzw. die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen betreffen
- Beschwerden, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt

- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden und es zu keiner Einigung gekommen ist oder wenn binnen zwei Monaten nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung erfolgte
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 als Grundlage haben

## Flug:

- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fluggästen bzw. die Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsmittel betreffen
- Beschwerden, wenn weder Ankunfts- noch Abflugort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden und es zu keiner Einigung gekommen ist oder wenn binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde keine Beantwortung erfolgte
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fluggästen gemäß der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004 oder Nr. 1107/2006 als Grundlage haben

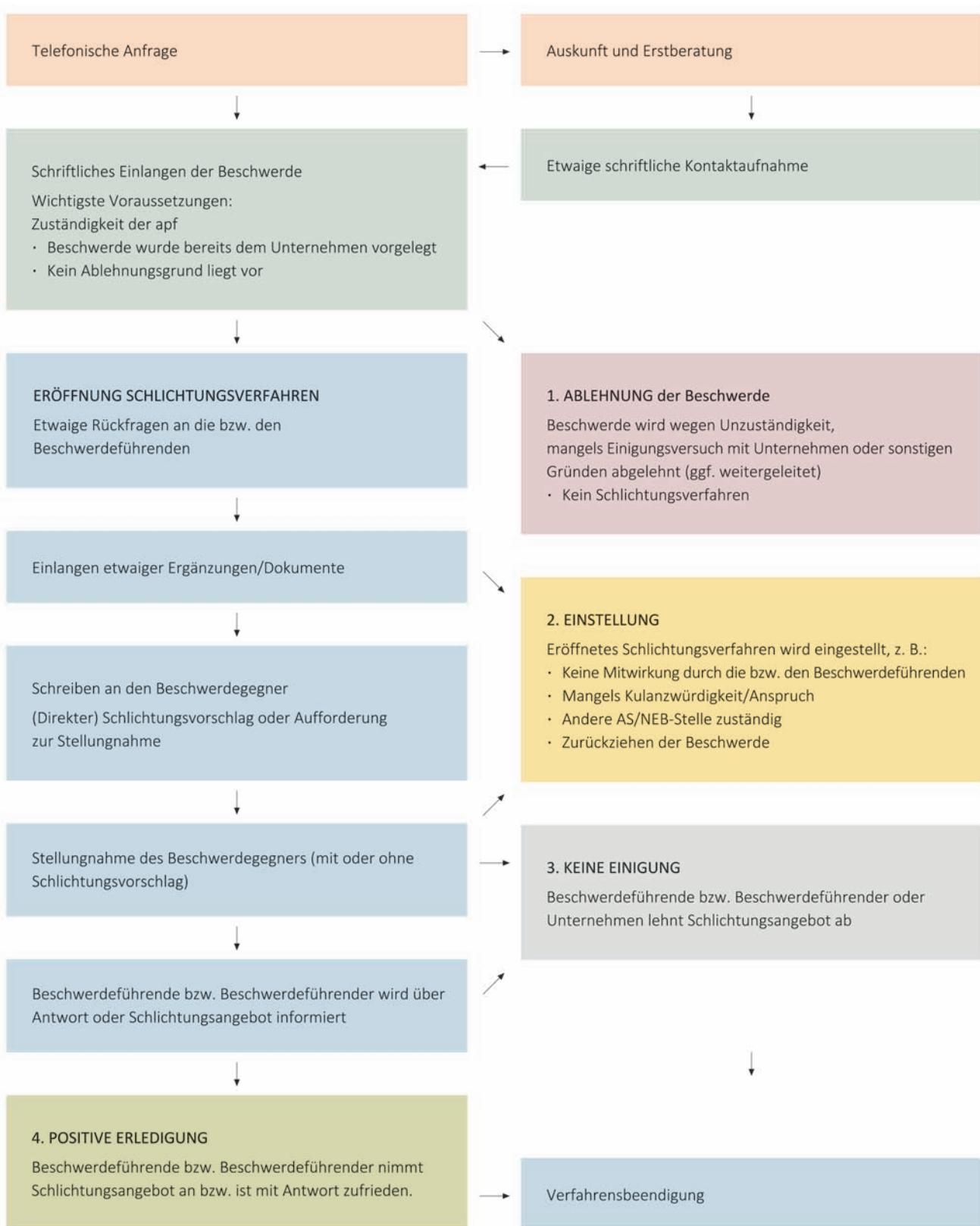
FACTS: **Die apf ersetzt nicht das Beschwerdemanagement des Verkehrsunternehmens.**

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



## Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

### Überblick über den Beschwerdeprozess



## Einbringen der Beschwerde

---

Die apf benötigt alle Informationen und Unterlagen schriftlich. Passagiere können diese per Online-Beschwerdeformular auf der Website [www.passagier.at](http://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 2000<sup>3</sup> 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.

---

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

Für die Verfahrensdauer werden die Unternehmen ersucht, keine Verzugszinsen bzw. Mahn- oder Inkassogebühren zu verlangen.

## 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 Beschwerdeführender 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 Schienen-Control einladen.

In vielen Fällen kann sehr rasch eine Lösung gefunden werden, bei einem Drittel der Verfahren binnen 14 Tagen oder weniger. Jedenfalls strebt die apf eine einvernehm-

liche Lösung innerhalb von sechs Wochen an. Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag im Jahr 2016 bei 34,6 Tagen, laut AStG sollte das Ergebnis des Verfahrens binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde den Parteien mitgeteilt werden. 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.<sup>4</sup>

Die genauen Verfahrensabläufe können unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) (FAQ Schlichtungsverfahren) abgerufen werden. Die Verfahrensrichtlinie ist in diesem Bericht im Anhang ab Seite 122 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 bmvit 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 Gut-

achterinnen 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 apf verwendet die Daten ausschließlich zur Beschwerdebearbeitung und zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens. 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 Bericht<sup>5</sup> verwendet. Die apf verwendet keine Daten zu anderen Zwecken, es sei denn, sie ist im Einzelfall zur Datenverwendung im Sinne von § 8 DSG 2000 berechtigt.

### 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.

### Schlichterinnen und Schlichter der apf

Die gemäß § 10 Abs. 2 AStG<sup>6</sup> als Schlichterin bzw. Schlichter bestellte Person ist auf der Website [www.passagier.at](http://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 Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte übertragen.

<sup>4</sup> Berechnet als Median. Quelle: Die Österreichische Justiz, Stand: 1.10.2014, Herausgeber: Bundesministerium für Justiz, <http://www.justiz.gv.at/web2013/html/default/diejustiz.de.html>

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

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



## Schlichtungsergebnis

Die apf ist in ihrer Beweiswürdigung frei. Auf Basis des beidseitigen Vorbringens beurteilt die Schlichtungsstelle den Fall in rechtlicher (z. B. EisbG<sup>7</sup>, EisbBFG<sup>8</sup>, EKHG<sup>9</sup>, KfIG<sup>10</sup>, LFG<sup>11</sup>, KSchG<sup>12</sup>, SchFG<sup>13</sup>, Verordnung [EG] Nr. 1371 / 2007<sup>14</sup>, Verordnung [EG] Nr. 261 / 2004<sup>15</sup>, Verordnung [EG] Nr. 1107 / 2006<sup>16</sup>, Verordnung [EU] Nr. 181 / 2011<sup>17</sup>, Verordnung [EU] Nr. 1177 / 2010<sup>18</sup>) und tatsächlicher Hinsicht (z. B. Billigkeits-erwägungen).

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.

Passagiere können ihre Ansprüche unabhängig vom Schlichtungsvorschlag vor den zuständigen Gerichten geltend machen. Der Vorschlag der apf hat in einem solchen Fall nur Empfehlungscharakter.

## (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.

### INFO: **Online-Beschwerdeformular:**

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

### Postweg:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte  
z. H. Fachbereich Bahn  
(oder „Bus“, „Schiff“, „Flug“)  
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.

<sup>7</sup> Eisenbahngesetz 1957 i. d. g. F.

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

<sup>9</sup> Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz i. d. g. F.

<sup>10</sup> Kraftfahrlineiengesetz 1999 i. d. g. F.

<sup>11</sup> Luftfahrtgesetz 1957 i. d. g. F.

<sup>12</sup> Konsumentenschutzgesetz i. d. g. F.

<sup>13</sup> Schifffahrtsgesetz 1997 i. d. g. F.

<sup>14</sup> Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. Nr. L 315 vom 23.10.2007.

<sup>15</sup> Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295 / 91, ABl. Nr. L 46 vom 17.2.2004.

<sup>16</sup> Verordnung (EG) Nr. 1107 / 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl. Nr. L 204 vom 26.7.2006.

<sup>17</sup> Verordnung (EU) Nr. 181 / 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 2006 / 2004, ABl. Nr. L 55 vom 28.2.2011.

<sup>18</sup> Verordnung (EU) Nr. 1177 / 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006 / 2004, ABl. Nr. L 334 vom 17.12.2010.

# Jahresbilanz der apf

Die apf in ihrer jetzigen Form verhilft Reisenden seit Mai 2015 zu ihrem Recht und ermöglicht mit ihrer Arbeit, langwierige und womöglich kostenintensive Streitigkeiten vor Gericht zu vermeiden. So können im Streitfall rasch und unbürokratisch einvernehmliche Lösungen zwischen Passagieren und Unternehmen gefunden werden.

Der Großteil aller Beschwerden wird über das Online-Beschwerdeformular, das auf der Homepage unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) abrufbar ist, eingebracht. So können Beschwerden rasch bearbeitet werden. Wenn die Eingabe einer Beschwerde via Online-Formular nicht möglich ist, stellt die apf auch gerne ein Papierformular, welches per Post oder Fax rückübermittelt werden kann, zur Verfügung.

## INFO: **Kontakt:**

Für Auskünfte, Beratung & Rückfragen stehen die Expertinnen und Experten der apf auch gerne telefonisch unter +43 1 505 07 07 und der jeweiligen Durchwahl zur Verfügung:

Bahn: - 710

Bus: - 720

Schiff: - 730

Flug: - 740

## Öffentlichkeitsarbeit

Auch 2016 versuchte die apf wieder verstärkt, auf die Möglichkeit einer kostenlosen und provisionsfreien Schlichtung aufmerksam zu machen.

Von 14. bis 17. Jänner 2016 fand die jährliche Ferienmesse auf dem Gelände der Messe Wien statt. Dort war die apf vertreten, um Reisende über ihre Passagier- und Fahrgastrechte im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr zu informieren.

Im Juni 2016 fand am Hauptbahnhof Wien und am Bahnhof Wien Meidling eine Verteilaktion der apf statt, bei welcher Folder mit allen Infos rund um Unregelmäßigkeiten im Bahn- und Flugverkehr an Reisende ausgehändigt wurden.

Im Februar 2016 ging der Blog der apf unter [www.apf.gv.at/de/blog.html](http://www.apf.gv.at/de/blog.html) online. Der apf-Blog ist eine Plattform für alle, die sich für Passagier- und Fahrgastrechte im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr interessieren. Ziel ist, umfassend über die Rechte von Passagieren und Fahrgästen sowie deren Ansprüche zu informieren. Neben konkreten Beschwerdefällen rund um die Themen Entschädigungen für Verspätungen, Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen sowie fehlende oder falsche Informationen über Fahr- und Fluggastrechte findet man auch nützliche Informationen und Tipps über gesetzliche bzw. tarifliche Ansprüche, die Beschwerdeabwicklung sowie die Vermittlungsarbeit der apf zwischen den Passagieren und den betroffenen Unternehmen.

Weiters überprüft die apf regelmäßig, ob Verkehrsunternehmen mit (Haupt-)Niederlassung in Österreich ihren Informationspflichten über die Möglichkeit der Schlichtung (z. B. durch Hinweis auf der Unternehmenswebsite) bzw. den Hinweis auf die apf als benannte nationale Durchsetzungsstelle nachkommen.

WEBTIPP: Auf [www.apf.gv.at/de/blog.html](http://www.apf.gv.at/de/blog.html) gibt es seit Februar 2016 eine Plattform für alle, die sich für Passagier- und Fahrgastrechte interessieren.

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

### Eingelangte Beschwerden & Anfragen

Im Jahr 2016 gingen insgesamt 3.257 schriftliche Beschwerden und Anfragen bei der apf ein.

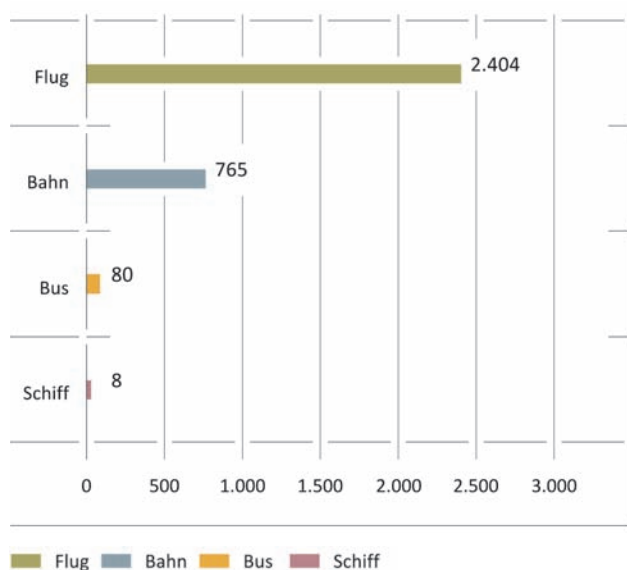


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen im Jahr 2016. Quelle: apf.

### Eröffnete Verfahren

Im Jahr 2016 wurden insgesamt 1.826 formelle Schlichtungsverfahren eröffnet. Der Hauptteil fällt in den Flugbereich mit 1.278 Verfahren, gefolgt vom Bahnsektor mit 527 und dem Busbereich mit 21 eröffneten Schlichtungen. Im Schiffsbereich fiel 2016 keine Einbringung in den Zuständigkeitsbereich der apf, weswegen hier kein Verfahren eröffnet wurde.

### Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Im Jahr 2016 konnte für die Beschwerdeführenden ein Gesamtbetrag in der Höhe von 755.106 Euro erzielt werden. Der größte Anteil fällt mit 723.421 Euro in den Flugsektor, gefolgt vom Bahnbereich mit 29.604 Euro und 2.081 Euro im Bussektor.

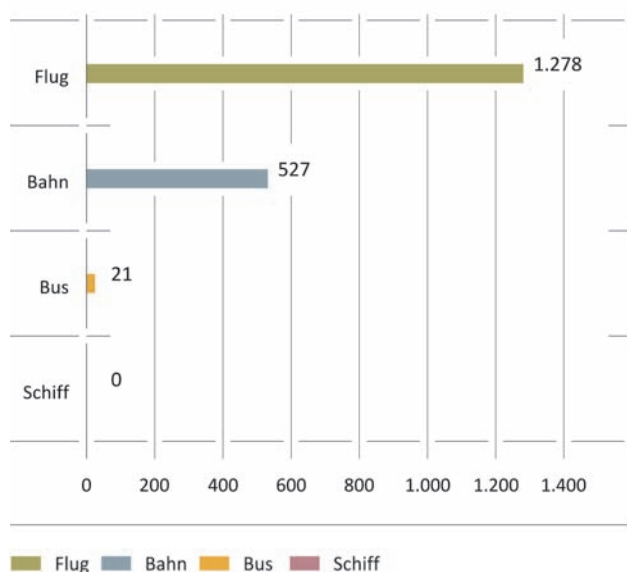


Abb. 2: Anzahl der eröffneten Verfahren im Jahr 2016. Basis: Verfahrensbeginn Jahr 2016. Quelle: apf.

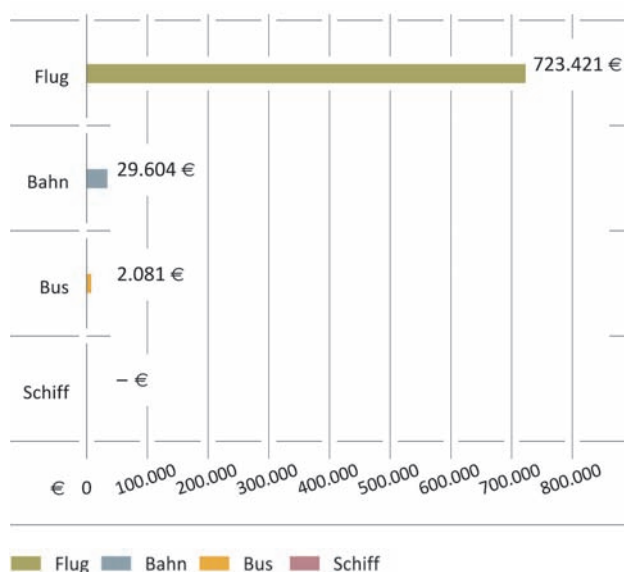
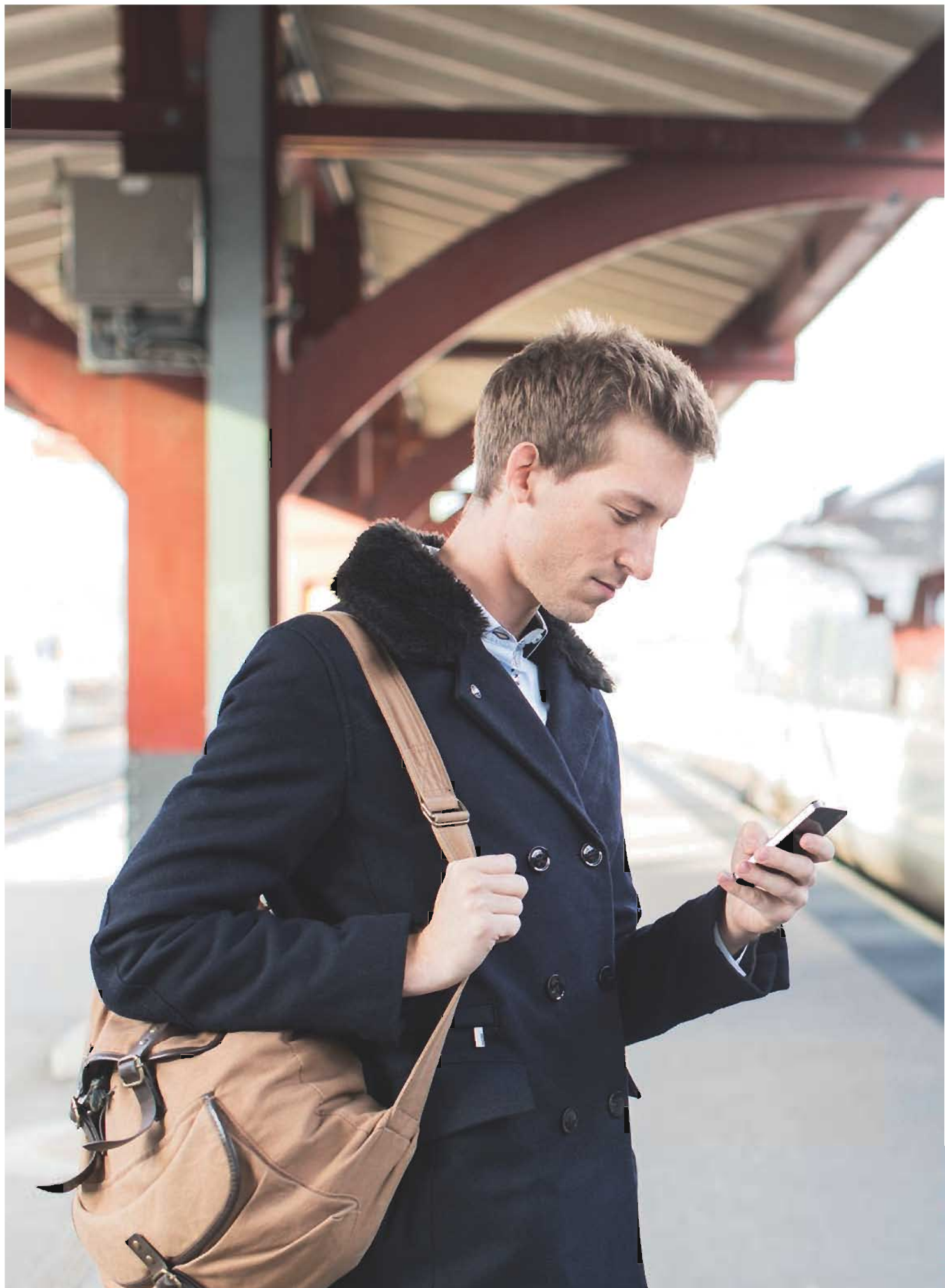


Abb. 3: Gesamterwirtschaftung im Jahr 2016. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.





# Jahresbilanz: Bahn

## 37 Prozent mehr Beschwerden und Anfragen im Jahr 2016

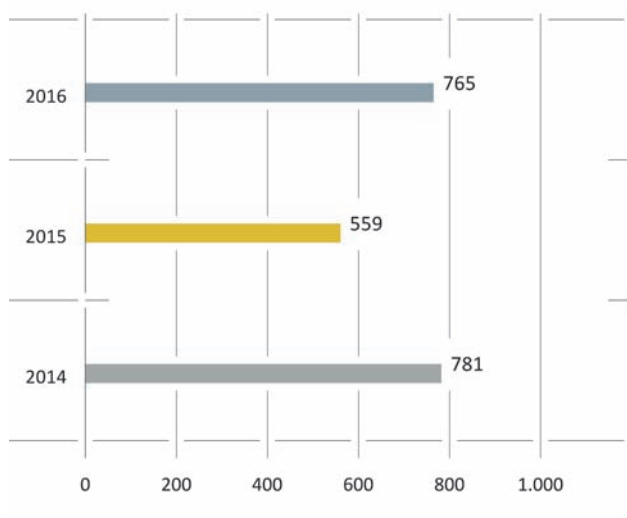


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2014–2016. Quelle: apf.

Fast 37 Prozent mehr Beschwerden im Bahnverkehr gegenüber dem Vorjahr.

Nach dem deutlichen Rückgang von 2014 auf 2015 langten im Jahr 2016 wieder annähernd so viele Beschwerden wie im Jahr 2014 ein.

Von 2015 auf 2016 wurden mit 206 Beschwerden mehr um fast 37 Prozent mehr Beschwerden im Bahnbereich als im Vorjahr eingebracht.

Mögliche Gründe für den Anstieg der Beschwerden:

- Größere Bekanntheit der Möglichkeit zur Schlichtung
- Zahlreiche Probleme im Jahr 2016 mit den Erstattungsmodalitäten von Bahntickets, hauptsächlich bei Spar-schiene-Tickets, mit dem neuen Online-Buchungssystem der ÖBB-Personenverkehr und dem neuen Tarifsystem des VOR

## 85 Prozent der abgelehnten Beschwerden wegen mangelnder Erstkontaktaufnahme mit den Unternehmen

85 Prozent aller abgelehnten Beschwerden wurden im Geschäftsjahr 2016 deshalb abgelehnt, weil es keine Erstkontaktaufnahme mit dem Unternehmen gegeben hat. Neun Prozent der Beschwerden wurden aufgrund sonstiger Gründe abgelehnt. Dazu zählt etwa, wenn eine Beschwerde sofort nach Einreichung zurückgezogen wurde, ohne dass die apf tätig werden konnte oder die Beschwerde bereits von einem Gericht oder einer anderen alternativen Streitbeilegungsstelle behandelt wurde.

Nur sechs Prozent der Beschwerden mussten wegen Unzuständigkeit abgelehnt werden, etwa wenn eine Beschwerde nicht die Beförderung von Personen, Gepäck oder Gütern betraf oder die Beförderung nicht von einem Bahnunternehmen bzw. Verkehrsverbund, sondern etwa von einem städtischen Verkehrsunternehmen erfolgte.



Im Geschäftsjahr 2016 wurden 38 Anliegen, für die die apf im Bahnbereich nicht zuständig war, da noch keine ausreichende Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen erfolgte, an das betroffene Unternehmen direkt weitergeleitet.

Die durchschnittliche Reaktionszeit, also bis die Beschwerdeführenden eine erste Rückmeldung von der apf erhielten, meist in Form einer E-Mail, betrug rund 18 Stunden.

### 316 telefonische Anfragen und Beratungen

Fahrgäste können sich auch telefonisch bei der apf über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Beschwerdeabwicklung informieren.

Im Bahnbereich führte die apf 316 Telefonate im Sinne einer Anfrage außerhalb eines Schlichtungsverfahrens.

### Grund der Kontaktaufnahme

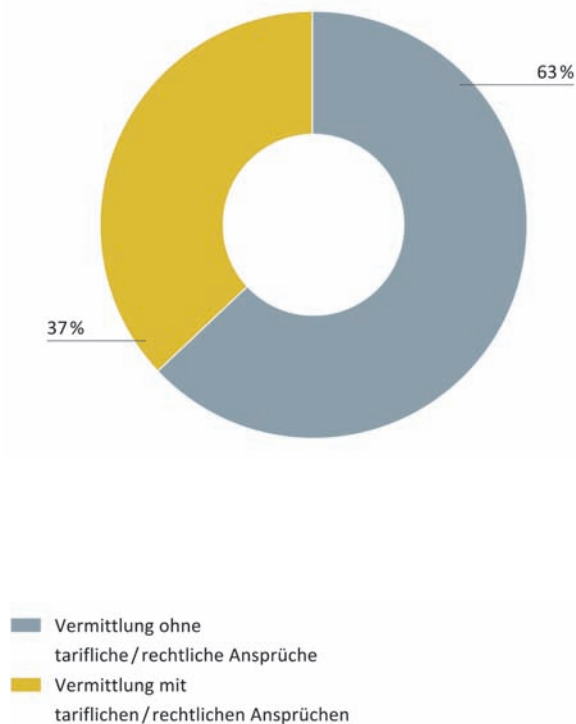


Abb. 2: Grund der Kontaktaufnahme 2016. Quelle: apf.

Die apf vermittelt in rund 95 Prozent der Verfahren im Bahnverkehr positiv zwischen Fahrgästen und Unternehmen.

Im Bahnverkehr vermittelt die apf aufgrund der nationalen Ergänzungen zur unionsrechtlichen Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 nicht nur bei rechtlichen Ansprüchen gemäß § 78a Abs. 2 EiszG, sondern gemäß § 78a Abs. 1 EiszG auch bei anderen Ansprüchen, bei denen sich die Verbraucherin oder der Verbraucher und das Unternehmen nicht zufriedenstellend geeinigt haben.

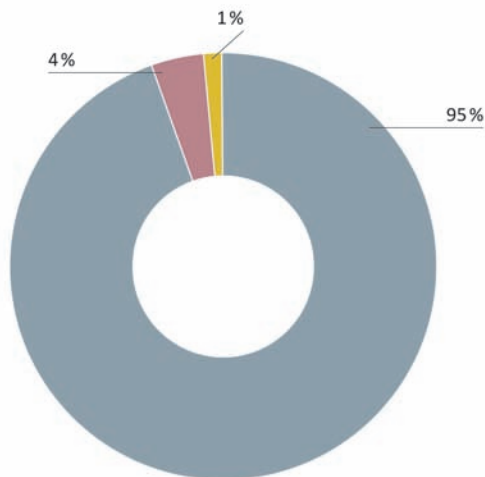
Nicht in allen Fällen besteht daher ein Anspruch aufgrund gesetzlicher oder tariflicher Bestimmungen. In diesen Fällen ist es der apf im Bahnbereich möglich, im Vermittlungsweg auch ohne Anspruch tätig zu werden. In diesem Zusammenhang erfolgten etwa 63 Prozent (2015: 57 Prozent, 2014: 76 Prozent) der eingelangten Beschwerden. Im Vergleich zum Vorjahr langten somit mehr Vermittlungsfälle ohne Anspruch bei der apf im Bahnbereich ein. Dies liegt in erster Linie an der Vielzahl der Erstattungsfälle, in denen kein gesetzlicher Anspruch auf Erstattung besteht und bei denen auch in den Tarifbestimmungen kein Anspruch auf Erstattung eingeräumt wird. In nur 37 Prozent (2015: 43 Prozent) der eingelangten Beschwerden im Jahr 2016 bestand laut Ansicht der Expertinnen und Experten ein Rechtsanspruch.

### 514 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2016 wurden 514 Schlichtungsverfahren (2015: 287 Verfahren) abgeschlossen. Dies entspricht einer Steigerung von 79,1 Prozent. Aufgrund des Alternative-Streitbeilegungsgesetzes (AStG) sind alle Fälle, für welche die apf zuständig ist und die nicht aus sonstigen etwa in § 6 Abs. 6 AStG aufgeführten Gründen abgelehnt wurden, als Verfahren zu werten.

Von den im Jahr 2016 abgeschlossenen Verfahren waren 406 Verfahren für die jeweiligen Unternehmen im Bahnbereich kostenpflichtig. Im Bahnbereich hat kein Unternehmen die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren verweigert.

## 95 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt



■ Positive Erledigung  
■ Keine Einigung  
■ Einstellung materiell

Abb. 3: Beendete Schlichtungsverfahren 2016 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in der Abbildung 3 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, da die apf keinen Einfluss auf die Beendigung des Verfahrens hatte. Dies ist etwa der Fall, wenn die Beschwerdeführenden die Beschwerde vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen der Beschwerde von Seiten der Beschwerdeführenden nicht mehr mitgewirkt wird. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Beschwerdegegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

## Fahrpreiserstattung war 2016 im Bahnverkehr der häufigste Grund für ein Schlichtungsverfahren.

95 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr, in denen die apf vermittelt hat, konnten positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden. Nicht immer wurden sämtliche Forderungen des Fahrgasts oder des Unternehmens erfüllt, oft wurde ein für beide Seiten vertretbarer Kompromiss erzielt.

## Vier Prozent der Schlichtungsverfahren mangels Einigung eingestellt

In wenigen Fällen kommt es vor, dass ein Schlichtungsvorschlag von den Beschwerdeführenden oder dem Beschwerdegegner nicht angenommen wird. Diese Verfahren müssen mangels Einigung geschlossen werden.

2016 war dies nur bei vier Prozent der Verfahren der Fall, wobei mehr von den Unternehmen als von den Beschwerdeführenden abgelehnt wurden.

## Ein Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

Ein Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr, die an die Unternehmen herangetragen worden sind, mussten materiell eingestellt werden.

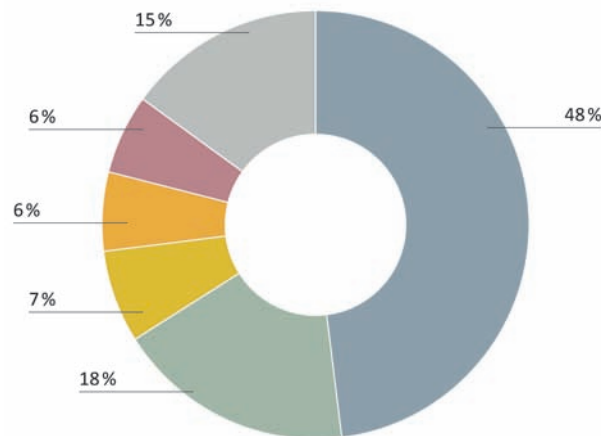
Darunter fallen etwa Schlichtungsverfahren, die wegen fehlender Grundlage eingestellt werden müssen. Dies ist in der Regel dann der Fall, wenn das Unternehmen bereits selbst den Fall gelöst hat, dies jedoch erst nach der förmlichen Verfahrenseröffnung bekannt wird.

## Verfahrensgründe im Bahnbereich

### Platz 1: Fahrpreiserstattungen

Wie bereits in den Vorjahren war auch 2016 der häufigste Grund für Schlichtungsverfahren Probleme mit der Fahrpreiserstattung. Im Vergleich zum Vorjahr (2015: 42 Prozent) stieg der Anteil an Verfahren zum Thema Fahrpreiserstattungen um weitere sechs Prozentpunkte auf 48 Prozent. Dies ist insbesondere auf zahlreiche Beschwerden aufgrund der ausgeschlossenen Erstattung von Sparschiene-Tickets, einem Aktionsangebot der ÖBB-Personenverkehr, zurückzuführen.





3,4%	Lieferung von Waren / Erbringung von Dienstleistung
3,3%	Personal / Kundenkontakt
1,8%	Qualität der Waren und Dienstleistungen
1,8%	Information
1,6%	Verträge und Kaufabschlüsse
1,1%	Schäden / Delikte
0,8%	Sonstige Aspekte
0,7%	Unlautere Geschäftspraktiken
0,5%	Rechnungstellung und Einziehung von Forderungen
0,3%	Bahnhof/Infrastruktur

\* Abweichungen aufgrund gerundeter Zahlen.

Abb. 4: Verfahrensgründe 2016. Basis: Abschlussjahr 2016.

Quelle: apf.

## Platz 2:

### Verspätungsentschädigung, Entschädigung

Auf Platz zwei befinden sich – wie im Vorjahr – Verfahren zum Thema Verspätungsentschädigung und Entschädigung. Auch hier ergab sich eine Steigerung von zwei Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr. In diesem Zusammenhang wurden 2016 ebenfalls einige Verfahren zum Thema Jahreskartenentschädigung geführt. Beschwerdeführende hatten etwa Probleme, sich für das Entschädigungsverfahren anzumelden oder eine Verspätungsentschädigung zu erhalten. Bei den Entschädigungen selbst geht es vorrangig um Kosten

außerhalb des Ticketpreises, wie den Ersatz von verpassten Flügen, Taxikosten und Nächtigungen, welche nicht oder nicht ausreichend von den jeweiligen Unternehmen übernommen wurden.

## Platz 3: Strafe, Inkassoforderung

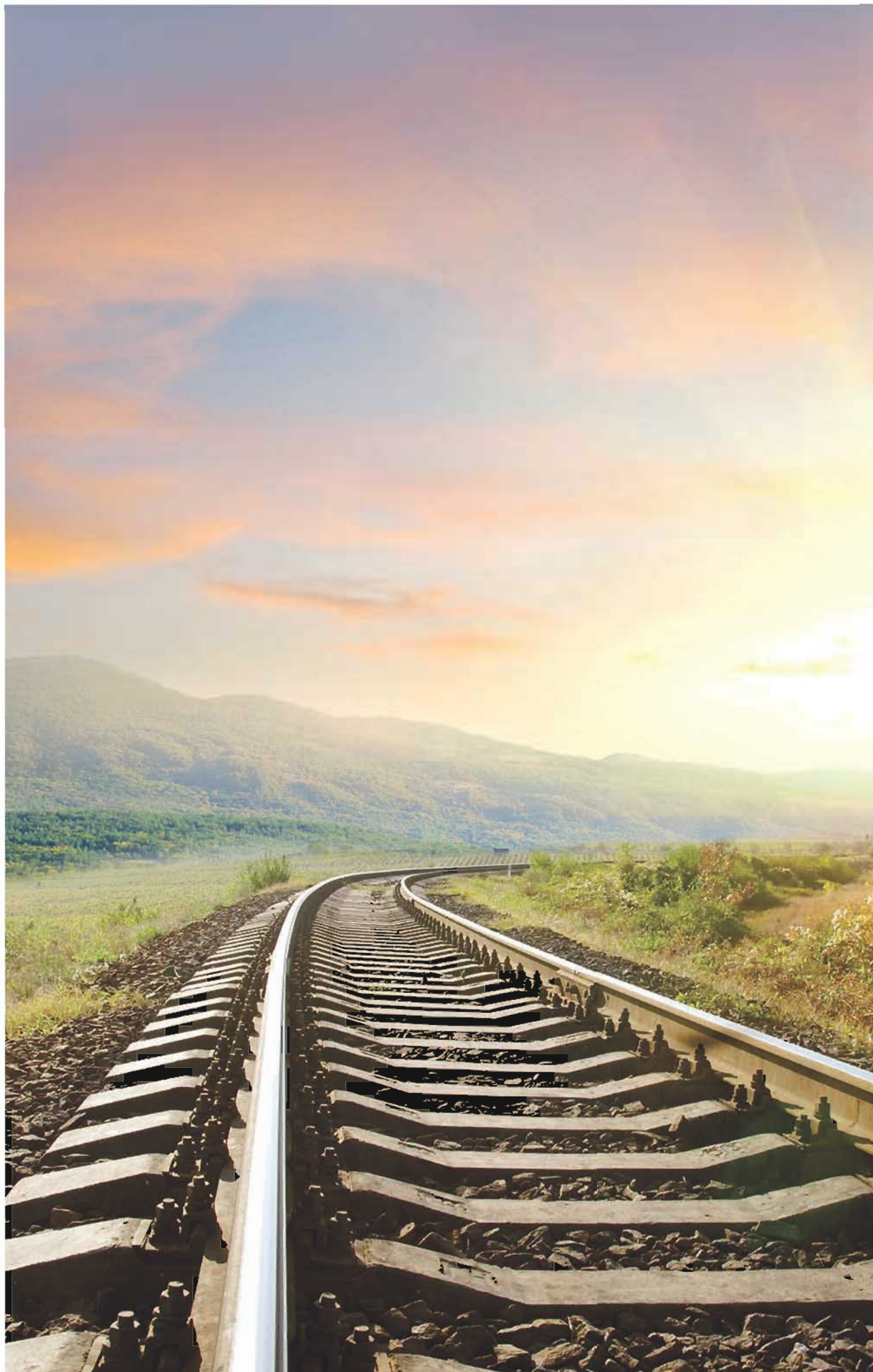
Mit sieben Prozent abgeschlagen an dritter Stelle finden sich Verfahren betreffend Strafzahlungen bzw. Inkassoforderungen. Hier geht es primär um Beschwerden, die aufgrund eines vergessenen Ausweises bzw. einer Zugfahrt ohne oder ohne gültigen Fahrschein eingebracht wurden. Erfolgt in solchen Fällen keine Zahlung so beauftragen viele Unternehmen Inkassobüros mit der Eintreibung der Forderung.

Da mit dem Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz (EisbBFG) gesetzliche Bestimmungen zu Strafzahlungen eingeführt wurden, die im Sinne des Fahrgastes sind, mussten die Unternehmen ihre tariflichen Bestimmungen und ihre Vorgehensweise in der Praxis ändern.

Dies führt dazu, dass Probleme oftmals bereits positiv mit dem jeweiligen Bahnunternehmen gelöst und nicht mehr an die apf herangetragen werden müssen. Dies kann sehr gut an der Entwicklung der Beschwerden und Verfahren zu diesem Thema verfolgt werden. Entfielen 2012 noch fast 35 Prozent auf diese Thematik, so sank nach Einführung der gesetzlichen Bestimmungen der Anteil auf 15 Prozent (2013), neun Prozent (2014), acht Prozent (2015) und schlussendlich auf sieben Prozent im Jahr 2016.

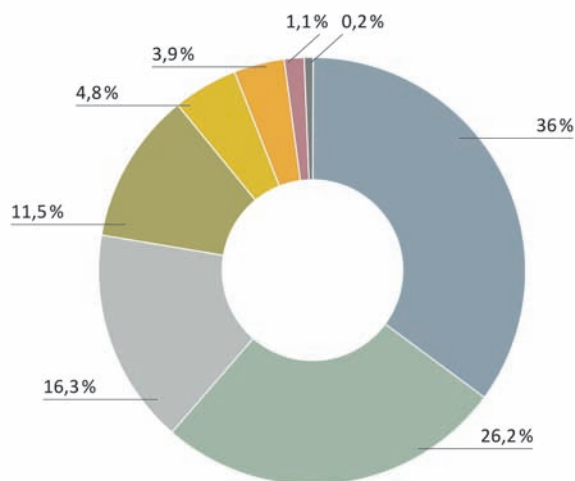
Immer mehr Menschen  
kommen im Zuge einer  
Internetrecherche  
zur apf.







### Wie Beschwerdeführende auf die apf aufmerksam wurden



- Internetsuche/Suchmaschine
- Verkehrs/Infrastrukturunternehmen
- Andere Institutionen/Behörden
- Persönliche Empfehlung
- TV/Radio
- Zeitung
- Flyer
- Ferienmesse

Abb. 5: Wie Beschwerdeführende 2016 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

### 36 Prozent wurden über das Internet auf die apf aufmerksam

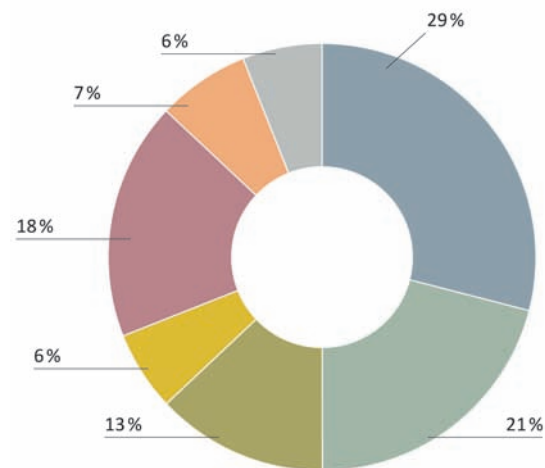
Die Erhebung der Daten erfolgt über die Beschwerdeformulare. Die meisten Beschwerdeführenden wurden mit 36 Prozent (2015: 27 Prozent) über das Internet auf die apf aufmerksam. Mit etwas mehr als 26 Prozent wurde jeder Vierte von einem Unternehmen über die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf informiert. Im Vorjahr war dies sogar bei 32 Prozent der Betroffenen der Fall. Etwas mehr als 16 Prozent (2015: 17 Prozent) der Beschwerdeführenden wurden von anderen Institutionen, etwa der Arbeiterkammer oder anderen Konsumentenschutzvereinigungen, über die apf informiert. Mit über elf Prozent kamen 2016 wesentlich mehr Personen über eine persönliche Empfehlung zur apf als 2015 (sechs Prozent).

### Herkunft der Beschwerdeführenden

#### 50 Prozent der Beschwerdeführenden kommen aus Wien und Niederösterreich

Fast ein Drittel aller Beschwerdeführenden hat seinen Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien. Dieser Wert liegt nur knapp unter dem Vorjahreswert (30 Prozent). Etwas mehr Beschwerden als im Vorjahr langten aus Niederösterreich ein, mit 21 Prozent versus 19 Prozent im Jahr 2015.

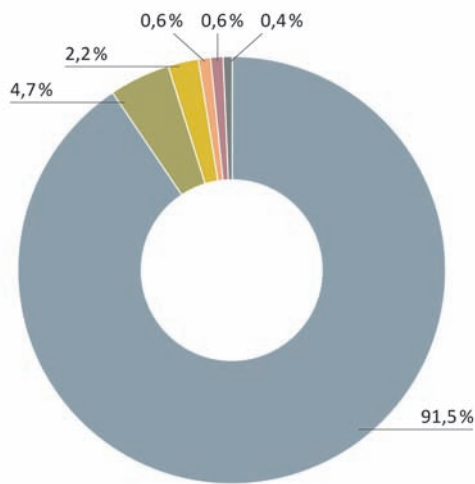
Deutlich mehr Beschwerden gab es hingegen aus Oberösterreich (13 Prozent im Jahr 2016, acht Prozent im Jahr 2015). In sechs Prozent der Beschwerdefälle erfolgte keine Angabe über die Herkunft. Sieben Prozent aller Beschwerden langten von Beschwerdeführenden mit Wohnsitz im Ausland ein. 2015 waren es acht Prozent. Zumeist sind dies Beschwerdeführende aus den Nachbarländern.



- Wien
- Niederösterreich
- Oberösterreich
- Tirol
- Restliche Bundesländer
- Ausland
- Keine Angabe

Abb. 6: Herkunft der Beschwerdeführenden 2016 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.

### Verteilung der Verfahren auf die Unternehmen



- ÖBB-Personenverkehr
- Verkehrsverbände
- Sonstige Bahnunternehmen
- ÖBB-Infrastruktur
- WESTbahn
- Sonstige Unternehmen

Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2016. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

### 92 Prozent aller Verfahren betreffen die ÖBB

Auch im Jahr 2016 betrafen mit rund 92 Prozent (2015: 95 Prozent) die meisten Verfahren den ÖBB-Konzern und davon mit 91,5 Prozent (2015: 94 Prozent) das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr. Bei den Verbänden mit knapp fünf Prozent (2015: drei Prozent) betrafen im letzten Jahr 17 Verfahren (2015: sieben Verfahren) den Verkehrsverbund Ostregion, fünf den Verkehrsverbund Oberösterreich und jeweils ein Verfahren den Verkehrsverbund Niederösterreich-Burgenland, den Verkehrsverbund Kärnten und den Verkehrsverbund Salzburg. Die 2,2 Prozent (2015: ein Prozent) der sonstigen Bahnunternehmen schlüsseln sich wie folgt auf: Vier Verfahren gegen die Wiener Lokalbahnen, zwei Verfahren gegen die Deutsche Bahn, ein Verfahren jeweils gegen die Bayerische Oberlandbahn, den CAT, die Eurail-Group, die Raaberbahn, die Salzburger Lokalbahn und die České dráhy. Je drei Verfahren (2015: je vier Verfahren) betrafen die WESTbahn und die ÖBB-Infrastruktur. Jeweils ein Verfahren betraf die Wiener Linien und die Linz Linien.

### Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

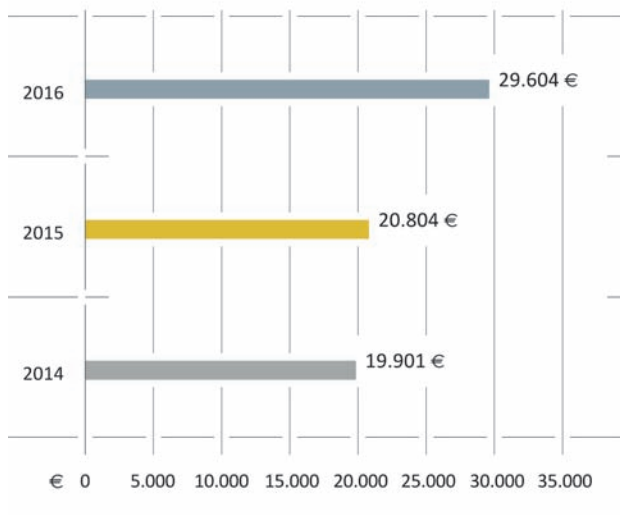
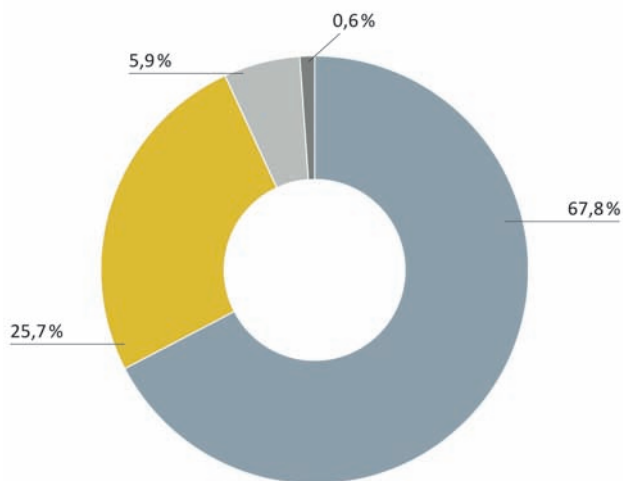


Abb. 8: Vergleich der Gesamterwirtschaftung 2014–2016. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.



- Erstattung/Refundierung
- Entschädigung
- Strafreduktion/-erlass
- Sonstiges

Abb. 9: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2016. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.



## 42 Prozent mehr monetäre Entschädigungen

2016 konnten in 354 Verfahren monetäre Entschädigungen in der Höhe von insgesamt 29.604 Euro erzielt werden. Dies bedeutet im Vergleich zum Vorjahr (20.804 Euro in 240 Verfahren) eine deutliche Steigerung von rund 42,3 Prozent. Maßgeblich dafür waren die deutlich höhere Anzahl an Verfahren sowie die Tatsache, dass sehr viele Beschwerden die Erstattung von Tickets betrafen.

## 68 Prozent der monetären Entschädigungen betrafen Erstattungen und Refundierungen

Auf Platz 1 bei den Entschädigungssummen, die die apf erzielen konnte, rangiert – wie in den beiden Jahren zuvor – die Erstattung bzw. Refundierung mit fast 68 Prozent (2015: 67 Prozent).

Die Gesamterwirtschaftung lässt sich wie folgt aufschlüsseln:

- An Erstattungen bzw. Refundierungen konnten in 240 Verfahren 20.112 Euro erzielt werden (2015: in 161 Verfahren 13.775 Euro)
- An Entschädigungen erzielte die apf im Bahnbereich in 91 Verfahren 7.387 Euro (2015: in 46 Verfahren 3.394 Euro)
- Strafreduktionen bzw. -erlässe wurden in 21 Verfahren im Ausmaß von 2.045 Euro erreicht (2015: in 28 Verfahren 3.046 Euro)
- In zwei Verfahren konnte eine sonstige monetäre Lösung in der Höhe von 60 Euro erzielt werden (2015: in fünf Verfahren 589 Euro)

## Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

### 82 Prozent der Verfahren dauerten weniger als ein Monat

Rund 32 Prozent, also fast ein Drittel aller Verfahren, konnten in weniger als zwei Wochen gelöst werden. 2015 waren es 38 Prozent. Weitere 50 Prozent aller Verfahren konnten bereits in weniger als einem Monat (2015: 38 Prozent) und 15 Prozent

Die Dauer von Verfahren konnte 2016 noch einmal beschleunigt werden.

in weniger als zwei Monaten (2015: 17 Prozent) erledigt werden. Nur drei Prozent sämtlicher Schlichtungsverfahren dauerten länger als zwei Monate. 2015 waren es sieben Prozent. Diese Fälle sind in der Regel von hoher Komplexität und behandeln meist nicht eindeutige Rechtsfragen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller im Jahr 2016 abgeschlossener Verfahren lag dabei bei knapp über 22 Tagen. Damit konnte der ohnehin schon sehr gute Wert des Vorjahres (25,5 Tage) noch einmal verbessert werden.

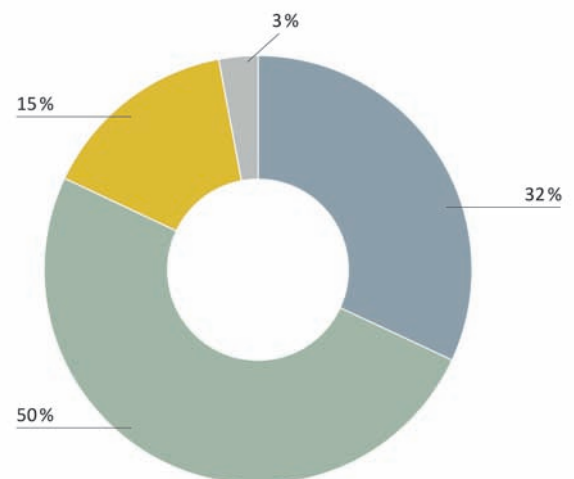


Abb. 10: Verfahrensdauer 2016. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

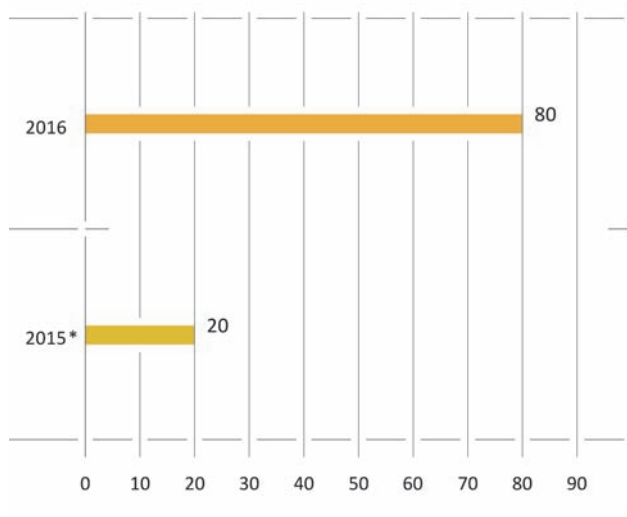




# Jahresbilanz: Bus

## Deutliche Steigerung der Beschwerden beim Bus

Im Geschäftsjahr 2016 kam es – nach relativ wenigen Beschwerden im Vorjahr – zu einer deutlichen Steigerung der Beschwerden im Busbereich. Insgesamt wurden viermal so viele Beschwerden und Anfragen registriert.



\*28.05. – 31.12.2015 / Zeitraum: Gründung apf bis Jahresende.

Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen Halbjahr 2015 und Ganzjahr 2016. Quelle: apf.

## Beschwerden ohne Schlichtungsverfahren

59 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2016 aufgrund von Unzuständigkeit. Davon betroffen sind z. B. Beschwerden über Fahrten, die auf Linien mit deutlich weniger als 250 Kilometer Streckenlänge stattfanden (etwa im Nah- und Regionalverkehr) sowie Beschwerden über allgemeine Fahrplan- und Tarifgestaltung oder das (Fehl-)Verhalten von Personal eines Busunternehmens. 34 Prozent der Ablehnungen gehen darauf zurück, dass Beschwerdeführende

ihre Forderungen noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit gegeben hatten, die Beschwerde zu bearbeiten. Sieben Prozent der Beschwerden wurden abgelehnt, weil nach Einbringung unvollständiger Beschwerden trotz mehrmaliger Aufforderung weitere erforderliche Unterlagen von den Beschwerdeführenden nicht übermittelt wurden und die Beschwerden somit nicht weiter bearbeitet werden konnten.

### INFO: Kein Schlichtungsverfahren

Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 fallen, noch auf sonstige Art lösbar erscheinen, können von der apf nicht behandelt werden.

## 18 abgeschlossene Schlichtungsverfahren 2016

Die apf eröffnet grundsätzlich Verfahren gegen Busunternehmen, wenn der streitgegenständliche Sachverhalt unter die Verordnung (EU) Nr. 181 / 2011 fällt. In einzelnen Fällen wurden auch Anliegen geschlichtet, bei denen die apf eine Möglichkeit sah, den Beschwerdeführenden auf einfachem Weg zu einer Lösung zu verhelfen. Im Jahr 2016 wurden insgesamt 18 Verfahren zum Abschluss gebracht. Gemäß des Alternativen-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) sind alle Fälle, für welche die apf zuständig ist und die nicht aus sonstigen etwa in § 6 Abs. 6 AStG aufgeführten Gründen abgelehnt wurden, als Verfahren zu werten.

## 82 Prozent der Schlichtungsverfahren mit positivem Abschluss

Ein Verfahren wird dann als positiv abgeschlossen gewertet, wenn eine Einigung zwischen Unternehmen und Fahrgast erzielt werden konnte. Neben der Barauszahlung eines





Anspruches gilt auch ein akzeptiertes Kulanzangebot, wie beispielsweise ein entsprechender Gutschein, als Einigung.

### Sechs Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

Ein Verfahren muss materiell eingestellt werden, wenn das Unternehmen nachweist, dass tatsächlich kein Anspruch bestanden hat, etwa, weil die Verspätung geringer war, als von der Verordnung vorgesehen.

### Zwölf Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

Trotz aller Bemühungen, einvernehmliche Lösungen zu finden, ist dies nicht immer möglich. Eine Einigung kann entweder aufgrund der Ablehnung eines Angebotes durch die oder den Beschwerdeführenden scheitern, oder aufgrund der Weigerung eines Unternehmens, überhaupt ein Angebot vorzulegen.

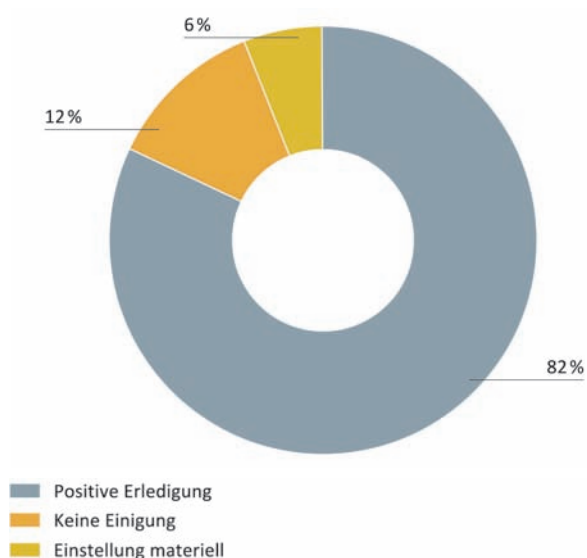


Abb. 2: Beendete Schlichtungsverfahren 2016 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme der apf mit den betroffenen Unternehmen wurden in der Abbildung 2 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, da die apf keinen Einfluss auf die Beendigung des Verfahrens hat. Dies ist etwa der Fall, wenn die Beschwerdeführenden die Beschwerde vor Kontaktaufnahme mit den Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen der Beschwerde vonseiten der Beschwerdeführenden nicht mehr mitgewirkt wird. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Beschwerdegegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

Annullierung war 2016 im Busverkehr der häufigste Grund für ein Schlichtungsverfahren.

### 63 telefonische Anfragen und Beratungen

Fahrgäste können sich auch telefonisch bei der apf über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Beschwerdeabwicklung informieren. 2016 wurde in 63 Fällen telefonische Auskunft erteilt.

### Verfahrensgründe im Busbereich

Mit 39 Prozent waren Annullierungen 2016 der Hauptgrund für geführte Verfahren. 17 Prozent der Beschwerden betrafen verspätete Abfahrten, 11 Prozent Nichtbeförderungen. Die restlichen 33 Prozent der abgeschlossenen Verfahren 2016 betrafen andere Themen (z. B. Erstattungen, Gepäck, Schmerzensgeld).

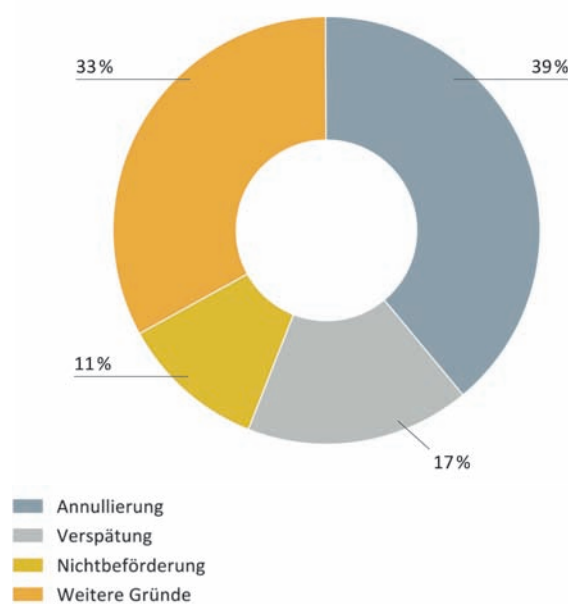


Abb. 3: Verfahrensgründe 2016. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

### Wie Bus-Fahrgäste auf die apf aufmerksam wurden

Die meisten Beschwerdeführenden wurden mit 49 Prozent über das Internet auf die apf aufmerksam. Etwa jeder Fünfte gab an, die apf durch persönliche Empfehlung kennen gelernt zu haben. Fast genauso viele Fahrgäste wurden durch andere Institutionen, etwa die Arbeiterkammer oder andere Konsumentenschutzvereinigungen, über die apf informiert.

Weitere Informationskanäle, wie etwa Verkehrs- und Infrastrukturunternehmen (acht Prozent) und Zeitungen (vier Prozent), spielten eine untergeordnete Rolle.

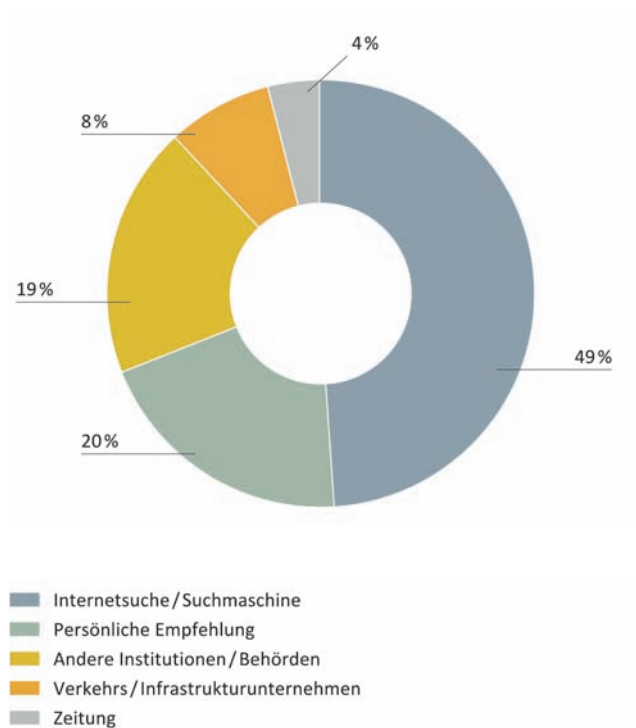


Abb. 4: Wie Beschwerdeführende 2016 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

### Herkunft der Beschwerdeführenden

Die meisten Beschwerdeführenden, die eine Angabe zu ihrem Wohnsitz machten, waren 2016 in Wien beheimatet (27 Prozent), gefolgt von 24 Prozent mit Hauptwohnsitz in Oberösterreich. Das drittstärkste Bundesland ist die Steiermark mit 16 Prozent. Sieben Prozent der Beschwerdeführenden haben ihren Wohnort nicht in Österreich.

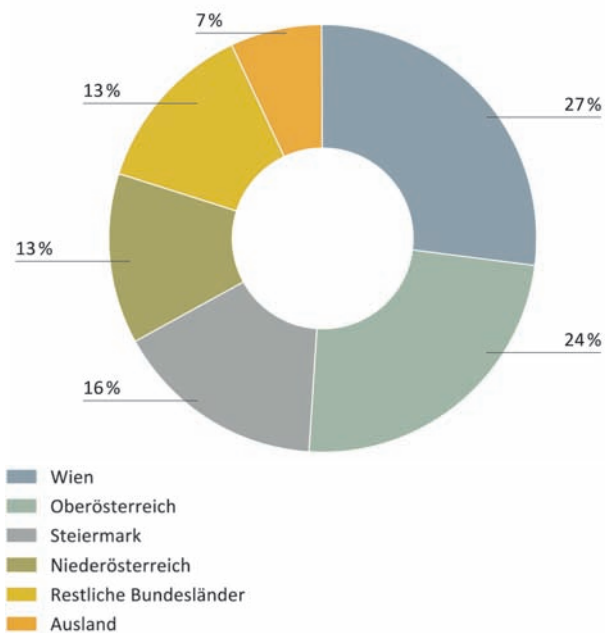


Abb. 5: Herkunft der Beschwerdeführenden 2016 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.

### Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

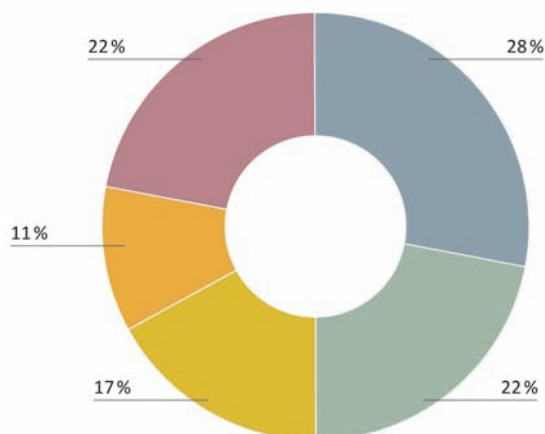
28 Prozent der im Jahr 2016 abgeschlossenen Verfahren wurden mit Flixbus geführt. An zweiter Stelle liegt mit 22 Prozent der Verfahren Hellö, das 2016 gegründete Fernbusunternehmen der ÖBB. Das tschechische Unternehmen Leo Express war in 17 Prozent der Verfahren betroffen und Dr. Richard Linien in elf Prozent. 22 Prozent der Verfahren verteilten sich auf andere Unternehmen.

### Verteilung der 2016 beendeten Verfahren auf Unternehmen

Unternehmen	Verfahren
Flixbus	5
Hellö	4
Leo Express	3
Dr. Richard Linien	2
Westbus	1
Črna Tours	1
Südburg	1
Postbus	1

Tabelle 1: Verteilung der 2016 abgeschlossenen Verfahren auf Unternehmen. Quelle: apf.

Insgesamt waren sechs der 18 beendeten Verfahren im Jahr 2016 für das jeweils beteiligte Unternehmen kostenpflichtig.

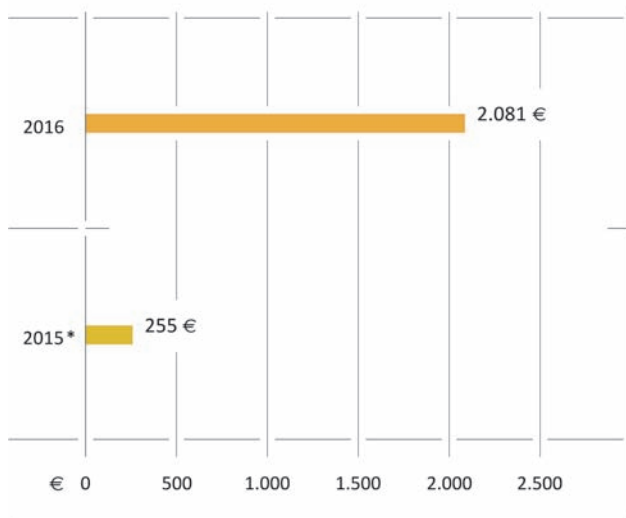


- Flixbus
- Hellö
- Leo Express
- Dr. Richard Linien
- Sonstige Unternehmen

Abb. 6: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2016. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

### Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2016 konnte die apf monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 2.081 Euro für Fahrgäste erwirken. Das entspricht einer deutlichen Steigerung (von über 700 Prozent) zum Vorjahr.



\* 28.05. – 31.12.2015 / Zeitraum: Gründung apf bis Jahresende.

Abb. 7: Vergleich der Gesamterwirtschaftung Halbjahr 2015 und Ganzjahr 2016. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

Die Reaktionszeit zur ersten Beantwortung einer Beschwerde im Busverkehr betrug durchschnittlich 22 Stunden.

### Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2016 abgeschlossenen Verfahren liegt bei rund 23 Tagen.

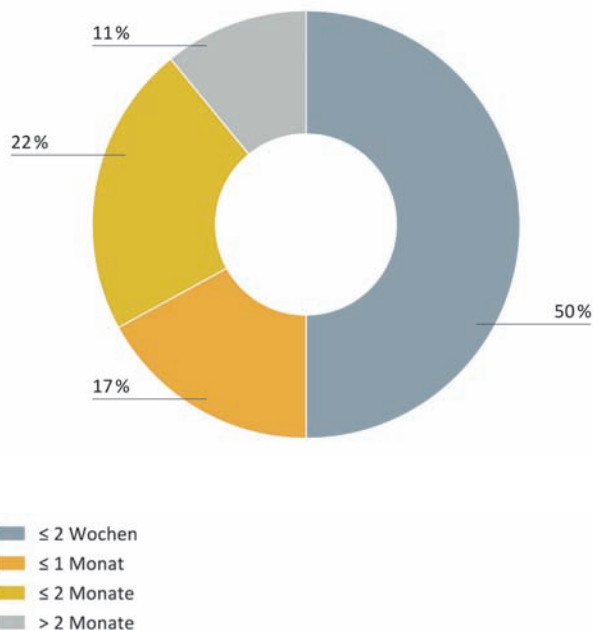
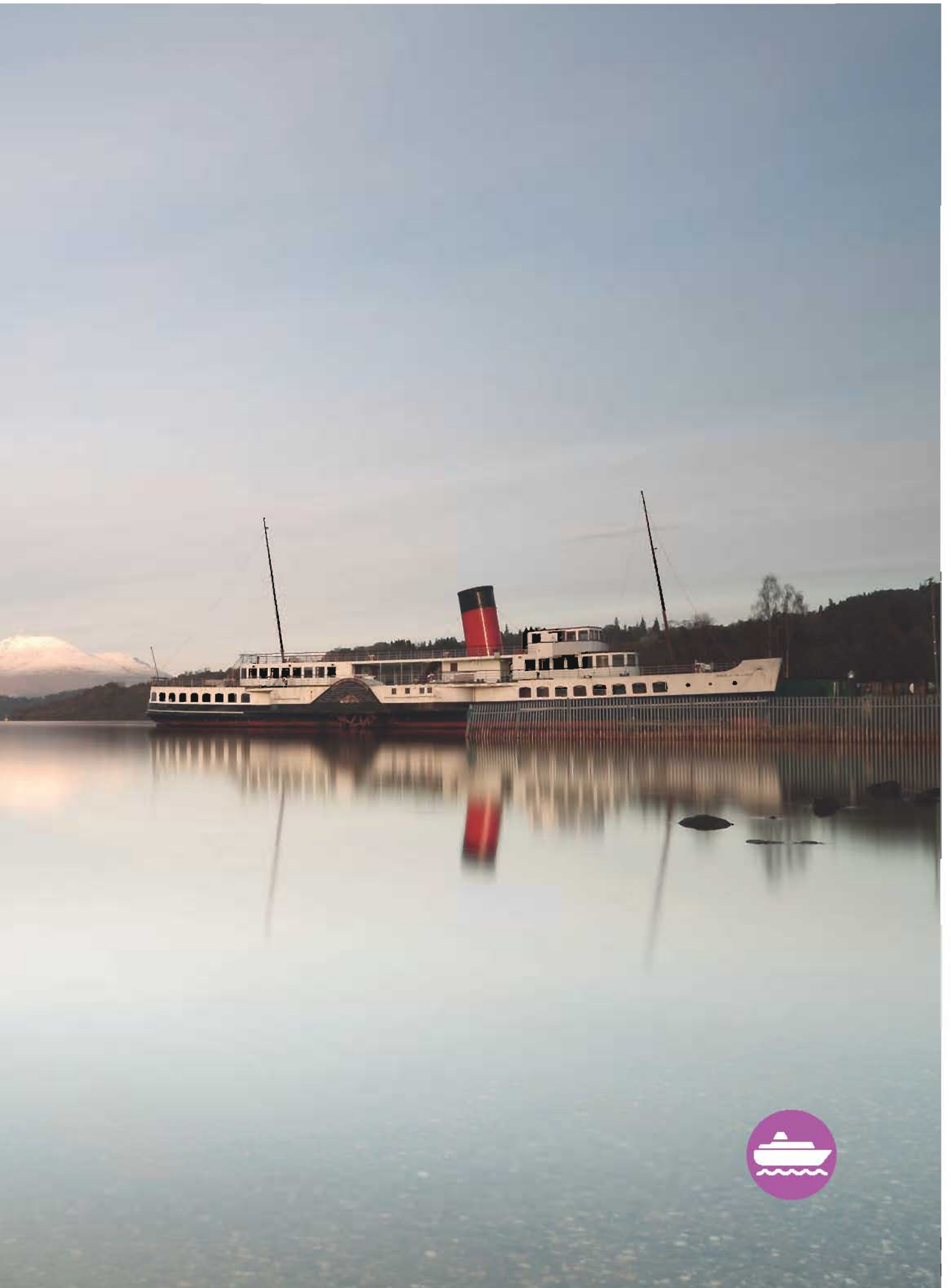


Abb. 8: Verfahrensdauer 2016. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

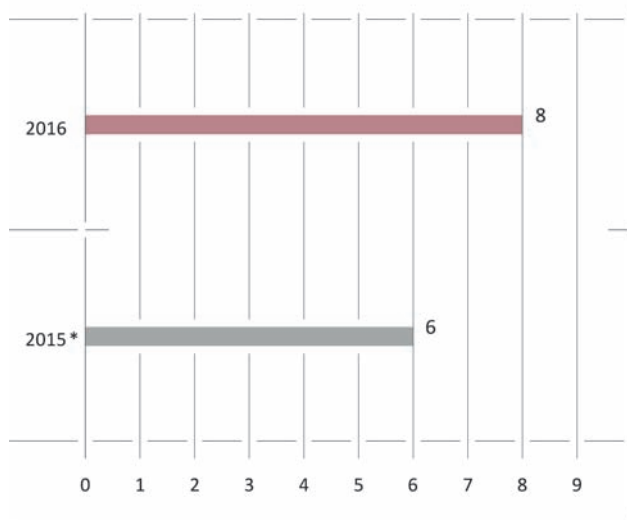
In 50 Prozent der Verfahren war es möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen. 17 Prozent der Fälle wurden in weniger als einem Monat und 22 Prozent in weniger als zwei Monaten erledigt. Nur in elf Prozent der Fälle dauerte das Verfahren mehr als zwei Monate.

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens einer Beschwerde bis zur ersten Beantwortung durch die apf betrug im Jahr 2016 durchschnittlich 22 Stunden.





# Jahresbilanz: Schiff



\* 28.05. – 31.12.2015 / Zeitraum: Gründung apf bis Jahresende.

Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen Halbjahr 2015 und Ganzjahr 2016. Quelle: apf.

## Beschwerden und Anfragen

Im Geschäftsjahr 2016 blieb es wie bereits im Vorjahr bei einer sehr geringen Beschwerdezahl, insgesamt wurden acht schriftliche Beschwerden und Anfragen registriert.

### Keine Schlichtungsverfahren im Jahr 2016

Die apf eröffnet grundsätzlich Verfahren, wenn der streitgegenständliche Sachverhalt unter die Verordnung (EU) Nr. 1177 / 2010 fällt.

Es können auch Anliegen geschlichtet werden, bei denen die apf eine Möglichkeit sieht, den Beschwerdeführenden auf einfachem Weg zu einer Lösung zu verhelfen. Im Jahr 2016 wurden jedoch keine Schlichtungsverfahren eröffnet.

Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Verordnung (EU) Nr. 1177 / 2010 fallen, noch auf sonstige Art lösbar erscheinen, können von der apf nicht behandelt werden.

Zwei Ablehnungen erfolgten 2016 aufgrund von sachlicher Unzuständigkeit. Davon betroffen sind z. B. Beschwerden über Verspätungen bei Kreuzfahrten oder Fahrten auf Schiffen mit einer nautischen Besatzung von höchstens drei Personen, da derartige Fahrten nicht von der Verordnung (EU) Nr. 1177 / 2010 erfasst sind.

Liegt die Zuständigkeit bei einer anderen nationalen Durchsetzungsstelle (NEB – National Enforcement Body), kann die apf ebenfalls kein Verfahren eröffnen. Allerdings werden Beschwerdeführende in solchen Fällen über die Kontaktdaten anderer Durchsetzungsstellen informiert und ihnen die Weiterleitung an die zuständige NEB angeboten. Aus diesem Grund erfolgte in fünf Fällen eine Ablehnung der Beschwerde, drei der eingelangten Beschwerden wurden jedoch auf Wunsch der Beschwerdeführenden an die jeweils zuständige NEB weitergeleitet (eine in die Niederlande, zwei nach Griechenland).

Eine weitere Ablehnung erfolgte, weil das betroffene Unternehmen noch nicht kontaktiert worden war.





### Fünf telefonische Anfragen und Beratungen

Fahrgäste können sich auch telefonisch bei der apf über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Beschwerdeabwicklung informieren. 2016 wurde in fünf Fällen telefonische Auskunft erteilt.

### Wie Schiffsfahrgäste auf die apf aufmerksam wurden

Die meisten Beschwerdeführenden wurden mit 30 Prozent über das Internet auf die apf aufmerksam.

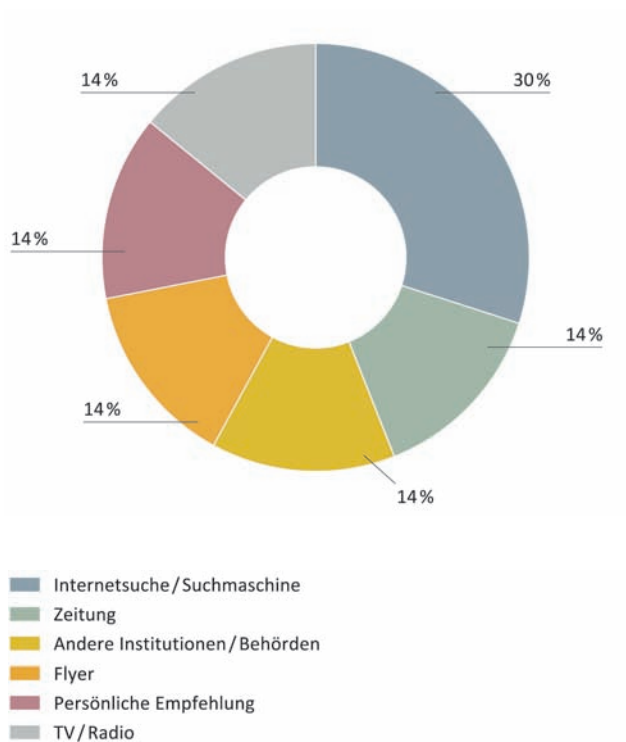


Abb. 2: Wie Beschwerdeführende 2016 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Jeweils 14 Prozent gaben an, durch Zeitung, Flyer und TV / Radio über die apf informiert worden zu sein.

Ebenso vielen wurde die apf persönlich oder von anderen Institutionen, etwa der Arbeiterkammer oder anderen Konsumentenschutzvereinigungen, empfohlen.

### Herkunft der Beschwerdeführenden

Drei Beschwerden erreichten die apf 2016 aus Wien, gefolgt von je einer Beschwerde aus Oberösterreich, der Steiermark, Kärnten, Niederösterreich und Tirol.

Keine Schlichtungsverfahren im Jahr 2016 im Schiffsverkehr eröffnet.







# Jahresbilanz: Flug

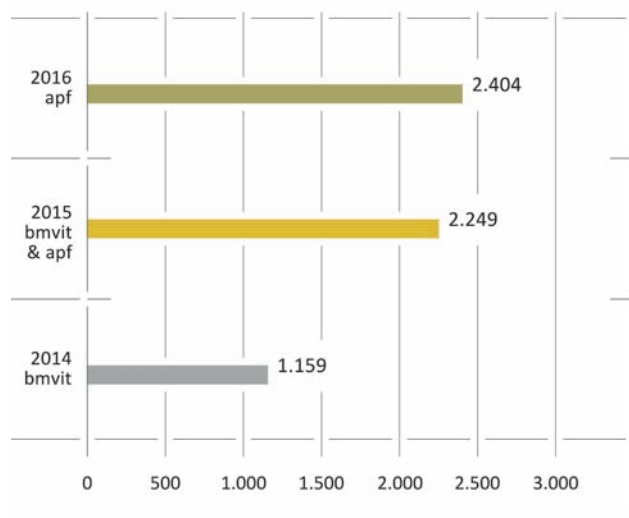


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2014–2016. Quelle: bmvit/apf.

## Beschwerden und Anfragen

Nachdem bereits im Vorjahr ein Anstieg der Einbringungen verzeichnet wurde, gab es im Jahr 2016 eine weitere Erhöhung um 155 Beschwerden und Anfragen.

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens einer Beschwerde bis zur ersten Beantwortung durch die apf betrug im Jahr 2016 durchschnittlich 15 Stunden.

Sofern eine Einigung mit der Fluglinie nicht möglich ist, verhilft die apf Passagieren zu ihrem Recht.

## 1.482 abgeschlossene Schlichtungsverfahren 2016

Die apf kann dann ein Verfahren gegen eine Airline eröffnen, wenn der streitgegenständliche Sachverhalt unter die Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 oder die Verordnung (EG) Nr. 1107 / 2006 fällt. Im Jahr 2016 konnten insgesamt 1.482 Verfahren zu einem Abschluss gebracht werden.

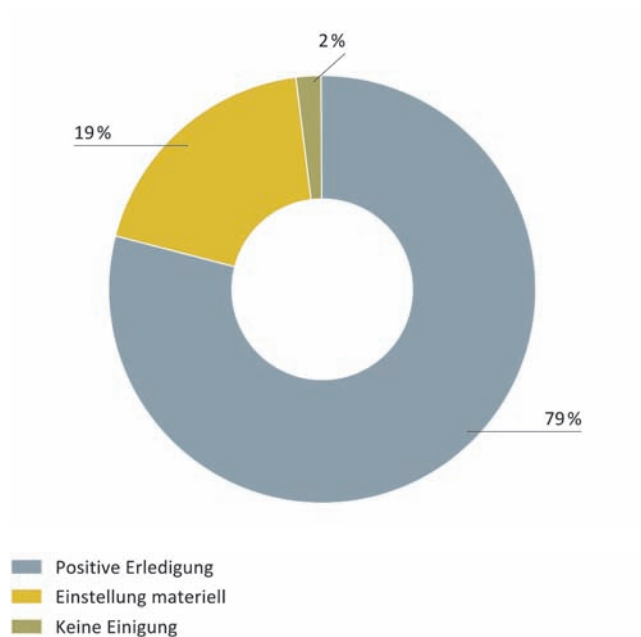


Abb. 2: Beendete Schlichtungsverfahren 2016 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme der apf mit den betroffenen Unternehmen wurden in der Abbildung 2 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, da die apf keinen Einfluss auf die Beendigung des Verfahrens hat. Dies ist etwa der Fall, wenn die Beschwerdeführenden die Beschwerde vor Kontaktaufnahme mit den Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen der Beschwerde vonseiten der Beschwerdeführenden nicht mehr mitgewirkt wird oder wenn bereits ein außergewöhnlicher Umstand in einem Parallelverfahren nachgewiesen wurde. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Beschwerdegegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.



Gemäß des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) sind alle Fälle, für welche die apf zuständig ist und die nicht aus sonstigen etwa in § 6 Abs. 6 AStG aufgeführten Gründen abgelehnt wurden, als Verfahren zu werten.

### **79 Prozent der Schlichtungsverfahren mit positivem Abschluss**

Ein Verfahren wird dann als positiv abgeschlossen gewertet, wenn eine Einigung zwischen Unternehmen und Passagier erzielt werden konnte.

Neben der Erbringung der vorgesehenen Ausgleichszahlung oder der Erstattung anderer Kosten kann je nach Fallkonstellation auch ein Angebot im Rahmen der Kundenzufriedenheit, wie beispielsweise ein Fluggutschein oder eine Meilengutschrift, zu einer Einigung führen.

Im Jahr 2016 konnten 79 Prozent der an Unternehmen herangetragenen Verfahren zu einem positiven Abschluss gebracht werden.

### **19 Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt**

Ein Verfahren muss dann materiell eingestellt werden, wenn beispielsweise die Airline nachweisen kann, dass der Passagier zu spät zum Check-in oder Boarding erschienen ist, die Verspätung nicht hoch genug war, um Ansprüche geltend machen zu können oder die Kundin bzw. der Kunde rechtzeitig über die Annullierung unterrichtet wurde. Der Hauptgrund für die materielle Einstellung von Verfahren war im Jahr 2016 das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände, wie beispielsweise Beschränkungen auf Weisung der Flugsicherung oder schlechte Wetterverhältnisse. Kann die Airline der apf außergewöhnliche Umstände glaubhaft nachweisen und sind keine weiteren Ansprüche wie z. B. Betreuungsleistungen zu befriedigen, muss das Verfahren eingestellt werden. In 19 Prozent der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren, welche an Unternehmen herangebracht wurden, war dies 2016 der Fall.

Wie in Abbildung 3 dargestellt, waren (bezogen auf 19 Prozent der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren) insgesamt 67 Prozent aller materiellen Einstellungen auf das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände zurückzuführen.

79 Prozent der Verfahren gegen Airlines hat die apf positiv erledigt.

### **Zwei Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung**

Trotz aller Bemühungen, einvernehmliche Lösungen für die Passagiere zu finden, ist dies nicht immer möglich. Eine Einigung kann sowohl aufgrund der Ablehnung eines Angebotes durch die oder den Beschwerdeführenden scheitern, als auch aufgrund der Weigerung eines Unternehmens zur Herstellung eines rechtskonformen Zustandes.

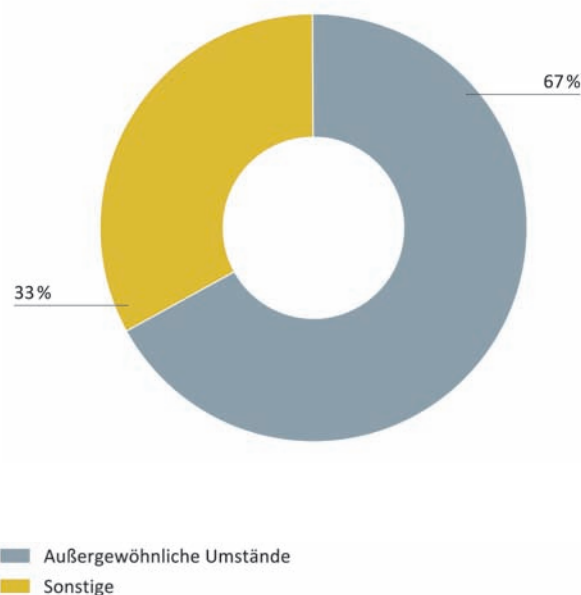


Abb. 3: Einstellungen aufgrund von außergewöhnlichen Umständen. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

2016 führte die apf über 1.000 Telefonberatungen im Flugbereich durch.

### 1.004 telefonische Anfragen und Beratungen

Passagiere können sich telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Fluggastrechte der apf über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Beschwerdeabwicklung informieren. 2016 wurden 1.004 telefonische Auskünfte an Fluggäste erteilt.

### Fälle ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen und Einbringungen, welche nicht in den Anwendungsbereich der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 oder der Verordnung (EG) Nr. 1107 / 2006 fallen, können mangels Zuständigkeit nicht von der apf behandelt werden.

50 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2016 aufgrund von Unzuständigkeit. Darunter fallen z. B. Flüge, für die die Fluggastrechteverordnung nicht anwendbar ist (beispielsweise bei einer Flugunregelmäßigkeit von Drittstaat zu Drittstaat), sowie Thematiken, die nicht von den genannten Verordnungen abgedeckt sind, wie Gepäcksangelegenheiten oder Stornierungen durch die oder den Beschwerdeführenden. Liegt die Zuständigkeit bei einer anderen nationalen Durchsetzungsstelle, muss die Eröffnung eines Verfahrens ebenfalls von der apf abgelehnt werden, jedoch gibt die apf gerne Auskunft über Kontaktdaten anderer Schlichtungsstellen und bietet die Weiterleitung an die zuständige NEB an.

40 Prozent der Ablehnungen erfolgten aufgrund der Feststellung, dass die oder der Reisende seine Forderung noch nicht beim betroffenen Luftfahrtunternehmen eingebracht hat oder diesem nicht genügend Zeit gab, die Einbringung zu bearbeiten.

Zehn Prozent der Einbringungen mussten aufgrund mangelnder formeller Einbringung oder Nichtmitwirkung (z. B. wenn erforderliche Unterlagen oder Informationen nicht übermittelt werden) abgelehnt werden.

### Verfahrensgründe im Flugbereich

Mit 56 Prozent waren Annullierungen 2016 abermals der Hauptgrund für geführte Verfahren. Neben Ausgleichszahlungen fordern Passagiere auch regelmäßig Erstattungen für Auslagen aufgrund nicht erbrachter Betreuungsleistungen (z. B. Verpflegung, Hotelnächtigung). Insgesamt 37 Prozent der Einbringungen wurden aufgrund verspäteter Flüge getätigt. Sechs Prozent der abgeschlossenen Verfahren 2016 betrafen Nichtbeförderungen. Anders als bei Annullierungen und Verspätungen sind bei ungerechtfertigter verweigerter Beförderung (beispielsweise wegen Überbuchung) Airlines zur Leistung einer Ausgleichszahlung jedenfalls verpflichtet.

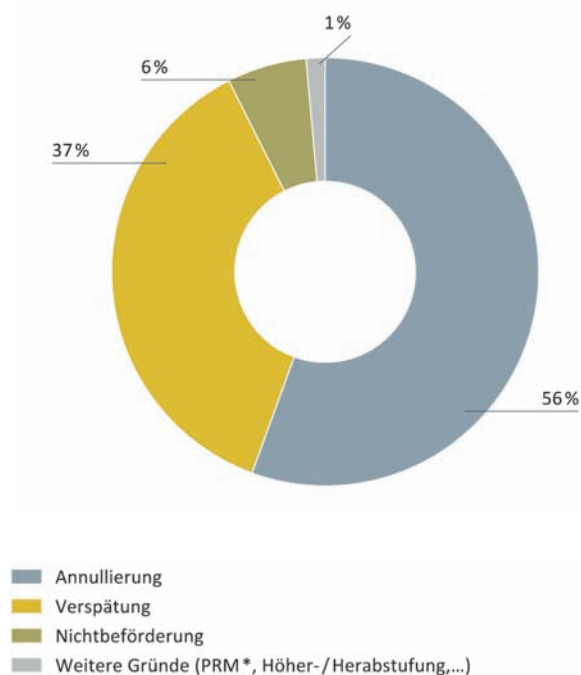


Abb. 4: Verfahrensgründe 2016. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.  
\* Person with reduced mobility / Menschen mit eingeschränkter Mobilität.

### Wie Fluggäste auf die apf aufmerksam wurden

Insgesamt 39 Prozent aller Passagiere erlangten Kenntnis über die apf anhand eigener Online-Suche. In 22 Prozent der Fälle wurde die apf persönlich weiterempfohlen und in 17 Prozent erfolgte eine Empfehlung durch andere Institutionen wie beispielsweise Konsumentenschutzeinrichtungen.

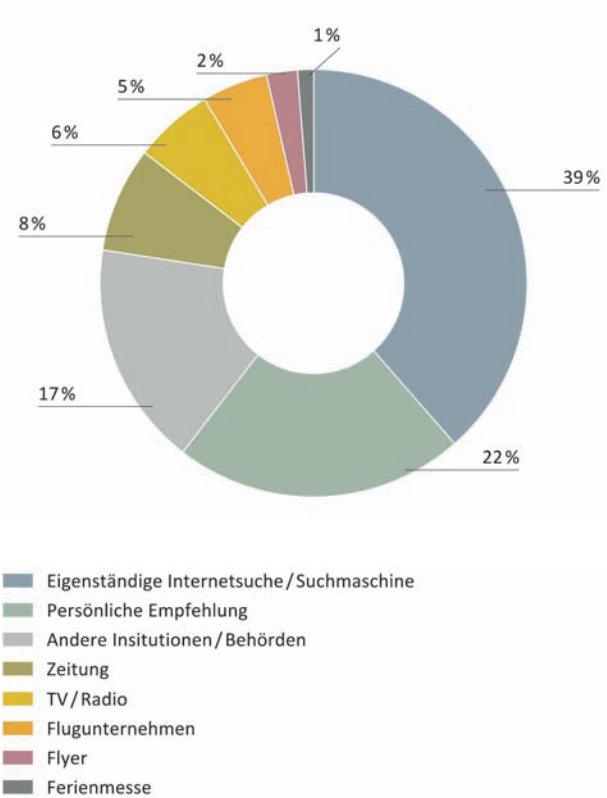


Abb. 5: Wie Beschwerdeführende 2016 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

### Herkunft der Beschwerdeführenden

Der Großteil der Einreichenden hat den Wohnsitz innerhalb Österreichs. Aus anderen EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz kamen 21 Prozent der Beschwerden, vier Prozent stammten aus Drittstaaten.

Island, Norwegen und die Schweiz wurden zu der Kategorie der EU-Mitgliedstaaten gezählt, da sich diese drei Länder dazu entschlossen haben, die Fluggastrechtereordnung auch für ihr Land anzuwenden.

### Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

43 Prozent der im Jahr 2016 abgeschlossenen Verfahren wurden gegen die Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt. Mit 16 Prozent betroffen war NIKI, gefolgt von airberlin mit acht Prozent und Lufthansa mit vier Prozent. Auf Vueling entfiel ein Anteil von drei Prozent.

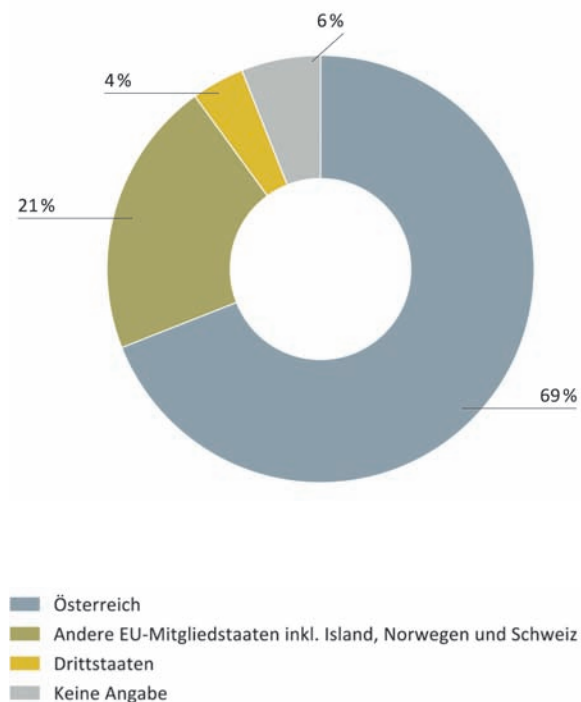


Abb. 6: Herkunft der Beschwerdeführenden 2016 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.

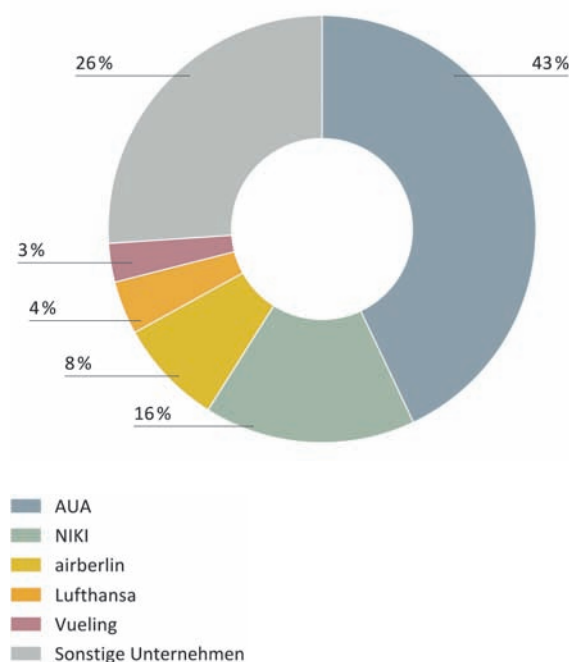


Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2016. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

## Verteilung der 2016 beendeten Verfahren auf Airlines

Insgesamt waren 1.318 der 1.482 beendeten Verfahren im Jahr 2016 für die Airlines kostenpflichtig.

Unternehmen	Verfahren
AUA	636
NIKI	242
airberlin	112
Lufthansa	65
Vueling	51
easyJet	50
Eurowings	45
Condor	29
Iberia	23
Turkish Airlines	23
Germanwings	20
SWISS	14
British Airways	11
SunExpress	11
Ethiopian Airlines	10
Air China	9
KLM	9
Air Baltic	8
Alitalia	7
Express Airways	7
Tuifly	7
Brussels Airlines	6
Emirates	6
Europe Airpost	6
Ukrainian International Airlines	6
Air France	5
Iran Air	5
Air Serbia	4
Bulgaria Air	4
LOT Polish Airlines	3
Qatar Airways	4
Adria Airways	3
Egyptair	3
Helvetic Airways	3
Norwegian Air	3
Pegasus	3
TAP Portugal	3
Tarom	3
Thomson Airways	3
Transavia Airlines	3

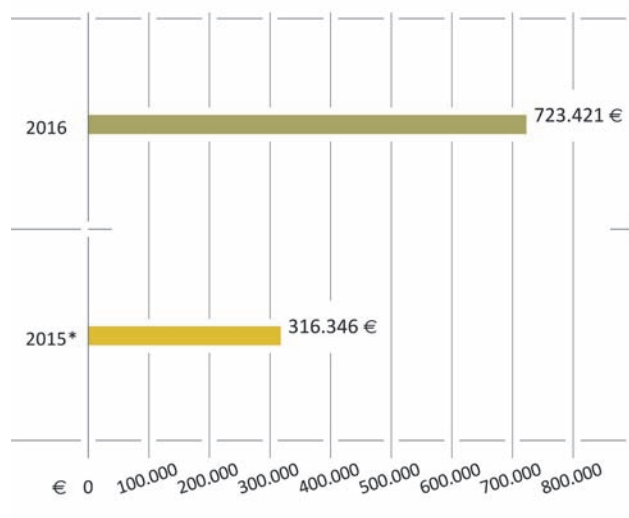
723.421 Euro wurden für  
Passagiere im Flugverkehr  
erwirtschaftet.

Onur Air	2
Ryanair	2
Scandinavian Airlines	2
AEROFLOT Russian Airlines	1
Air Dolomiti	1
China Airlines	1
Croatia Airlines	1
Etihad Airways	1
Eva Air	1
Luxair	1
Maleth-Aero	1
Montenegro Airlines	1
Transaero	1
Tunisair	1

Tabelle 1: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2016.  
Basis: Schlichtungsverfahren mit Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

## Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2016 konnte ein Gesamtbetrag in Höhe von 723.421 Euro für Fluggäste erwirkt werden.



\* 28.05. – 31.12.2015 / Zeitraum: Gründung apf bis Jahresende.

Abb. 8: Vergleich der Gesamterwirtschaftung Halbjahr 2015 und Ganzjahr 2016. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

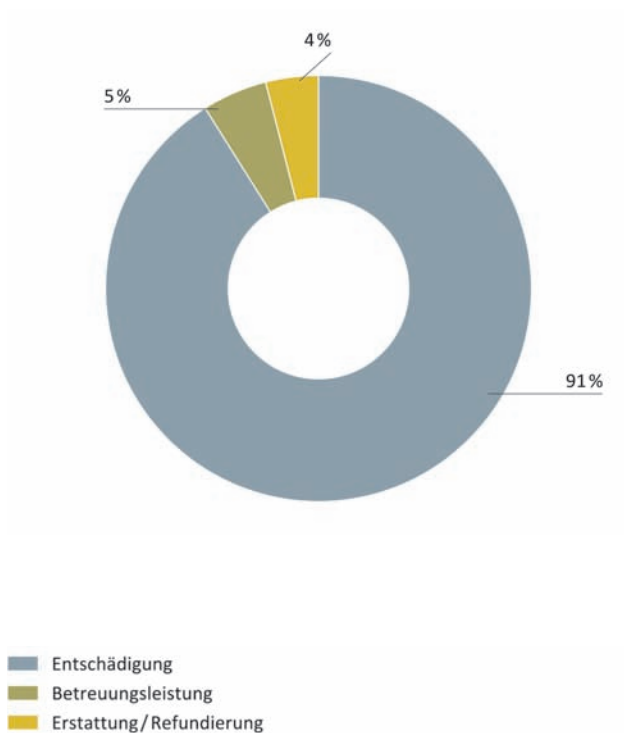


Abb. 9: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2016. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

### Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

91 Prozent der Erwirtschaftung setzt sich aus diversen Entschädigungen für Reisende zusammen. Neben Ausgleichszahlungen fallen hierunter auch Fluggutscheine, Meilengutschriften oder Shopvoucher.

Fünf Prozent wurden als Betreuungsvergütungen geleistet. Hierunter fallen beispielsweise Kommunikationsaufwendungen, Verpflegung oder Nächtigungskosten.

Vier Prozent der Erwirtschaftung ergeben sich aus Erstattungen bzw. Refundierungen. Hierunter fallen beispielsweise Aufwendungen bzw. Mehrkosten für Alternativbeförderungen oder Ticketerstattungen.

### Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2016 abgeschlossenen Verfahren liegt bei rund 38 Tagen. In 30 Prozent der Verfahren war es möglich, innerhalb von zwei

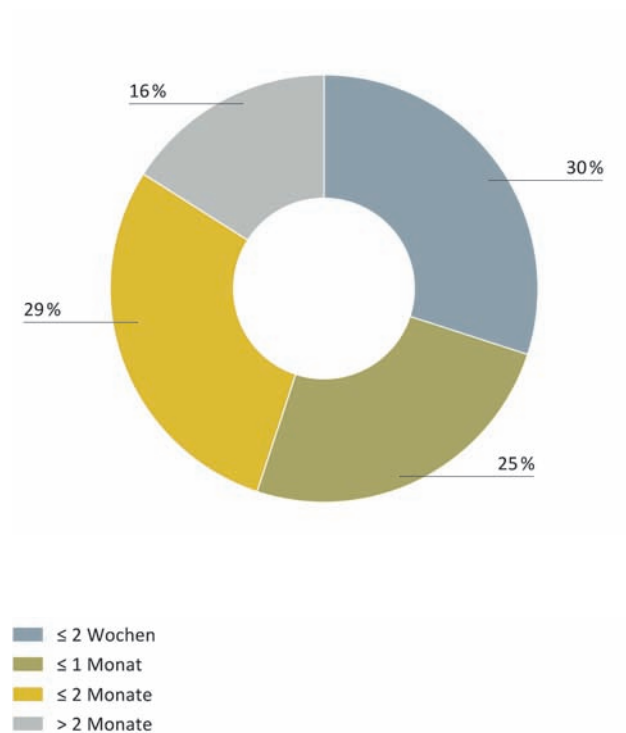


Abb. 10: Verfahrensdauer 2016. Basis: Abschlussjahr 2016. Quelle: apf.

Wochen zu einem Abschluss zu kommen. In 25 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats und in 29 Prozent im Zeitraum von zwei Monaten zwischen Beschwerdeführenden und Unternehmen vermittelt werden.

Mehr als zwei Monate mussten lediglich in 16 Prozent der Fälle aufgewandt werden.

In 30 Prozent der Verfahren im Flugbereich kam es innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss.



# Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Anhand der Vielzahl der eingelangten Beschwerden kann die apf jedes Jahr feststellen, wo systematische und signifikante Probleme bestehen bzw. wo es Verbesserungsbedarf gibt.

Diese Themen werden während und gegebenenfalls auch nach der Fallbearbeitung mit den Unternehmen und den Beschwerdeführenden eingehend behandelt. Mit manchen Unternehmen werden zusätzlich mehrmals im Jahr persönliche Treffen absolviert, wo insbesondere jene Themen besprochen werden, welche für einen größeren Kreis von Personen besonders relevant sind.

Die apf versucht nicht nur eine Lösung im konkreten Anlassfalls zu erreichen, sondern unterbreitet dabei regelmäßig Vorschläge, wie etwa bestimmte Probleme durch das Unternehmen behoben bzw. die Problematik an sich vermindert werden kann.

Eine Lösung bringt den Unternehmen nicht nur zufriedener Kundinnen und Kunden, sondern führt auch zu einer Kostenersparnis durch eine in der Folge geringere Anzahl an kostenpflichtigen Schlichtungsverfahren bei der apf.

In den Fachbereichen Bus- und Schiffsverkehr lassen sich aufgrund der geringen Beschwerdezahl im Berichtszeitraum weiterhin keine allgemeinen Rückschlüsse auf möglicherweise bestehende strukturelle Probleme ziehen, daher werden diese beiden Bereiche in diesem Kapitel erneut nicht gesondert betrachtet.

In den Fachbereichen Bahn- und Flugverkehr sind auch dieses Jahr nennenswerte Themen aufgetreten, von denen ein paar in den folgenden beiden Kapiteln näher beschrieben werden. In einigen Bereichen wird die Thematik anhand eines konkreten Beschwerdefalls anschaulicher dargestellt bzw. werden seitens der apf auch Empfehlungen für Fahrgäste bzw. an die Unternehmen ausgesprochen.

## Bahnverkehr

### Verspätungsentschädigung für Jahreskarten

*Die apf konnte einen Jahreskartenbesitzer unterstützen, dem das Bahnunternehmen die Jahreskartenentschädigung nicht ausbezahlen wollte. Grund dafür war, dass im Verspätungsentschädigungssystem keine Fahrtstrecke eingetragen war.*

*Der Reisende kaufte eine Verbund-Jahreskarte und meldete sich korrekterweise danach auf der Homepage der ÖBB-PV für die Verspätungsentschädigung an. Nach Auswertung der Zugverspätungen für das Jahr 2014 wurde ihm der zustehende Entschädigungsbetrag automatisch auf das angeführte Konto überwiesen.*

*Anders im Jahr 2015, in dem er keine Entschädigung ausbezahlt bekam. Nach Rückfrage beim Bahnunternehmen erhielt er die Information, dass die Fahrtstrecke in seinem Account nicht eingetragen sei und deshalb keine Entschädigung ausbezahlt werden könne, da die Berechnungsgrundlage fehle.*

*Da der Jahreskartenbesitzer ursprünglich die Fahrtstrecke von St. Pölten nach Wien eingetragen hatte und die Abwicklung der Verspätungsentschädigung im Jahr davor reibungslos funktioniert hatte, bestand er auch für das Jahr 2015 auf Überweisung des ihm zustehenden Betrages.*

*Das Bahnunternehmen gab an, dass die ursprünglich eingetragene Fahrtstrecke wohl im Zuge der Änderungen der Preise durch den Verkehrsverbund nicht automatisch für das Jahr 2015 im ÖBB-Entschädigungssystem übernommen worden sei. Eine Einigung mit dem Bahnunternehmen selbst war nicht möglich. Daher wandte sich der Fahrgast an die apf, die eine rückwirkende Eintragung der Fahrtstrecke sowie die Überweisung des Entschädigungsbetrages erreichen konnte.*





Besitzerinnen bzw. Besitzer einer Jahreskarte haben Anspruch auf Verspätungsentschädigung, wenn der festgesetzte Pünktlichkeitsgrad vom Bahnunternehmen nicht eingehalten werden kann. Der Entschädigungsanspruch ist je nach Art der Jahreskarte und des Unternehmens unterschiedlich.

Besitzerinnen und Besitzer einer Jahreskarte haben keinen Anspruch auf eine Entschädigung bei einer einzelnen Fahrt. Allerdings fließt jeder ausgefallene oder verspätete Zug in die gesetzlich vorgeschriebene Pünktlichkeitsstatistik ein. Bei allen Bahnunternehmen, die auch im Regionalverkehr fahren, gilt ein Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent. Bei der WESTbahn gilt derzeit ein Pünktlichkeitsgrad in der Höhe von 90,01 Prozent. Wird dieser unterschritten, besteht ein Anspruch auf Entschädigung von zumindest zehn Prozent des Bahnticketpreises pro Monat, in dem der Pünktlichkeitsgrad nicht erreicht wurde. Bei der ÖBB-PV wird nur dann eine Entschädigung ausbezahlt, wenn sich die Kundin bzw. der Kunde im Vorhinein, also sobald sie bzw. er die Jahreskarte erhalten hat, im Internet oder an einer Personenkasse für das Entschädigungssystem anmeldet.

### **Empfehlungen der apf an Fahrgäste:**

- Überprüfen Sie zumindest einmal im Jahr, ob die von Ihnen eingegebenen Daten richtig und vollständig sind. Dies ist z. B. direkt bei der ÖBB-PV telefonisch unter 05-1717 oder auf der Website [www.oebb.at/Fahrgastrechte/](http://www.oebb.at/Fahrgastrechte/) möglich.
- Sofern sich Ihre Daten ändern – etwa die Strecke, weil sich Ihre Wohnadresse geändert hat – ändern Sie möglichst rasch Ihre Daten auf der Homepage der ÖBB-PV oder informieren Sie das Bahnunternehmen per E-Mail oder Post ([kundenservice@oebb.at](mailto:kundenservice@oebb.at) oder ÖBB Kundenservice, Betreff: „Fahrgastrechte“, Postfach 75, A-1020 Wien) über die Änderungen, damit Ihr Anspruch korrekt berechnet werden kann.

### **Fehlerhafte Übermittlung der Daten vom Verkehrsverbund zum Bahnunternehmen**

Aufgrund einer falschen Stationseingabe konnten die Daten für die Jahreskartenentschädigung nicht an das korrekte Bahnunternehmen übermittelt werden, was dazu führte, dass weder Bankdaten noch die genutzten Relationen von den jeweiligen Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzern

Besitzerinnen und Besitzer von Jahreskarten sollten zumindest einmal im Jahr überprüfen, ob ihre Daten (z. B. Bankverbindung etc.) im System noch stimmen.

eingeholt werden konnten, sodass deren Anspruch auf Entschädigung hätte berechnet werden können. Im Zuge des Verfahrens konnte dieser Fehler behoben und die Entschädigungsansprüche auch für bereits abgelaufene Jahreskarten ausbezahlt werden.

### **Anmeldung zum Entschädigungsverfahren**

Um an dem Entschädigungsverfahren teilnehmen zu können, ist es bei vielen Verkehrsverbänden notwendig, bei Bestellung bzw. Verlängerung der Jahreskarte gesondert der Datenweitergabe an das Bahnunternehmen zuzustimmen. Nicht immer ist dabei klar, ob die Zustimmung und somit die Anmeldung erfolgt ist. Positiv ist an dieser Stelle der Verkehrsverbund Ostregion zu erwähnen. Dieser übermittelt die Daten aller Jahreskarten die eine Bahnbeförderung beinhalten, seit der Tarifumstellung im Jahr 2016, automatisch an das jeweilige Unternehmen.

### **Falsche Pünktlichkeitsgrade**

Im Berichtsjahr wurde die apf im Bahnbereich darauf aufmerksam, dass teilweise und vorrangig auf Verbindungen mit mehr als zwei Streckenabschnitten, die Werte des veröffentlichten Pünktlichkeitsgrades nicht mit den der apf vorliegenden Werten übereinstimmten. Grund dafür war, wie sich im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens herausstellte, dass ab dem dritten Streckenabschnitt die Eingabe manuell durch das Personal erfolgen musste, wodurch es zu Fehlern kam (z. B. weil gelegentlich mehrere mögliche Strecken, die von den Reisenden befahren werden konnten, zur Auswahl standen).

### Empfehlungen die seitens der apf an die Bahnunternehmen abgegeben werden:

- Keine gesonderte Zustimmung mehr zur Teilnahme am Jahreskarten-Verspätungsentschädigungsverfahren.
- Zumindest einmal im Jahr vor Ablauf der Jahreskarte Zusendung eine Erinnerung an alle angemeldeten Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzer, die eingegebenen Daten auf Richtigkeit hin zu überprüfen.
- Bessere Möglichkeit, sich über die Teilnahme am Entschädigungsverfahren bei den Verkehrsverbänden zu informieren.
- Bei Verbindungen mit mehr als zwei Strecken Abfrage der Reiseroute von den Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzern, sodass die korrekte Strecke überprüft und eine entsprechende Entschädigung ausbezahlt werden kann.

### ÖBB-Online-Ticketshop

Zahlreiche Kundinnen und Kunden beschwerten sich im vergangenen Jahr bei der apf im Bahnbereich über die mangelnde Benutzerfreundlichkeit des neuen Online-Ticketshops der ÖBB-PV. So seien etwa Hinweise zu klein, es gebe keine einfache Möglichkeit ein Rückfahrticket zu buchen und es würden gelegentlich Tickets angezeigt, die nutzlos seien, da diese nur einen Teil der Strecke abdecken. Auch die generelle Navigation durch den Ticketshop sei zu kompliziert und verwirrend gestaltet.

### Ticketbuchung für den Autoreisezug

*Eine Beschwerdeführerin wollte mit ihren beiden Kindern eine Reise mit dem Autoreisezug von Feldkirch nach Graz buchen. Da bislang eine gleichzeitige Buchung von Personen- und Autoreisezug-Tickets online nicht möglich ist kaufte sie zuerst die Personentickets, was ohne Probleme funktionierte. Als sie allerdings danach das Ticket für das Auto buchen wollte und dies nicht möglich war, nahm sie Kontakt mit dem Bahnunternehmen auf. Telefonisch erhielt sie die Information, dass es offensichtlich keine Autoreisezug-Tickets mehr gäbe, weil die vorgesehenen Plätze bereits vergeben waren. Da die Reise ohne das Auto für die Beschwerdeführerin sinnlos war, wollte sie die gebuchten Personentickets stornieren. Da das Bahnunternehmen die Stornierung ablehnte, wandte sie sich an die apf. Die apferzielte, dass die Beschwerdeführerin die gesamten Kosten der Personentickets in Form von Gutscheinen zurückerhielt.*

Nach wie vor ist bei der ÖBB-PV nur eine getrennte Buchung von Tickets im Autoreisezug für die reisenden Personen bzw. das KFZ möglich. Das kann zu der Problematik führen, dass ein Ticket gebucht wird, obwohl die Buchung des anderen Tickets gar nicht mehr möglich ist. In all jenen Fällen besteht jedoch zumindest tariflich kein außerordentlicher Kündigungsgrund. Wer etwa zuerst ein Sparschiene-Ticket bucht und erst dann versucht, das KFZ-Ticket zu buchen, dies jedoch nicht mehr möglich ist, hat Probleme, das Personenticket wieder zu stornieren. Gerade in Kombination mit bereits bezogenen Online-Tickets oder etwa bei Tickets des Tarifs Sparschiene ist eine Stornierung bzw. Erstattung des Tickets besonders schwierig.

Das Bahnunternehmen arbeitet derzeit an einem neuen Buchungssystem für Autoreisezüge.

### Empfehlungen der apf an Fahrgäste:

- Buchen Sie bei der ÖBB-PV, wenn Sie das Auto mitnehmen möchten, zuerst das Autoreisezug-Ticket, da hierfür grundsätzlich weniger Plätze vorhanden sind.
- Eine gemeinsame Buchung von Personen- und Autoreisezug-Tickets ist auch am Personenschalter und telefonisch unter 05-17-17 möglich. Achtung: Geben Sie bei Buchungen am Personenschalter und über das Telefon an, dass Sie für die Personen, wenn verfügbar, gerne Sparschiene-Tickets kaufen wollen.

### INFO: Bei Fragen zur Verfügbarkeit von Tickets

Bitte wenden Sie sich telefonisch an das jeweilige Bahnunternehmen. Die Kontaktdaten der Unternehmen haben wir auf der apf-Homepage ([www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at)) für Sie zusammengestellt.

### Erstattung von Sparschiene-Tickets

Derzeit ist die Erstattung von Sparschiene Österreich-Tickets der ÖBB-PV, die nur im Online-Ticketshop oder mittels ÖBB Mobile-App gekauft werden können, tariflich ausgeschlossen. Diesbezüglich läuft ein aufsichtsbehördliches Verfahren



vor der Schienen-Control Kommission<sup>1</sup>. Viele Verfahren, die die apf im Bahnbereich behandelt, betreffen die Erstattung von Sparschiene-Tickets. Häufig müssen kurzfristig Reisen abgesagt werden, oder die Kundin bzw. der Kunde macht bei der Buchung falsche Angaben – z. B. bei Name, Reisetag, Uhrzeit oder Verbindung. In all diesen Fällen besteht in der Regel keine adäquate Möglichkeit mehr, eine Änderung der Buchung vorzunehmen, sofern das Ticket bereits bezogen wurde, also ein Abholcode generiert wurde oder das Ticket als PDF vorliegt. Zukünftig soll auch bei Sparschiene-Tickets eine zeitlich limitierte Möglichkeit der Namensänderung bzw. eine zeitlich unbeschränkte Korrektur von Tippfehlern möglich sein.

#### **Empfehlungen die seitens der apf an die Bahnunternehmen abgegeben werden:**

- Umsetzung einer gesetzeskonformen Lösung für die Erstattung von Sparschiene-Tickets.

#### **Probleme bei der Online-Sitzplatzreservierung**

*Der Fahrgast buchte online zwei Tickets für die Fahrt von Bologna nach Wien – ein Ticket für sich und ein Ticket für seine minderjährige Tochter. Erst nachdem er die Tickets ausgedruckt hatte, sah er, dass die beiden reservierten Sitzplätze nicht nebeneinander lagen. Nach mehreren erfolglosen Telefonaten mit dem Bahnunternehmen wandte sich der Beschwerdeführer an die apf. Diese erhielt vom Unternehmen die Information, dass es zu einem Fehler im Online-Buchungssystem gekommen sei. Da die Tickets bereits ausgedruckt waren, sei eine Stornierung nicht mehr möglich. Allerdings standen genügend freie Plätze nebeneinander zur Verfügung, und so wurde das Zugpersonal instruiert, den Reisenden bei Fahrtantritt nebeneinanderliegende Plätze zuzuweisen. Dem Fahrgast wurde diese Vereinbarung nochmals schriftlich bestätigt und er konnte die Reise problemlos antreten.*

#### **Empfehlungen der apf an Fahrgäste:**

- Überprüfen Sie die Tickets immer sofort nach Kauf. Innerhalb von drei Minuten kann bei der ÖBB-PV ein online gekauftes Ticket kostenfrei storniert werden (UNDO-Funktion).

- Beziehen (ausdrucken oder bei der Personenkassa bzw. dem Automaten abholen) Sie die Online-Tickets der ÖBB-PV so spät wie möglich, um die Stornierungsmöglichkeit aufrechtzuerhalten.
- Bei Problemen kontaktieren Sie das betroffene Unternehmen auf jeden Fall auch schriftlich, da so Probleme einfacher gelöst werden können und das Vereinbarte schriftlich nachweisbar ist.

#### **Probleme bei der Erstattung eines Online-Tickets**

*Während des Buchungsprozesses eines Online-Tickets erschien neben dem Ticket der Hinweis „leg only“. Da der Kunde mit diesem Hinweis nichts anfangen konnte, kaufte er das Ticket und druckte es aus. Er stellte dabei fest, dass nur ein Teil der Strecke auf dem Ticket angeführt war. Aufgrund eines Zeitdruckes kaufte er das richtige Ticket bei einem anderen Unternehmen. Da er hinsichtlich der Rückerstattung des falschen Tickets mit dem Unternehmen direkt keine Lösung finden konnte wandte er sich an die apf, die positiv vermittelte. Das Bahnunternehmen erstattete dem Reisenden den Großteil der Kosten in Form eines Gutscheins.*

Der Kauf von Leistungen über das Internet boomt, u. a. weil Preisvergleiche im Netz rasch und unkompliziert möglich sind. Auch im Bahnverkehr ist ein deutlicher Anstieg beim Kauf von Online-Tickets festzustellen. Beim größten österreichischen Bahnunternehmen, der ÖBB-PV, ist es bereits seit einigen Jahren möglich, Tickets im Internet zu kaufen.

Bei der Ticketbuchung bei der ÖBB-PV ist dabei Folgendes zu berücksichtigen: Nach Kauf des Tickets im Internet erhält man nicht sofort das Ticket, sondern eine Auftragsbestätigung per E-Mail. Über einen Link in dieser E-Mail gelangt man dann zur ÖBB-Website und erst dort kann das Ticket endgültig „bezogen“ werden.

Unter dem Begriff „beziehen“ versteht die ÖBB-PV, dass das Ticket ausgedruckt oder am Personenschalter bzw. Automaten abgeholt wird. Sobald ein Ticket bezogen wurde, kann es grundsätzlich nicht mehr geändert oder storniert werden.

<sup>1</sup> Siehe Kapitel: Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr.

### Empfehlungen der apf an Fahrgäste:

- Beziehen Sie das ÖBB-Online-Ticket immer so spät wie möglich, um die Rechte auf Erstattung möglichst lange zu wahren.
- Kontrollieren Sie vor Abschluss der Online-Buchung noch einmal alle Details.
- Wenden Sie sich bei Unklarheiten vor Abschluss der Buchung an das Unternehmen.

### Strafzahlungen: Rücknahme einer ausgestellten Nachforderung

Die Anzahl der Beschwerden wegen Strafzahlungen, die von der apf behandelt werden, ist zwar stark zurückgegangen, allerdings sind die nunmehr einlangenden Fälle komplexer. Im Jahr 2016 meldeten sich einige Fahrgäste, die bei der Fahrkartenkontrolle im Zug bei der Überprüfung durch den Zugbegleiter die (personalisierte) Fahrkarte nicht sofort finden konnten. Als wenige Minuten später die Fahrkarte doch noch gefunden werden konnte, wurde den kontrollierten Reisenden mitgeteilt, dass die Strafzahlung nicht mehr zurückgenommen werden könne; man müsse sich schriftlich an die entsprechende Abteilung wenden. Im Schlichtungsverfahren teilte das Bahnunternehmen zwar mit, dass eine Rücknahme möglich sei, in der Praxis konnten die Expertinnen und Experten der apf jedoch noch nicht wahrnehmen, dass diese Möglichkeit genutzt wurde. Zu bemerken ist auch, dass Bahnmitarbeiterinnen bzw. -mitarbeiter manchmal nur lückenhaft über Tarife Bescheid wissen. So kommt es einerseits zu einem unnötigen Aufwand für das Bahnunternehmen (Ausstellung der Forderung, Behandlung des Einspruchs, Reduzierung der Forderung etc.) und andererseits auch zu einem erhöhten Aufwand für die Reisenden.

### Empfehlungen die seitens der apf an die Bahnunternehmen abgegeben werden:

- Bereitstellung von Informationen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Kontrolleuren und Kontrolleure wie bei der Rücknahme von bereits ausgestellten Forderungen vorzugehen ist, wenn der Reisende darlegen kann, dass er/sie einen gültigen Fahrausweis hatte.
- Quittungen für Strafzahlungen die gleich im Zug bezahlt werden immer auf Namen ausstellen, damit der betroffene Fahrgast bei Bedarf einen Nachweis erbringen kann.

### Verlängerung Vorteils- / Österreichcard

*Der Beschwerdeführer bekam bis zu seinem 27. Geburtstag jährlich die verbilligte Kundenkarte der ÖBB-PV nach Hause gesendet. Im Jahr 2015 wurde ihm die Kundenkarte zwar zugesandt, allerdings musste er den vollen Preis dafür bezahlen. Auf seine telefonische Nachfrage informierte ihn das Bahnunternehmen, dass der Jugendrabatt mit 26 Jahren ende und er die Karte nicht mehr zum verbilligten Preis von 19 Euro kaufen könne. Da er die Karte zum Normalpreis nicht mehr kaufen wollte, kündigte er die automatische Verlängerung für das Jahr 2016 im Zuge des Telefongesprächs. Als der Beschwerdeführer die Kundenkarte im Jahr 2016 wieder erhielt und er diese zurücksenden wollte, hieß es, dass seine telefonische Kündigung nicht nachvollzogen werden könne. Da sich der Beschwerdeführer mit dem Bahnunternehmen nicht einigen konnte, wandte er sich an die apf, die eine außerordentliche Kündigung erwirkte.*

Vorteils- und Österreichcard können entweder bar bezahlt oder mittels SEPA-Lastschriftverfahren monatlich vom Konto des Fahrgastes abgebucht werden.

Bei Einzug vom Konto ist es wichtig zu wissen, dass nach Erhalt des Verständigungsschreibens, in dem das Bahnunternehmen über die automatische Verlängerung der Karte informiert, vom Fahrgast eine schriftliche Kündigung an das Unternehmen zu senden ist, wenn er oder sie diese Verlängerung nicht wünscht. Dies hat innerhalb von vier Wochen nach Erhalt der Verständigung zu erfolgen.

Es passiert leider immer wieder, dass keine Kündigung erfolgt, etwa weil das Verlängerungsschreiben nicht beim Fahrgast bzw. das Kündigungsschreiben nicht beim Unternehmen ankommt.

Aus der Sicht des Bahnunternehmens verlängert sich der Vertrag damit automatisch um ein Jahr. Die apf konnte in allen Schlichtungsverfahren zu dieser Thematik positiv vermitteln.

Bei Umstellung auf ein teureres Produkt vertritt die apf die Rechtsansicht, dass eine automatische Verlängerung grundsätzlich unzulässig ist. Das bedeutet, dass für neue Produkte mit einem höheren Preis eine erneute Zustimmung der Kundinnen bzw. Kunden einzuholen ist.



### **Empfehlungen die seitens der apf an die Bahnunternehmen abgegeben werden:**

- Das Vertragsverlängerungsschreiben sollte per Einschreiben versendet werden, damit der Versand nachweisbar ist.

### **Empfehlungen der apf an Fahrgäste:**

- Wenn Sie eine Ermäßigungskarte online kaufen, können Sie innerhalb von 14 Tagen vom Kauf zurücktreten. Das Rücktrittsrecht gilt nicht, wenn Sie die Vorteilskarte bei der Personenkasse kaufen.
- Die Vorteilskarte kann während der Vertragslaufzeit nicht gekündigt werden, auch dann nicht, wenn es z. B. Änderungen in den AGB des Bahnunternehmens gegeben hat. Bei vorzeitiger Kündigung sind Sie daher auf das Entgegenkommen des Unternehmens angewiesen.
- Bei der Österreichcard gibt es ein „außerordentliches Kündigungsrecht aus bestimmten Gründen“ und ein ordentliches Kündigungsrecht ab dem 7. Vertragsmonat.

### **Zusage der Kostenübernahme von Alternativbeförderung**

Hinsichtlich der Kostenübernahme, für eine Alternativbeförderung – etwa wenn bei einem Zugausfall die Reise mit einem Taxi etc. fortgesetzt werden muss – kommt es immer wieder zu unterschiedlichen Aussagen bei Beschwerdeführenden und Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern des jeweiligen Bahnunternehmens. Der Nachweis einer mündlichen Zusage ist im Nachhinein naturgemäß schwierig.

### **Empfehlungen die seitens der apf an die Bahnunternehmen abgegeben werden:**

- Die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter sollten dahingehend geschult werden, dass diese entweder eine adäquate Information bezüglich einer eventuellen Kostenübernahme erteilen oder an eine geeignete Stelle verweisen können.

### **Empfehlungen der apf an Fahrgäste:**

- Lassen Sie sich eine Zusage über eine Kostenübernahme immer schriftlich bestätigen, um diese im Falle einer Ablehnung nachweisen zu können.

### **Anspruch auf Schadenersatz**

In vielen Fällen ging es nicht nur um eine Erstattung des Ticketpreises oder die Entschädigung einer Verspätung, sondern um eine darüber hinausgehende Erstattung von Kosten, weil etwa durch die Zugverspätung ein Flug verpasst worden war.

Da es diesbezüglich oft keine Regelungen in den Fahrgastrechten gibt, sind diese Fälle nach dem allgemeinen Schadenersatzrecht zu beurteilen.

Konkret muss ein schuldhaftes Verhalten des Bahnunternehmens vorliegen, damit ein Anspruch auf (teilweisen) Ersatz der Kosten besteht.

### **Kein Schadenersatz bei Diebstahl des Handgepäcks**

Fahrgäste sind verpflichtet auf ihr Gepäckstück zu achten. Das gilt auch dann, wenn die Zugbegleiterin bzw. der Zugbegleiter das Abstellen eines Gepäckstückes auf ein vom Sitzplatz nicht einsehbares offenes Gepäckregal anordnet.

Der Oberste Gerichtshof (OGH)<sup>2</sup> hat entschieden, dass das Bahnunternehmen nicht haftet, wenn ein Gepäckstück während der Zugfahrt gestohlen wird. Fahrgäste müssen immer selbst auf ihre Gepäckstücke aufpassen, um einem eventuellen Diebstahl vorzubeugen.

In seiner Entscheidung weist der OGH darauf hin, dass Reisende tragbare Gegenstände als Handgepäck mit in den Waggon nehmen dürfen, dieses aber an den dafür vorgesehenen Stellen (Ablage über den Sitzen, Gepäckfächern in den Waggonen etc.) zu deponieren ist. Das heißt, auch wenn man den Koffer bzw. die Reisetasche außerhalb der eigenen Sicht abstellt bzw. von der Zugbegleiterin oder dem Zugbegleiter aufgefordert wird, es dort abzustellen, muss man selbst auf das Gepäckstück aufpassen. Die Bahn übernimmt keine Verwahrungspflicht, egal ob das Gepäckstück in oder außerhalb der Sicht eines Fahrgastes in einem Gepäckregal abgestellt ist.

<sup>2</sup> OGH 22.12.2015, 1 Ob 231 / 15z.

### Empfehlungen der apf an Fahrgäste:

Wenn Sie nicht die gesamte Zugfahrt auf Ihr Gepäckstück aufpassen wollen, damit es sicher ankommt, gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Die Preise und genauen Bedingungen entnehmen Sie bitte der jeweiligen Homepage des Bahnunternehmens:

- Die ÖBB-PV bietet Ihnen die Abholung und Zustellung Ihres Gepäckstückes an. In diesem Fall wird Ihr Gepäck von zuhause abgeholt und Ihnen zum gewünschten Zielort zugestellt.
- Bei der WESTbahn ist die Sicherung mit einem Metallband und einem Schloss vorgesehen. Damit kann der Koffer bzw. die Reisetasche am Gepäckregal angebunden werden.
- Beim CAT ist es möglich, das Fluggepäck beim oder vor dem Einsteigen in den Zug abzugeben, um es in einem versperrten Gepäckabteil zu transportieren.

### Schwierigkeiten mit dem Fahrkartenautomaten

Im Berichtsjahr kam es beim Ticketkauf bzw. -ausdruck von mehreren Fahrkarten am Fahrkartenautomaten aufgrund von missverständlichen Informationen manchmal zu Problemen. Es wurden entweder nicht alle Tickets oder gar kein Ticket ausgedruckt.

### Empfehlungen die seitens der apf an die Bahnunternehmen abgegeben werden:

- Optimierung des Systems und klare Formulierung der Informationen für den Fahrgast, damit die Einbehaltung von Tickets vermieden werden kann.
- Sämtliche Hinweise sollten in all jenen Sprachen, die am Fahrkartenautomat auch für den Ticketkauf ausgewählt werden können, zur Verfügung stehen.



## Flugverkehr

### Alternativbeförderungen bei Flugausfällen

Wird ein Flug annulliert, muss die Fluglinie den Passagieren die Wahl zwischen der Erstattung des Ticketpreises, einer alternativen Beförderung oder dem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt bieten.

Immer wieder geben Passagiere an, dass ihnen durch Airline-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter – gerade in Ausnahmesituationen wie der Datentransferpanne am Flughafen Wien-Schwechat im August 2016 – die Auskunft erteilt wurde, dass sie sich auch selbst einen Transfer organisieren könnten und dieser zur Gänze erstattet würde.

Reichen die Passagiere im guten Glauben die entstandenen Kosten dann zur Refundierung ein, wird eine Erstattung oft verweigert und es werden lediglich die ursprünglichen Ticketkosten refundiert, welche zumeist wesentlich niedriger waren. Es ist daher wichtig, bei solchen Auskünften auf eine schriftliche Bestätigung über die Zusage der Erstattung von Eigenbuchungen zu bestehen, da andernfalls die Airline im Streitfall über derartige Kosten nicht oder nur schwer in die Pflicht genommen werden kann.

### Rechte bei einem Turnaround

Keht ein Flugzeug zum Abflugort zurück, haben die Passagiere die gleichen Rechte wie bei einer Flugannullierung. Der Begriff „Annullierung“ gemäß der Fluggastrechteverordnung schließt auch den Fall ein, dass ein Flugzeug startet, aus unvorhersehbaren Gründen aber zum Abflughafen zurückkehren muss (ein sogenannter Turnaround).

Ein solcher Turnaround bedeutet, dass der ursprünglich geplante Flug nicht ausgeführt werden konnte. Daraus ergibt sich das Recht auf Entschädigung, ausgenommen die Airline kann außergewöhnliche Umstände nachweisen.

In Fällen der Annullierung muss die Fluglinie Passagieren die Wahl lassen zwischen der Erstattung des Ticketpreises, einer alternativen Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Bedingungen oder dem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.



## No-Show-Regelungen

Der starke Wettbewerb im internationalen Luftverkehr, das Streben nach hoher Auslastung der Flugzeuge und die Vielzahl an Vertriebswegen (Reisebüro, Internetportale, Direktbuchung im Internet etc.) führten in den letzten Jahren zu immer komplexer werdenden Tarifstrukturen. Teil dieser Tarifstrukturen ist es, dass ein gemeinsam gebuchter Hin- und Rückflug in der Regel günstiger ist als ein One-Way-Ticket für eine der beiden Strecken. Hier geht es vordergründig darum, die Auslastung der eigenen Flotte zu erhöhen und der Konkurrenz mögliche Marktanteile streitig zu machen. (z. B. Hat jemand nur den Hinflug bei Airline 1 gebucht, könnte er den Rückflug bei Airline 2 buchen, sodass dieser Beförderungsvorgang Airline 1 entgeht.)

Da diese Tarifstruktur preisbewusste Passagiere motivierte, statt One-Way den günstigeren Hin- und Rückflug zu buchen und einen Flug verfallen zu lassen, sahen sich Airlines, die derartige Tarife anbieten, veranlasst, rechtliche Schranken einzuziehen. Geregelt ist dies üblicherweise durch eine entsprechende Klausel in den AGB bzw. in den Beförderungsbedingungen. Diese Klausel schreibt vor, dass alle gemeinsam gebuchten Flüge in der gebuchten Reihenfolge konsumiert werden müssen, und dass bei Nichtantritt eines Fluges automatisch alle weiteren Flüge verfallen. Häufig sehen AGB auch vor, dass der Rückflug in solchen Fällen zwar nicht prinzipiell verfällt, aber nur gegen eine Aufzahlung angetreten werden kann; erklärt wird dies damit, dass ein One-Way-Ticket für die jeweilige Strecke laut Tarif auch teurer gewesen wäre.

Die diesbezügliche Rechtslage ist europaweit uneinheitlich. Gesetzliche oder europarechtliche Regelungen zu diesem spezifischen Thema gibt es derzeit nicht, sodass auf allgemeine Konsumentenschutzbestimmungen, wie z. B. § 879 Abs. 3 ABGB, zurückgegriffen werden muss. Während in Österreich und Deutschland mehrere Gerichte (etwa der OGH<sup>3</sup> oder der BGH<sup>4</sup>) einige derartige Verfallsklauseln als unzulässig erachteten, finden sich diese nach wie vor in verschiedener Form in den Beförderungsbedingungen zahlreicher Airlines.

Die Argumentation der Gerichte ist üblicherweise, dass von den Passagieren eine höherwertige Leistung (Hin- und Rückflug) bestellt und bezahlt wurde, jedoch nur eine Teil-

Wenn Fluggäste auf Empfehlung der Airline ihren alternativen Transfer selbst organisieren, ist es wichtig, auf eine schriftliche Bestätigung zur Refundierung der Mehrkosten zu bestehen.

leistung derselben (nämlich ein einzelner Flug) in Anspruch genommen wurde. Dass diese geringerwertige Leistung nur gegen einen Aufpreis bezogen werden kann, widerspreche der allgemeinen Logik und sei deshalb jedenfalls überraschend für die Passagiere. Dass dem Unternehmen ferner kein konkreter Schaden entsteht, wenn ein Passagier ihren bzw. seinen Flug nicht wie gebucht antritt, führt dazu, dass der oftmals geforderte Aufpreis auch als gröblich benachteiligend gegenüber den Passagieren betrachtet wird.

Zwar wurde im Revisionsentwurf zur Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004<sup>5</sup> eine entsprechende Regelung aufgenommen und vom Europäischen Parlament in erster Lesung bestätigt, die Verhandlungen zur Novelle sind jedoch noch nicht abgeschlossen.

Die apf kann bei solchen Vorfällen zwar aufgrund einzelner Passagierbeschwerden gem. Art. 4 der oben genannten Verordnung Schlichtungsverfahren durchführen, allerdings bleibt die generelle Rechtslage mangels Präjudizwirkung dadurch unberührt.

### INFO: „No-show“:

Ein Passagier tritt einen bereits gebuchten Flug nicht an.

<sup>3</sup> Urteil vom 17.12.2012 in der Sache 4 Ob 164 / 12i.

<sup>4</sup> Urteil vom 29.4.2010 in der Sache Xa ZR 5 / 09.

<sup>5</sup> Vorgelegt am 13.3.2013 als Dokument COM (2013) 130 final - 2013 / 0072 (COD).







## Beschwerden bei Flugzeitänderungen

Immer wieder melden sich Passagiere bei der apf, die einen Flug gebucht hatten, dessen Abflug- und Ankunftszeit von der Airline einseitig abgeändert wurde. Kommt es dadurch (im Vergleich zur ursprünglichen Buchung) zu einer um mehr als drei Stunden verspäteten Ankunft am Endziel, steht den Reisenden grundsätzlich keine Ausgleichszahlung zu, da der Flugplan ja bereits vorab entsprechend geändert wurde und die zuletzt bekannt gegebene Ankunftszeit für die Berechnung einer Verspätung maßgeblich ist.

### Ein Beispiel:

*Der ursprünglich gebuchte Flug sollte um 9 Uhr starten und um 11 Uhr landen. Zwei Monate vor Abflug informiert die Airline den Passagier darüber, dass das Flugzeug nunmehr um 12.30 Uhr abfliegen und um 14.30 Uhr ankommen werde. Somit wäre eine Verspätung von mehr als drei Stunden erst bei einer tatsächlichen Ankunft nach 17.30 Uhr gegeben.*

Auch die Betrachtung der Flugzeitänderung als Annullierung wird oft keinen wesentlich besseren Erfolg bringen, da Passagiere, die mehr als zwei Wochen vor Abflug informiert werden, keinen Anspruch auf Ausgleich haben. Allerdings hätte diese Rechtsansicht den deutlichen Vorteil, dass Art. 8 der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 zur Anwendung käme und somit dem Passagier die Wahl eröffnet wird, ob sie bzw. er den geänderten Flug als „alternative Beförderung“ akzeptiert, eine andere Alternativbeförderung fordert oder gänzlich vom Vertrag zurücktritt, sich den Flugscheinpreis erstatten lässt und allenfalls selbst eine neue Buchung vornimmt. Eine Judikatur (insbesondere seitens des EuGH) zu diesem Thema gibt es nicht.

Die apf betrachtet Flugzeitänderungen regelmäßig als Annullierungen; letztlich ist diese Rechtsansicht jedoch bisher noch nicht durch höchstgerichtliche Judikatur (insbesondere seitens des EuGH) belegt.

## Schlichtungsfälle zum Thema PRM

### (Passenger with reduced mobility)

Die apf behandelt nicht nur Beschwerden bezüglich behaupteter Verletzungen der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 über die Rechte von Passagieren bei Flugunregelmäßigkeiten, sondern ist auch für Beschwerden von Fluggästen mit

Fluggäste mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität haben Anspruch darauf, dass bei der Sitzplatzvergabe auf ihre Bedürfnisse eingegangen wird.

Behinderung oder eingeschränkter Mobilität gemäß Verordnung (EG) Nr. 1107 / 2006 zuständig. In Bezug auf letztgenannte Verordnung ist die Zahl der Beschwerden zwar verhältnismäßig gering, dafür werden bei diesen Fällen meist Themen von allgemeinem Interesse behandelt. Daher nachstehend eine Auswahl der 2016 in diesem Zusammenhang behandelten Beschwerdefälle.

## Ansprüche bei temporärer Mobilitätseinschränkung

Zu prüfen ist immer wieder die Frage, inwieweit auch Fluggäste, die eine temporäre Mobilitätseinschränkung aufweisen, vom Schutz der Verordnung (EG) Nr. 1107 / 2006 umfasst sind. So definiert Art. 2 der Verordnung Personen mit eingeschränkter Mobilität als solche, „deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung wegen anderer Behinderung oder aufgrund des Alters eingeschränkt sind und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fluggäste bereitgestellten Dienstleistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Personen erfordert“. So gesehen sind also auch jene Fluggäste umfasst, die – zum Beispiel aufgrund einer Verletzung – zum Zeitpunkt des Fluges nicht in der Lage sind, ohne ausreichende Betreuung zu fliegen.

Die apf kann von folgendem konkreten Fall berichten: Eine Passagierin hatte sich während ihres Skiurlaubs am Bein verletzt; ihr wurde die Beförderung nur unter der Bedingung gestattet, dass sie zusätzliche Sitzplätze bucht, um ihr verletztes Bein hochzulagern. Dies hatte der flugmedizinische Dienst der ausführenden Fluglinie für notwendig erachtet, um die Sicherheit an Bord nicht zu beeinträchtigen.

Da dieses Angebot für die Passagierin nicht in Frage kam, entschied sie sich für eine anderweitige Beförderung. Sie verlangte von der Fluglinie die Rückerstattung der Kosten

für die alternative Beförderung sowie die in der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 vorgesehene Ausgleichszahlung im Falle von Nichtbeförderungen.

Dazu ist anzumerken, dass Fluggäste selbst ihre eingeschränkte Mobilität zwar nicht belegen müssen, es der Fluglinie allerdings freisteht, die Flugtauglichkeit der Person einzuschätzen. Sie kann zu diesem Zweck Informationen einholen, falls begründete Zweifel bestehen, dass die Person den Flug sicher und ohne zusätzliche Hilfeleistungen absolvieren kann. Darüber hinaus ist die Fluglinie aufgrund Artikel 10 der Verordnung zwar verpflichtet, sich im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften um eine Sitzplatzzuweisung entsprechend den Bedürfnissen eines Passagiers mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität zu bemühen. Ein Anspruch auf (kostenfreie) Zuweisung eines erforderlichen zusätzlichen Sitzplatzes oder auf ein Upgrade lässt sich allerdings aus der Verordnung nicht ableiten.

Somit wurde der Passagierin die Beförderung nicht verweigert, sondern es wurden allenfalls zusätzliche Bedingungen an diese geknüpft. Demzufolge ließ sich kein Verstoß gegen die Verordnung erkennen. Rechtliche Ansprüche gegenüber der Fluglinie bestanden daher nicht. Die apf konnte jedoch erreichen, dass der Passagierin die Kosten für die verfallene Rückreise erstattet wurden, womit eine Einigung im Wege der Schlichtung erzielt werden konnte.

### **Sitzplatzvergabe bei Behinderung**

Gemäß Verordnung (EG) Nr. 1107 / 2006 haben Passagiere mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität Anspruch darauf, dass sich Fluglinien bestmöglich darum bemühen, bei der Sitzplatzvergabe auf deren Bedürfnisse einzugehen.

In einem konkreten Fall ging es um eine junge Passagierin, die mit ihren Eltern verreist ist. Da sie aufgrund ihrer Behinderung zusätzliche Betreuung im Flugzeug und einen Platz mit etwas mehr Fußraum benötigte, ersuchte ihr Vater bereits bei der Buchung (und somit mehrere Monate vor dem geplanten Abflug) um Reservierung von zwei Sitzplätzen in der ersten Reihe für seine Tochter und deren Mutter, die sich während des Fluges um die Betreuung der Betroffenen kümmern würde. Für den Hinflug konnte der Vater gegen Zahlung eines entsprechenden Aufpreises eine Reservierung in der ersten Reihe vornehmen, bezüglich des

Rückflugs wurde ihm eine Reservierung in der ersten Sitzreihe jedoch verwehrt. Die Betroffenen wurden in die fünfte Sitzreihe gebucht und konnten nicht selbstständig (auch nicht unter Zahlung eines Aufpreises) Plätze in der ersten Sitzreihe reservieren. Da auch wochenlange Korrespondenz mit der Airline zu keinem Erfolg führte, wandte sich der Vater mit der Bitte um Unterstützung an die apf.

Die apf eröffnete ein Schlichtungsverfahren und versuchte eine Lösung zu erreichen. Da die Airline nicht auf die Schreiben der apf reagierte, musste das Schlichtungsverfahren nach mehreren Urgezen ergebnislos eingestellt werden. Den Betroffenen blieb daher nur die Nutzung der Sitzplätze in Reihe fünf auf ihrem Rückflug, was einige Unannehmlichkeiten bei der Betreuung der Tochter bedeutete.

Da sich das Unternehmen nicht am Schlichtungsverfahren beteiligt hatte und auch in der Sache keine Bemühungen machte, sich der Bedürfnisse der betroffenen Passagierin anzunehmen, erstattete die apf nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens Verwaltungsstrafanzeige gegen den Geschäftsführer der Fluglinie. Konfrontiert mit einer möglichen Verwaltungsstrafe, suchte dieser den Dialog mit der apf. Diese stimmte in Folge einer Einstellung des Verwaltungsstrafverfahrens zu, nachdem der betroffenen Familie von der Airline neben einer Entschuldigung auch ein individuelles Entschädigungsangebot übermittelt wurde.

### **Betreuung am Flughafen**

Brauchen Reisende aufgrund von Behinderung oder eingeschränkter Mobilität Unterstützung am Flughafen, so ist diese im Rahmen der Vorgaben der Verordnung (EG) Nr. 1107 / 2006 kostenlos zu erbringen.

Damit eine derartige Hilfeleistung entsprechend geplant und optimal organisiert werden kann, sieht die Verordnung vor, dass der Hilfsbedarf nach Möglichkeit zumindest 48 Stunden vor dem geplanten Abflug angemeldet werden sollte.

### **Medizinischer Sauerstoff an Bord**

Wenn Reisende aufgrund von Behinderung oder eingeschränkter Mobilität zusätzlichen Sauerstoff während des Fluges benötigen, so ist ihnen aufgrund der Verordnung (EG) Nr. 1107 / 2006 im Rahmen der entsprechenden Vor-



gaben von der Airline grundsätzlich zu ermöglichen, entweder ein Anreicherungsgerät oder eine andere Sauerstoffversorgung zu nutzen.

Viele Airlines untersagen die Mitnahme eigener Sauerstoffflaschen, da diese aufgrund des hohen Drucks und der brandfördernden Wirkung von Sauerstoff ein Sicherheitsrisiko darstellen. Sauerstoff-Anreicherungsgeräte bieten wiederum oft keine ausreichende Versorgung, da der Innendruck in Flugzeugkabinen beim Flug niedriger ist als auf Bodenniveau. Die Alternative zu selbst mitgebrachter Ausrüstung ist daher der Sauerstoff, den die Airlines zur Verfügung stellen. Da der vorübergehende Ein- und Ausbau zusätzlicher Sauerstoffflaschen, deren Befüllung und Sicherheitsprüfung jedoch mit einem gewissen Aufwand verbunden ist, berechnen Airlines häufig einen bestimmten Aufpreis für diese Hilfeleistung. Der Aufpreis variiert je nach Unternehmen; Austrian Airlines etwa verrechnet aktuell pro Flugsegment pauschal 350 Euro, Lufthansa differenziert zwischen Kurz- und Langstrecken (150 Euro bzw. 300 Euro).

Ein betroffener Passagier empfand den Tarif der Airline zu hoch, insbesondere da Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 bei zahlreichen anderen Hilfeleistungen vorsieht, dass diese kostenlos zu erbringen sind. Laut der Verordnung gilt zwar medizinischer Sauerstoff als medizinisches Gerät und muss als solches grundsätzlich unentgeltlich befördert werden, sofern das betreffende Gerät den Vorschriften über Gefahrgüter entspricht und die Fluglinie vorab informiert wurde. Die Unternehmen können aber auch von sich aus dem betreffenden Fluggast den Sauerstoff direkt zur Verfügung stellen, etwa falls dessen eigenes Gerät nicht den Sicherheitsbestimmungen entspricht. In diesem Fall darf hierfür eine Gebühr verlangt werden.

Letztlich konnte die apf nach einer Befassung der Fluglinie mit dem Fall dem Passagier umfassende Informationen zur Verfügung stellen, mit denen dieser zufrieden war.

### **Mitnahme von Assistenzhunden in der Kabine**

Gemäß Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen Airlines anerkannte Begleithunde kostenlos in der Kabine mitnehmen, wenn diese von einem Fluggast benötigt werden. Bezüglich der Details verweist die Verordnung auf das jeweilige natio-

nale Recht. In Österreich legt § 39a Bundesbehindertengesetz grundsätzlich fest, wann ein Hund als „anerkannter Begleithund“ gilt. Üblicherweise wird nach erfolgter Ausbildung des Hundes ein Nachweisdokument ausgestellt, das dessen Eigenschaft als Begleithund bescheinigt.

Die Europäische Zivilluftfahrt-Konferenz (ECAC) hingegen hatte im September 2014 eine andere Empfehlung abgegeben. Diese besagte, dass nur Hunde, die von bestimmten Organisationen ausgebildet wurden, von Fluglinien als Begleithunde anerkannt werden sollten. Als Maßstab für die Qualität der Ausbildungsorganisationen wurde eine Mitgliedschaft in einem von zwei internationalen Verbänden, entweder der „International Guide Dog Federation (IGDF)“ oder der „Assistance Dogs International (ADI)“, vorgesehen. In Österreich gibt es bis heute nur wenige Ausbildungseinrichtungen für Begleithunde, die eine Mitgliedschaft in einem der oben angeführten Vereine innehaben, da der Erwerb einer solchen sehr aufwändig und kostenintensiv ist.

Während sich beispielsweise Austrian Airlines auch bisher schon vorwiegend am Bundesbehindertengesetz orientierte, weigerten sich andere Fluglinien unter Angabe der ECAC-Empfehlung, Begleithunde, die von österreichischen Einrichtungen ohne entsprechende Mitgliedschaften ausgebildet worden sind, in der Kabine zu befördern. Für Menschen, die auf einen Begleithund angewiesen sind, bedeutete das in den meisten Fällen eine gänzliche Beförderungsverweigerung. Im Dezember 2015 wurde die restriktive Empfehlung von der ECAC daher widerrufen.

Seither ist die Rechtslage in Österreich wieder relativ eindeutig: Fluglinien sind gemäß Bundesbehindertengesetz auf Flügen von und nach Österreich grundsätzlich verpflichtet, Begleithunde, die nach österreichischen Standards ausgebildet und mit entsprechenden Dokumenten ausgestattet sind, in der Kabine mitzunehmen. Allerdings kann es insbesondere im grenzüberschreitenden Flugverkehr nach wie vor dazu kommen, dass – etwa wenn im Ziel-land andere Bestimmungen gelten – die Beförderung des Hundes verweigert wird.

Die apf empfiehlt, sich jedenfalls vor einer Flugbuchung bei der ausführenden Fluglinie über die entsprechenden Regelungen zu erkundigen und im Zweifel eine schriftliche Bestätigung einzuholen, dass der Hund befördert wird.

# Internationale Zusammenarbeit

Die gemeinschaftlichen Regelungen der europäischen Mitgliedsstaaten im Bereich der Fahr- und Fluggastrechte erfordern einen engen und regelmäßigen Austausch der Nationalen Durchsetzungsstellen (NEBs – National Enforcement Bodies), um eine einheitliche und länderübergreifende Vorgehensweise garantieren zu können. Neben den regelmäßigen Treffen, die zumeist in Brüssel bei der Europäischen Kommission stattfinden, sowie der Teilnahme an Arbeitsgruppen findet kontinuierlicher Austausch bei informellen Gesprächstreffen, gemeinsam organisierten Veranstaltungen mit Stakeholdern und auch in schriftlicher Form bei allgemeinen Fragen zum Umgang mit bestimmten Problemen statt. In diesem Kapitel möchte die apf über die Vernetzung in den einzelnen Bereichen informieren.

## Austauschtreffen

### Europäische Kommission und NEBs

Die Europäische Kommission lädt üblicherweise einmal jährlich Vertreterinnen und Vertreter der NEBs aus dem Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr zu Austausch- und Vernetzungstreffen nach Brüssel ein. Bei diesen Treffen werden neben Statusberichten der jeweiligen NEBs relevante Neuerungen präsentiert sowie Problemstellungen, z. B. bei der Auslegung der jeweiligen Verordnung und der Zusammenarbeit der NEBs, diskutiert.

## Bahnverkehr

Im Jahr 2016 gab es im Bahnbereich im Gegensatz zu 2015 kein formelles Treffen, sondern lediglich einen schriftlichen Austausch zu diversen fahrgastrechtlichen Aspekten im Eisenbahnverkehr.

Des Weiteren wurde das Unternehmen Steer Davies Gleave von der Europäischen Kommission beauftragt, eine Folgenanalyse in Bezug auf eine Änderung der Verordnung (EG)

Nr. 1371 / 2007 über die Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr zu erstellen. In diesem Zusammenhang wurden auch Ansichten und Erfahrungen der apf abgefragt, u. a. zu folgenden Themen:

- Aktuelle und mögliche zukünftige Ausnahmen von der EU-Verordnung im Bahnverkehr
- Beschwerdebearbeitung bei der apf
- Grund der Kontaktaufnahme durch die Fahrgäste
- Sanktionsmöglichkeiten und verhängte Sanktionen der apf
- Thematik der höheren Gewalt im Zusammenhang mit der Verspätungsentschädigung
- Verfügbarkeit von Tickets

Im Mai 2016 fand ein persönliches Gespräch mit einem Vertreter des Unternehmens statt. In diesem wurden die zahlreichen Fragen beantwortet bzw. im Anschluss eine umfangreiche Beantwortung schriftlich übermittelt. Mit diesen Antworten soll eine Folgenabschätzung möglicher Änderungen der EU-Verordnung durch die EU-Kommission vorgenommen werden.

## Busverkehr

Im Bereich Busverkehr fand im Jahr 2016 ein Treffen der NEBs und Stakeholder in Brüssel statt. Neben der Präsentation der von der Europäischen Kommission durchgeführten Studie über die Implementierung der Bus-Fahrgastrechte, wurde von den einzelnen NEBs über die aktuellen Beschwerdezahlen im Busverkehr berichtet. Ein weiteres Schwerpunktthema waren die Rechte von Fahrgästen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität, wobei insbesondere ein Good-Practice-Beispiel aus Wallonien vorgestellt wurde. Des Weiteren wurde darüber informiert, dass für die unmittelbare Zukunft keine wesentlichen Änderungen des europarechtlichen Rahmens angedacht ist, allerdings gibt es in einigen Staaten Überlegungen, die Fahrgastrechte im Busverkehr durch nationale Gesetze auszubauen.

## Schiffsverkehr

Im Bereich Schiffsverkehr fand im Jahr 2016 ein Treffen in Brüssel statt, bei dem aktuelle Beschwerdezahlen und Schwerpunkte der NEBs präsentiert wurden. Die Europäische Kommission stellte eine Studie über die Implementierung der Schiffspassagierrechte, die sich gerade in Arbeit befindet, vor. Ferner wurde auch eine weitere Studie bezüglich der Verordnung (EG) Nr. 392/2009 (Unfallhaftung von Beförderern von Reisenden auf See) präsentiert und erörtert. Darüber hinaus hatten die anwesenden Stakeholder Gelegenheit, ihre Rückmeldungen in Bezug auf die Verordnung hinsichtlich der Auslegungsfragen einzelner Regelungen, mögliche Änderungen etc. bei der Europäischen Kommission zu deponieren. Aufgrund der europaweit geringen Beschwerdezahlen sind für die unmittelbare Zukunft jedoch keine Änderungen des europarechtlichen Rahmens angedacht.

## Flugverkehr

Auch im Bereich Flugverkehr fand im Jahr 2016 ein Austauschtreffen in Brüssel statt. Der thematische Schwerpunkt lag auf den in Arbeit befindlichen „Guidelines“ zur Verordnung (EG) Nr. 261/2004, welche die Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen regelt. Ziel der Europäischen Kommission war es, durch die „Guidelines“ offene Fragen sowie Unsicherheiten hinsichtlich der Auslegung der Verordnung und der damit in Zusammenhang stehenden Judikatur des Europäischen Gerichtshofs zu beseitigen.

### **Trinationale Zusammenarbeit D-A-CH**

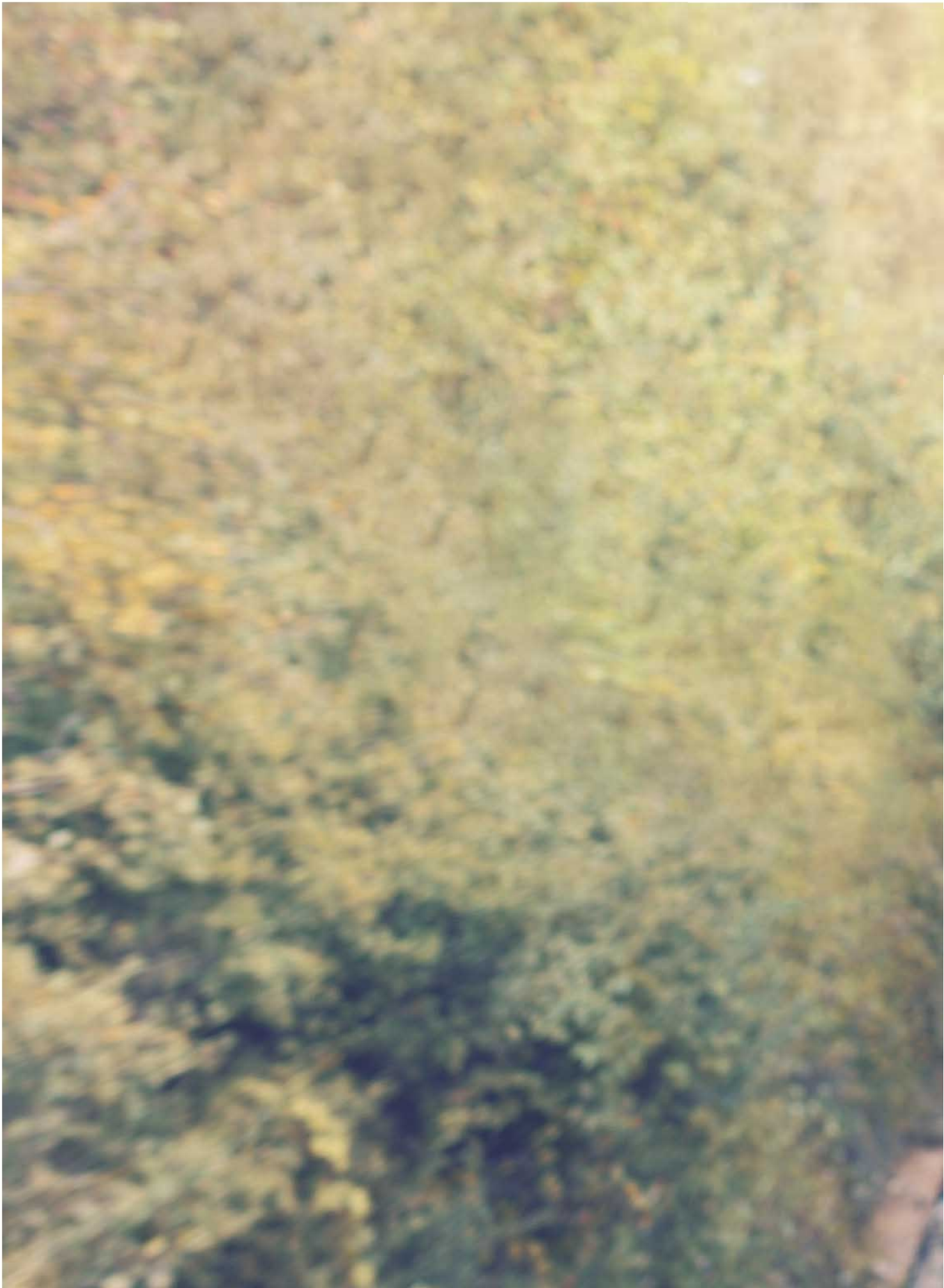
Im September 2015 wurde vereinbart, jährliche Austauschtreffen der NEBs Deutschland, Österreich und der Schweiz zu veranstalten. Berührungspunkte zwischen den Behörden dieser drei Länder bestehen vor allem in der schwierigen Zusammenarbeit mit Luftfahrtunternehmen und oftmals bei der Auslegung der Verordnungen. Die Treffen haben zum Ziel, eine Abstimmung über die Vorgangsweise zumindest im deutschsprachigen Raum zu ermöglichen. Außerdem wurde vereinbart, dass das bisher von der Schweiz abgehaltene, jährliche Joint Meeting mit Flughafen- und Airline-Vertreterinnen und -Vertretern nun abwechselnd in einem der drei Länder abgehalten werden soll.

Am 6. Juni 2016 fand dieses Joint Meeting nochmals in Bern in der Schweiz statt. Die Geschäftsführerin und benannte Schlichterin der apf präsentierte die österreichische NEB. Auch das Luftfahrtbundesamt sowie das Bundesamt für Zivilluftfahrt und die (deutsche) Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) stellten ihre Zahlen und das jeweilige Verfahrens-Prozedere vor. Weitere Präsentationen kamen von Vertreterinnen und Vertretern der Europäischen Kommission unter anderem zu den Guidelines der European Civil Aviation Conference (ECAC) über die PRM (person with reduced mobility) Subgroup. Am 5. und 6. Dezember 2016 fand ein Austausch in Wien statt. BAZL erläuterte Vertreterinnen und Vertretern der Austrian Airlines, wie das Verfahrensprozedere gegenüber den Unternehmen in der Schweiz abgewickelt wird. Weitere Themen waren u. a. das Joint Meeting 2017 in Deutschland, Grundsatzfragen zur Auslegung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 sowie Erfahrungen bezüglich der Auditierung bei Flughäfen und Luftfahrtunternehmen.

### **Weitere Aktivitäten**

Am 9. Februar 2016 veranstaltete die European Civil Aviation Conference (ECAC) die 57. FAL-PRM-Subgroup (Facilitation-Passengers with reduced mobility) in Paris. Erklärtes Ziel ist die Koordinierung der europäischen Mitgliedstaaten in Bezug auf einheitliche Vorgehensweisen und Regeln bei der Beförderung von Menschen mit eingeschränkter Mobilität im Luftverkehr. Schwerpunkte waren u. a. die existierenden PRM-Codes und deren Kompatibilität mit konkreten Bedürfnissen mobilitätseingeschränkter Passagiere. Insbesondere nicht sichtbare Einschränkungen wie z. B. Autismus waren zentrale Themen. Insgesamt zeigte sich im Rahmen des Austauschs eine konstant niedrige Anzahl an Beschwerden der nationalen Durchsetzungsstellen, was für die überwiegende Einhaltung der geltenden Vorschriften spricht.

Am 20. und 21. Oktober 2016 traf sich die Subgroup abermals, und zwar in Lissabon. Im Workshop wurden vorab der aktuelle regulatorische Rahmen der PRM-Rechte im Flugverkehr erläutert sowie mehrere Praxisbeispiele für Monitoring Activities (Audits, Surveys etc.) von nationalen Durchsetzungsstellen präsentiert. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer entwarfen einen möglichen Leitfaden für Vor-Ort-Inspektionen (Audits) für Airlines, Flughäfen und PRM-Serviceanbieter an Flughäfen.





• Urteil zu mehrteiligen Flügen: Bei Herabstufung in eine niedrigere Flugklasse müssen Passagiere nur anteilig entschädigt werden • Bei Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren droht im Flugbereich eine Verwaltungsstrafe von bis zu 22.000 Euro für Unternehmen • Recht auf Reiseinformation: Luftfahrtunternehmen müssen Passagiere im Fall von Flugunregelmäßigkeiten aktiv über ihre Rechte informieren • 95,9 Prozent der Personenverkehrszüge waren 2016 pünktlich • Eisenbahnverkehrsunternehmen verursachten knapp die Hälfte aller Verspätungen selbst, etwa durch längeren Fahrgastwechsel.

## Passagier- und Fahrgastrechte

# Judikatur & Umsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr

## 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 diese bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichischen und europäischen 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 mehreren Verfahren der Schienen-Control Kommission wurden schlussendlich Teile von Beförderungsbedingungen für unwirksam erklärt oder aufgrund der Verfahren Teile der Beförderungsbedingungen geändert (siehe dazu „Verfahren der Schienen-Control Kommission“ ab Seite 89).

Anträge auf Verspätungsentschädigung müssen innerhalb eines Monats bearbeitet werden.

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

Bei der Behandlung von Beschwerden stellt die apf auch vereinzelt Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen aus der EU-Fahrgastrechteverordnung bzw. aus dem Fahrgastrechtegesetz fest. Diese werden grundsätzlich im Wege des Schlichtungsverfahrens gelöst; vereinzelt musste die Schienen-Control Kommission informiert werden.

## Fristverletzungen

Im Jahr 2016 konnte besonders in der zweiten Jahreshälfte beobachtet werden, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV) stark im Rückstand mit der Bearbeitung von Kundenanliegen waren. Dies betraf sowohl Anträge auf Verspätungsentschädigungen, für welche eine einmonatige Frist besteht, als auch Erstattungen, für welche eine Frist von ein bis zwei Monaten vorgesehen ist. Außerdem war man im Rückstand bei der Beantwortung von allgemeinen Kundenanliegen, für welche es ebenfalls eine einmonatige Frist gibt. Eine Erholung der Situation war erst nach Weihnachten festzustellen.

## Verweigerung von Erstattungen

## Gruppenfahrausweise

Bei einigen Fällen wurde gegen die Erstattungsmodalitäten von Gruppenfahrausweisen nach § 9 EISBFG verstoßen. Man verweigerte eine Erstattung, obwohl die Tickets nur von einigen Reisenden genutzt wurden. Diese Fälle konnten im Schlichtungsweg geklärt werden.





## Die Schienen-Control Kommission ist eine weisungsfreie Verwaltungsbehörde.

### Wochen- und Monatskarten

In einigen Fällen konnte festgestellt werden, dass bei Anträgen auf Erstattungen seitens der ÖBB-PV gegen die eigenen Tarifbestimmungen gehandelt wurde. So wurde etwa ein Anspruch auf Erstattung einer Zeitfahrkarte nicht vorgenommen, obwohl dieser bestand. Erst im Schlichtungsverfahren konnte die Erstattung schlussendlich erwirkt werden.

### Tickets für die 1. Klasse

Leider ist es nach wie vor möglich, am Fahrkartenautomat 1. Klasse-Tickets für Strecken zu kaufen, für die es gar keine 1. Klasse gibt; dies betrifft etwa regionale Strecken. Soweit die apf informiert ist, geschieht dies allerdings relativ selten. Einen gesonderten Hinweis dazu gibt es beim Kauf am Automaten jedoch nicht. Die ÖBB-PV beruft sich in diesen Fällen auf die Tarifbestimmungen, sodass in der Regel eine Erstattung abgelehnt wird. Diese Problematik sollte im Jahr 2017 mit der Umstellung auf ein fahrplanbasiertes Ticketssystem am Automaten gelöst werden.

### Anspruch auf Hilfeleistung

Auch im Geschäftsjahr 2016 war ersichtlich, dass die Bahn- und Infrastrukturunternehmen ihren Hilfeleistungspflichten nur unzulänglich nachkommen. Grundsätzlich besteht ein Anspruch auf Hilfeleistung im Sinne von Mahlzeiten und Erfrischungen, wenn es zu Verspätungen von mehr als 60 Minuten kommt. Voraussetzung ist, dass die Hilfeleistung möglich ist, also etwa Mahlzeiten und Erfrischungen im Zug oder am Bahnhof vorhanden sind. Trotz der bereits seit vielen Jahren gültigen EU-Fahrgastrechteverordnung gibt es hier nach wie vor keine adäquaten Ansätze. Dies wurde der apf im Bahnbereich erneut bestätigt. Die ÖBB-PV erachtet generell die Verpflichtung zur Hilfeleistung am Bahnhof als nicht möglich. Die apf ist in Gesprächen mit dem Bahnunternehmen um eine rechtskonforme Lösung bemüht.

### Keine Informationen über Möglichkeit der Schlichtung

Besonders zu Jahresbeginn wurde vermehrt festgestellt, dass von Seiten der ÖBB-PV nicht in allen ungelösten Beschwerdefällen die Fahrgäste gemäß § 20 Abs. 7 EISBFG über die apf informiert wurden. Dies wurde mittlerweile

verbessert – in allen vom Kundenservice des Bahnunternehmens behandelten Anliegen findet sich nunmehr ein fixer Verweis auf die apf in der Signatur, sowohl in Deutsch als auch in Englisch.

### Verfahren der Schienen-Control Kommission

Im Bahnverkehr besteht die Verpflichtung der Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde zur Vorlage der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control gemäß § 22b EISbG bzw. die Kontrolle der Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbünde durch die Schienen-Control Kommission gemäß § 78b EISbG im Hinblick auf ihre Gesetzmäßigkeit.

### Verfahren wegen Beförderungsausweisen und Beförderungsverträgen

Im Verfahren, das im März 2015 eingeleitet wurde, ging es um die vom Internationalen Eisenbahntransportkomitee (CIT) empfohlenen Allgemeinen Beförderungsbedingungen für die Beförderung von Personen (GCC-CIV/PRR<sup>1</sup>). Diese regeln allgemeine Fragen des Vertragsverhältnisses zwischen Reisenden und Beförderern und sollen sicherstellen, dass im nationalen und internationalen Schienenpersonenverkehr so weit wie möglich einheitliche Vertragsbedingungen zur Anwendung gelangen.

Die einzelnen Bahnunternehmen können die GCC-CIV/PRR jedoch jederzeit teilweise oder zur Gänze ausschließen. Auch die GCC-CIV/PRR und sonstige Besondere (Internationale) Beförderungsbedingungen unterliegen als Allgemeine

<sup>1</sup> General Conditions of Carriage for Rail Passengers.

Geschäftsbedingungen (AGB) der österreichischen Rechtsordnung und den europarechtlichen Rechtsnormen. Das betroffene Personenverkehrsunternehmen ist Mitglied des CIT und wendete die GCC-CIV/PRR ohne Vorbehalt vollständig an.

Die Thematik Beförderungsausweise und Beförderungsverträge spielte in mehreren Schlichtungsverfahren eine Rolle. Diesbezüglich war es, etwa für den Anspruch auf eine Verspätungsschädigung, wesentlich, ob ein Beförderungsvertrag auch aus mehreren Fahrkarten bestehen kann.

Im Verfahren konnten einige Kompromisse erzielt werden, welche schlussendlich als „Besondere Beförderungsbedingungen“ des Bahnunternehmens in die Tarifbestimmungen für Reisen ins Ausland aufgenommen wurden. In Abweichung zu den „Allgemeinen Beförderungsbedingungen“ für die Beförderung von Personen (GCC-CIV/PRR) wurden vom Bahnunternehmen nun folgende „Besondere Beförderungsbedingungen“ vorgesehen:

1. Abweichend von der entsprechenden Bestimmung in den GCC-CIV/PRR (mehrere Beförderungsausweise dokumentieren mehrere Beförderungsverträge) behandelt das Bahnunternehmen mehrere Beförderungsausweise als einen einzigen Beförderungsvertrag, wenn folgende Voraussetzungen kumulativ vorliegen:

- sämtliche Fahrkarten wurden bei diesem Bahnunternehmen gekauft und
- die Fahrkarten wurden jedenfalls für aufeinanderfolgende Beförderungen zum Zweck einer einzigen durchgehenden Beförderung erworben (in einem Verkaufsvorgang erworben oder durch Fahrplanausdrucke, Reservierungen, Zugbindungen, Zangenprägungen oder sonstige Entwerfungen ersichtlich gemacht).

2. Sind mehrere Beförderungsausweise gemäß Punkt 1 als eine durchgehende Reise und somit als ein einziger Beförderungsvertrag zu qualifizieren, erfolgt die Berechnung der Verspätungsschädigung stets auf Basis des Beförderungspreises für die gesamte Reisedistanz.

3. Abweichend von der entsprechenden Bestimmung in den GCC-CIV/PRR wird das Bahnunternehmen im Falle eines Verlustes auf einen Namen lautende Tickets des Bahnunternehmens am Ticketschalter ersetzen. Andere Tickets werden nicht ersetzt, auch wenn die Kundin bzw. der Kunde hierfür eine Rechnung hat.

Das Verfahren wurde nach Umsetzung der Veröffentlichungspflichten im Mai 2016 eingestellt.<sup>2</sup>

### Verfahren wegen Verspätungsschädigung betreffend PKW-Tickets

In diesem von der Schienen-Control Kommission im September 2015 eingeleiteten Verfahren lehnte das Personenverkehrsunternehmen Entschädigungen für Verspätungen von sämtlichen Leistungen (z. B. Transport von PKW, Gepäck oder Fahrräder), welche nicht personenbezogen sind, ab.

Laut Schienen-Control Kommission konnte zweifelsfrei festgestellt werden, dass bei 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 (Transport von PKW, Gepäck etc., die im Zusammenhang mit einem Personentransport stehen) eines Beförderungsvertrages einen Anspruch auf Entschädigung bei Verspätungen hat. Dies betrifft jedenfalls die Mitnahme von Fahrzeugen (PKW) sowie aufgegebenes Gepäck oder Fahrräder.

Die Einschränkung der Entschädigungen auf den personenbezogenen Preisanteil wurde mittels Bescheid vom Februar 2016 für unwirksam erklärt und seitens des Personenverkehrsunternehmens fristgerecht aus den Beförderungsbedingungen entfernt.<sup>3</sup>

In diesem Zusammenhang wurde in einem weiteren Verfahren einem Reisenden mittels Bescheid der Schienen-Control Kommission die Entschädigung für seine PKW-Tickets (Hin- und Rückfahrt) zugesprochen und infolgedessen vom

<sup>2</sup> Mehr Details zu diesem Verfahren wurden im apf-Jahresbericht 2015, Seite 86, veröffentlicht.

<sup>3</sup> Mehr Details zu diesem Verfahren wurden im apf-Jahresbericht 2015, Seite 87, veröffentlicht.

<sup>4</sup> Die Inhaltliche Begründung ist unter „Verfahren wegen Verspätungsschädigung betreffend PKW-Tickets“ zu finden. Mehr Details zu diesem Verfahren wurden im apf-Jahresbericht 2015, Seite 87, veröffentlicht.

<sup>5</sup> Mehr Details zu diesem Verfahren wurden im apf-Jahresbericht 2015, Seite 88, veröffentlicht.



Bahnunternehmen ausbezahlt<sup>4</sup>, da eine Einigung im vorangegangenen Schlichtungsverfahren nicht möglich war.

### **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. In einigen Punkten (z. B. beim Sommerticket, bei den Reservierungen oder bei Gruppentickets) konnte eine Klärung erzielt werden, in anderen Punkten wurden bereits Kompromisse zwischen dem Personenverkehrsunternehmen und der Schienen-Control Kommission erwirkt.

Die folgenden Regelungen wurden in den Tarifbestimmungen bereits klargelegt:

- Online-Ticketshop: Möglichkeit der Stornierung auch bei EPS (Electronic Payment Standard) Online-Überweisung.
- Auszahlungsfrist für Erstattung: Zwei Monate.
- Strafzahlung: Erstattung der Strafzahlung, wenn der Grund dafür nachträglich wegfällt.
- Monatskarten: Werden nun nicht nur innerhalb der ersten drei, sondern innerhalb der ersten sieben Gültigkeitstage gegen eine Gebühr erstattet.
- Österreichcard: Es gibt nun ein außerordentliches Kündigungsrecht im Falle des Umzugs ins Ausland oder beim Wechsel des Arbeitsplatzes. Zusätzlich besteht ein ordentliches Kündigungsrecht ohne Angabe von Gründen ab Beginn des 7. Vertragsmonats. In beiden Fällen ist jedoch immer eine Kündigungsgebühr in Höhe eines Monatsbetrags zu bezahlen.
- Erstattung bei Störungen: Es wurde klargelegt, dass der Anspruch auf Erstattung bei Verspätung über 60 Minuten auch im Fall eines Zugausfalls bzw. bei Verpassen des Anschlusszuges besteht.
- Zugbindung: Die Zugbindung von Tickets wird aufgehoben, wenn die Nutzung des ursprünglichen Zuges nicht möglich ist, weil dieser ausgefallen ist, mehr als 60 Minuten Verspätung hat oder wegen Überfüllung nur mit Reservierung eingestiegen werden kann.
- Teilstorno: Die nachträgliche Namensänderung, Änderung der Anzahl der Reisenden oder des Datums soll – mit gewissen Einschränkungen – im Laufe des Jahres 2017 eingeführt werden.

## Verbesserte Kündigungsrechte für Besitzerinnen und Besitzer einer Österreichcard.

Die restlichen Punkte des Verfahrens (z. B. Erstattung Sparschiene Österreich, Komfort-Ticket) waren zu Redaktionsschluss noch offen.

### **Verfahren wegen Information über Ermäßigung**

In diesem von der Schienen-Control Kommission im September 2015 eingeleiteten Verfahren ging es um mangelhafte Information über Ermäßigungen im Zusammenhang mit dem Kauf von Verbundtickets bei einem Personenverkehrsunternehmen mit Ermäßigungskarten.

Im Laufe des Verfahrens wurden Änderungen in den Tarifbestimmungen vorgenommen. Es gibt nun klare Informationen in den Tarifbestimmungen über die Gewährung und die Höhe von Ermäßigungen bei Verwendung der Ermäßigungskarten Vorteilscard (Classic, Senior, Familie, Family und Jugend) oder Businesscard. Diese Informationen umfassen die grundsätzliche Erklärung der Verbundtarif-Exklusivität (d.h., wenn innerhalb des Verkehrsverbundes vom Personenverkehrsunternehmen verpflichtend ein Verbundticket verkauft wird, dessen Preis von den Preisen des Personenverkehrsunternehmens abweicht) sowie Informationen über die genaue Höhe der Ermäßigung.

Das Verfahren wurde nach Umsetzung in den Tarifbestimmungen im Mai 2016 eingestellt.<sup>5</sup>

### **Verfahren wegen Höhe des Pünktlichkeitsgrades**

In diesem von der Schienen-Control Kommission im Juni 2016 eingeleiteten Verfahren geht es um den Pünktlichkeitsgrad bei einem Personenverkehrsunternehmen.

Die in Art. 17 der Verordnung Nr. 1371/2007 bzw. in § 4 EisbBFG vorgesehene Entschädigung soll – berechnet auf der Grundlage des Preises der Fahrkarte – eine Kompensation bieten, wenn eine Dienstleistung nicht im Einklang mit dem Beförderungsvertrag erbracht wurde.

Grundsätzlich muss der Fahrgast für die Leistungen der Beförderung vor Fahrtantritt zur Gänze bezahlen und das Bahnunternehmen hat seine Leistungen im Sinne des angebotenen und veröffentlichten Fahrplans vertragskonform zu erbringen. Eine Verspätungsentschädigung erhält die Besitzerin bzw. der Besitzer einer Jahreskarte derzeit bei diesem Bahnunternehmen nur für sehr massive Qualitätseinbußen in Form von Verspätungen bzw. Zugausfällen.

Das Bahnunternehmen legte erneut einen Pünktlichkeitsgrad von 90 Prozent vor, hatte aber im Jahr 2015 gemäß Daten der ÖBB-Infrastruktur eine Pünktlichkeit von ca. 97 Prozent erreicht.

Die Schienen-Control Kommission erklärte den Pünktlichkeitsgrad von 90 Prozent mittels Bescheid für unwirksam. Die Regelung war für den Fahrgast unangemessen und unzumutbar, da keine angemessene Entschädigung bei wiederholten Zugverspätungen und Zugausfällen gewährt wurde. Das Bahnunternehmen legte einen neuen Pünktlichkeitsgrad von 90,01 Prozent vor und erhob Bescheidbeschwerde beim Bundesverwaltungsgericht. Zu Redaktionsschluss war das Verfahren vor dem Bundesverwaltungsgericht noch nicht abgeschlossen.

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



### Verfahren zu einer Beschwerde im Schlichtungsverfahren wegen Verspätungsentschädigung

Ein Beschwerdeführer stellte für seine Rückfahrt fest, dass sich die Zugzeiten geändert hatten, sodass sein Anschluss nicht mehr gewährleistet war. Schlussendlich musste er eine Stunde früher abreisen, um seine Anschlüsse zu erreichen und wie geplant am Zielbahnhof anzukommen. Der Beschwerdeführer brachte daher einen Antrag auf Entschädigung und Refundierung bei Zugverspätungen beim Personenverkehrsunternehmen ein, um eine Verspätungsentschädigung zu erhalten, die ihm allerdings verwehrt wurde. Daraufhin wandte er sich an die apf.

Die apf informierte die Schienen-Control Kommission gemäß § 78a Abs. 5 EisbG darüber, dass es im Schlichtungsverfahren zu keiner einvernehmlichen Lösung gekommen war. Die Schienen-Control Kommission eröffnete im September 2016 ein Verfahren.

Gegenstand des Verfahrens war die Frage, ob eine Fahrzeitverlängerung durch einen notwendigen früheren Fahrtantritt eine Verspätung im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 darstellt. In der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 wird ausschließlich der Wortlaut „Verspätung“ in den fallrelevanten Bestimmungen verwendet. Eine planwidrige Regelungslücke durch den Gesetzgeber liegt nach Rechtsansicht der Schienen-Control Kommission jedoch nicht vor. Der europäische Gesetzgeber hat offenbar keine Entschädigung für eine Fahrzeitverlängerung aufgrund eines früheren Fahrtantritts vorgesehen, auch wenn dies aus Sicht des Fahrgasts unbefriedigend ist.

Das Bahnunternehmen ist jedoch schlussendlich dem Vorschlag der Schienen-Control Kommission den Fall kulant zu lösen gefolgt und hat dem Beschwerdeführer 50 Euro ausbezahlt. Das Verfahren wurde im Dezember 2016 eingestellt.

### Verfahren wegen Preisveröffentlichung

In diesem von der Schienen-Control Kommission im Juli 2016 eingeleiteten Verfahren geht es um die Veröffentlichung der Fahrpreise eines Verkehrsverbundes.

Seit einer durch den Verkehrsverbund im Juli 2016 durchgeführten Tarifreform finden sich nur mehr die Preise ausge-



wählter Tickets in den Tarifbestimmungen, online können weiterhin sämtliche Preise abgefragt werden. Die bestehenden gesetzlichen Bestimmungen des § 12 EisbBFG (bzw. auch des § 22 EisbG oder des § 16 Kfl-Bef Bed) normieren eine Verpflichtung der Verkehrsverbände zur Veröffentlichung von sämtlichen Tarifen und Fahrpreisen. In diesem Verfahren akzeptierte die Schienen-Control Kommission die Veröffentlichung der Preise in Form der online auf der Website zur Verfügung gestellten Preisauskunft und stellte daher das Verfahren im Oktober 2016 ein.

Die Schienen-Control Kommission behielt sich jedoch vor, bei erneuten Beschwerden über unklare, intransparente oder falsch ermittelte Preise ein weiteres Verfahren einzuleiten. Aufgrund erneuter Beschwerden wurde im Jänner 2017 ein Verfahren eingeleitet, welches zu Redaktionsschluss noch offen war.

### **Verfahren wegen Österreichcard-Verspätungsentschädigung**

In diesem von der Schienen-Control Kommission im Dezember 2016 eingeleiteten Verfahren geht es um die Angemessenheit der Höhe der Verspätungsentschädigung der Jahresnetzkarte Österreichcard.

Für die Beurteilung wurden entsprechende Daten und Informationen vom Bahnunternehmen angefordert. Nach Prüfung wird die Schienen-Control Kommission entscheiden, ob die Regelungen im Sinne des Art. 17 Abs. 1 der Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 bzw. der §§ 4 und 5 EisbBFG eine angemessene Entschädigung darstellen. Zu Redaktionsschluss war das Verfahren noch offen.

### **Leitlinien der Europäischen Kommission zur Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007<sup>6</sup>**

Die Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr ist am 3. Dezember 2009 in Kraft getreten und wird daher seit mehr als sieben Jahren angewendet. Zusammen mit dem Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV) ist sie das wichtigste Regelwerk auf europäischer Ebene bezüglich rechtlicher Ansprüche von Reisenden mit der Eisenbahn. Ziel der EU-Verordnung ist es, die Rechte der Bahnreisenden in der Union, insbesondere

**Auch bei höherer Gewalt haben Reisende bei mehr als 60 Minuten Zugverspätung das Recht auf Entschädigung.**

bei Verkehrsstörungen, zu schützen und die Qualität und Effektivität der Schienenpersonenverkehrsdienste zu verbessern. Dadurch wiederum soll die verstärkte Nutzung des Schienenverkehrs gegenüber anderen Verkehrsträgern gefördert werden.

Durch die Leitlinien sollen jene Fragen behandelt werden, die von den nationalen Durchsetzungsstellen, den Fahrgästen und ihren Verbänden, dem Europäischen Parlament und Vertreterinnen und Vertretern der Industrie am häufigsten vorgebracht wurden. Die Europäische Kommission gibt darin zusätzliche Erläuterungen zu verschiedenen Vorschriften der Verordnung und stellt Leitlinien für bewährte Praktiken bereit. Eine erschöpfende Behandlung aller Bestimmungen ist allerdings nicht beabsichtigt, und es werden auch keine neuen Rechtsvorschriften geschaffen. Ferner wird darauf hingewiesen, dass die Auslegung des EU-Rechts letztlich Sache des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) ist.

Rechtsakte auf europäischer Ebene sind meistens ein Kompromiss langwieriger Verhandlungen zwischen den EU-Mitgliedstaaten. Dies führt dazu, dass manche Formulierungen unklar bzw. wenig präzise ausfallen.

Insgesamt gibt es nur wenige EuGH-Entscheidungen zu den Rechten von Bahnreisenden, allerdings wurden zwei Verfahren der Schienen-Control Kommission schlussendlich vom EuGH entschieden und führten zu wichtigen Klärungen von bisher strittigen Bestimmungen der EU-Verordnung.

<sup>6</sup> Leitlinien zur Verordnung (EG) Nr. 1371 / 2007 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr; Brüssel, den 3.7.2015, Dokument C(2015) 4089 final (nachfolgend abgekürzt: „Leitlinien“).

Im ersten Verfahren hat der EuGH durch sein Urteil<sup>7</sup> klargestellt, dass der Infrastrukturbetreiber verpflichtet ist, „den Eisenbahnunternehmen in diskriminierungsfreier Weise Echtzeitdaten der von anderen Eisenbahnunternehmen betriebenen Züge zur Verfügung zu stellen, sofern es sich bei diesen Zügen um die wichtigsten Anschlussverbindungen im Sinne von Anhang II Teil II der Verordnung Nr. 1371/2007 handelt“.

Im zweiten Verfahren veröffentlichte der EuGH am 26. September 2013 sein Urteil<sup>8</sup> zur Fahrpreisschädigung für Bahnreisende bei Verspätungen aufgrund höherer Gewalt.

Mit seiner Rechtsansicht bestätigte er den Standpunkt der Schienen-Control. Das Urteil besagt, dass Bahnreisenden bei Verspätungen von mehr als 60 Minuten ein Teil des Fahrpreises erstattet werden muss, auch wenn die Verspätung durch höhere Gewalt entstanden ist, also z. B. durch schwierige Wetterverhältnisse oder Streiks.

In den Leitlinien finden sich auch diese beiden wichtigen EuGH-Urteile. Darüber hinaus werden folgende Bestimmungen der EU-Verordnung erläutert:

Insgesamt gibt es nur wenige EuGH-Entscheidungen zu den Rechten von Bahnreisenden. Zwei Verfahren der Schienen-Control Kommission wurden letztendlich vom EuGH entschieden und führten zu wichtigen Klärungen.

- Geltungsbereich der Verordnung bezüglich Beförderern aus Drittländern, Ausnahmen (Art. 2)
- Begriff des „Beförderers“ (Art. 3 Abs. 2) und intermodale Beförderungen bzw. Begriff der „Verspätung“ (Art. 3 Abs. 12)
- Reiseinformationen (Art. 8 und 10)
- Fragen im Zusammenhang mit Fahrkarten und der Beförderung von Fahrrädern (Art. 4 und Anhang I Art. 7, Art. 5, Art. 9)
- Haftung und Versicherung von Eisenbahnunternehmen (Art. 11 und 12)
- Erstattung des Fahrpreises, Weiterreise mit geänderter Streckenführung und Entschädigung (Art. 16 und 17)
- Zugausfälle
- Hilfeleistung (Art. 18)
- Rechte von Menschen mit Behinderung und Menschen mit eingeschränkter Mobilität (Beförderungsanspruch [Art. 19], Behinderungsnachweis, Information von Menschen mit Behinderung und / oder eingeschränkter Mobilität [Art. 20], Anmeldung des Hilfebedarfs auch bei Mehrfahrkarten [Art. 24 Buchstabe a], Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die Menschen mit Behinderung und Menschen mit eingeschränkter Mobilität Hilfe leisten)
- Beschwerden gegenüber Eisenbahnunternehmen (Art. 27)
- Unterrichtung der Fahrgäste über ihre Rechte (Art. 29)
- Bearbeitung von Beschwerden durch die nationalen Durchsetzungsstellen
- Zusammenarbeit der nationalen Durchsetzungsstellen bei der Bearbeitung grenzübergreifender Beschwerden (Art. 31) und der Bestimmung der zuständigen nationalen Durchsetzungsstelle

In einigen der oben aufgezählten Punkte beschreiben die Leitlinien hauptsächlich die bestehende Rechtslage.

In manchen Punkten finden sich darüber hinaus auch zusätzliche Erläuterungen seitens der Europäischen Kommission, welche bei der Auslegung einzelner Bestimmungen der Verordnung hilfreich sein können.



<sup>7</sup> EuGH 22.11.2012, Rs C-136/11

„WESTbahn Management GmbH / ÖBB-Infrastruktur AG“.

<sup>8</sup> EuGH 26.9.2013, Rs C-509/11 „ÖBB-Personenverkehr AG“.



# Judikatur & Umsetzung der Passagierrechte im Flugverkehr

## Leitlinien der Europäischen Kommission zur Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004

Seit nunmehr zwölf Jahren existiert die Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 als fundamentales Regelwerk über rechtliche Ansprüche von Passagieren auf europäischer Ebene. Als integraler Bestandteil konsumentenschutzrechtlicher Bestimmungen im Verkehrswesen trägt sie heute maßgeblich dazu bei, dass Fluggäste entsprechenden Schutz im Falle von Flugunregelmäßigkeiten genießen. Relativ rasch nach dem Inkrafttreten der Verordnung zeigte sich jedoch, dass die festgesetzten Ansprüche aufgrund inkonsistenter und wenig präziser Formulierungen nicht effektiv durchgesetzt werden können. Als vordringlichstes Problem stellte sich die Auslegung des Begriffs „außergewöhnliche Umstände“ heraus, ist dieser doch von grundlegender Bedeutung im Hinblick auf die Frage, ob der Fluggast Anspruch auf eine Ausgleichsleistung erheben kann oder nicht. Darüber hinaus fehlte es an Definitionen wichtiger Begriffe, so beispielsweise, was einen „Flug“ im Sinne der Verordnung charakterisiert.

Diese und andere ungelöste Thematiken führten zu zahlreichen Vorabentscheidungsverfahren des Europäischen Gerichtshofs (EUGH), die wesentlich dazu beitrugen, die Rechtssicherheit zu erhöhen und die praktische innereuropäische Anwendbarkeit zu vereinheitlichen. Hervorzuheben sind dabei vor allem Urteile hinsichtlich des Anspruches auf Ausgleichszahlung bei technischen Gebrechen<sup>9</sup>, Ankunftsverspätungen von mehr als drei Stunden<sup>10</sup> sowie versäumten Anschlussflügen<sup>11</sup>.

Um den europäischen Harmonisierungsbestrebungen Rechnung zu tragen und vordringliche Anwendungsfragen aller Stakeholder anzusprechen, beschloss die Europäische Kom-

mission, erläuternde Leitlinien zur Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 zu veröffentlichen, so wie dies auch bereits für die Verordnung (EG) Nr. 1107 / 2006 über die Rechte von Fluggästen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität erfolgt ist. Diese Leitlinien sollen jedoch weder neue Rechtsvorschriften einführen, noch die Auslegung des Unionsrechts durch den Europäischen Gerichtshof berühren. Dies insbesondere im Hinblick auf die – bereits seit 2013 laufende – Novellierung der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004.

### INFO: **Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen**

Die Fluggastrechteverordnung (EG) Nr. 261 / 2004 regelt grundsätzlich auch die Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen.

## Reisen mit unterschiedlichen Verkehrsmitteln

Dem Thema intermodale Reisen (also Reisen mit mehreren Verkehrsmitteln nacheinander, z. B. Bahn und Flug) wird in den Leitlinien ein eigener Punkt gewidmet, wobei

<sup>9</sup> EuGH, Urteil vom 22.12.2008 in der Rs. C-549/07 „Wallentin-Hermann“ bzw. Urteil vom 17.9.2015 in der Rs. C-257/14 „van der Lans“.

<sup>10</sup> EuGH, Urteil vom 19.11.2009 in den verbundenen Rs. C-402/07 und C-432/07 „Sturgeon/Böck“.

<sup>11</sup> EuGH, Urteil vom 26.2.2013 in der Rs. C-11/11 „Folkerts“.

insbesondere festgehalten wird, dass die sektorspezifischen Vorschriften ausschließlich für den jeweiligen Verkehrsträger gelten. So kann der Fluggast keinen Anspruch auf Ausgleichszahlung erheben, falls er für seine Reise vor oder nach dem Flug noch andere Verkehrsmittel wählt und währenddessen Unregelmäßigkeiten auftreten. Es ist ihm allenfalls möglich, im Rahmen der Richtlinie (EU) 2015 / 2302 („Pauschalreiserichtlinie“) Ansprüche gegenüber dem Reiseveranstalter zu verfolgen, sofern die multimodale Reise Teil einer Kombination mit anderen Reisedienstleistungen wie z. B. Unterkunft ist<sup>12</sup>. Kein Anspruch besteht hingegen, wenn etwa eine (auch gemeinsam gebuchte) Anreise zum Flughafen mit der Bahn verspätet stattfindet und dadurch der Flug versäumt wird.

### **Betroffene Flüge**

Prinzipiell erstreckt sich der räumliche Anwendungsbereich der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 auf alle Flüge, die von einem Mitgliedstaat der Europäischen Union (inklusive der Schweiz, Island und Norwegen) abfliegen. In dieser Konstellation finden die Regelungen uneingeschränkt Anwendung, unabhängig davon, in welchem Staat die betroffene Fluglinie ihre Hauptniederlassung hat. Bei Flügen aus Drittstaaten in einen Mitgliedstaat der Europäischen Union unterliegt der Fluggast hingegen nur dann dem Schutz, wenn der Flug durch eine europäische Fluglinie durchgeführt wird.

### **Gerichtsgegenstand und Verjährung**

Charakteristisch für die Luftfahrt ist ein hohes Maß an grenzüberschreitenden Beförderungen. Wesentliche Fragen für Reisende, die sich eine Klage überlegen, sind daher auch jene des anwendbaren Gerichtsgegenstandes sowie die der Verjährung. Generell steht es den Passagieren bei inner-europäischen Flügen frei, Klage beim sachlich zuständigen Gericht am Ort des Abflugs bzw. der Ankunft zu erheben, falls der Beförderungsvertrag direkt mit einer einzigen Fluglinie geschlossen wurde.<sup>13</sup> Alternativ haben Fluggäste auch die Möglichkeit, vor den Gerichten des Sitzlandes der Fluglinie zu klagen.

Da die Verordnung selbst keine Verjährungsfrist für Ansprüche vorsieht, richtet sich diese nach den nationalen Rechtsvorschriften des jeweiligen Staates. Diese kann sich also von Fall zu Fall bzw. auch je nach Ort der Geltend-

machung eines Anspruchs unterscheiden. Auf die laut Montrealer Übereinkommen vorgesehene Verjährungsfrist von zwei Jahren kann sich die Fluglinie hierbei nicht berufen<sup>14</sup>.

In Österreich unterliegen derartige Ansprüche – aufgrund ihrer Charakterisierung als allgemeine Schadenersatzansprüche – einer Verjährungsfrist von drei Jahren ab Kenntnis von Schaden und Schädiger, also üblicherweise drei Jahre nach Auftreten der Flugunregelmäßigkeit.

### **Nationale Durchsetzungsstellen für Passagiere**

Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass alleine die klagsweise Durchsetzung der passagierrechtlichen Ansprüche durch die betroffenen Fluggäste im jeweiligen Einzelfall dazu führt, dass sich die Fluglinie in weiterer Folge generell an die Verordnung hält. Um dies sicherzustellen, obliegt es gemäß Art. 16 der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 den Mitgliedstaaten, nationale Durchsetzungsstellen einzurichten, die bei Verstößen geeignete Sanktionsmaßnahmen gegen Fluglinien ergreifen können.

Betroffene Passagiere haben die Möglichkeit, sich bei diesen Stellen zu beschweren, sofern sie sich vorab an die betroffene Fluglinie gewandt und keine bzw. keine zufriedenstellende Antwort erhalten haben.

Allerdings sind diese Durchsetzungsstellen nicht generell verpflichtet, aufgrund solcher Beschwerden tätig zu werden, um das Recht jedes einzelnen Fluggastes zu gewährleisten. Dennoch steht es den Mitgliedstaaten frei, Durchsetzungsstellen einzurichten, die einzelnen Fluggästen zu ihrer Entschädigung verhelfen, wie dies auch in Österreich mit der apf umgesetzt wurde. In diesem Zusammenhang sollten die Durchsetzungsstellen den Beschwerdeführenden fundiert auf ihre Anliegen antworten und sie über etwaige Rechtsbehelfe oder sonstige Maßnahmen unterrichten, falls sie mit der Bewertung ihres Falles nicht einverstanden sind<sup>15</sup>.

Letztlich stellen die Leitlinien vor allem eine praktische Zusammenfassung der ergangenen EuGH-Judikatur dar und können gerade interessierten Passagieren eine durchaus hilfreiche Zusammenfassung der vom EuGH seit Bestehen der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 ausgesprochenen Ergänzungen und Begriffsklärungen geben.





## Relevante Urteile im Jahr 2016

Da die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 nach wie vor zahlreiche Regelungslücken aufweist, beschäftigte sich der EuGH auch im Jahr 2016 mehrfach mit Auslegungsfragen in Bezug auf die genannte Verordnung. In zahlreichen Fällen wurde das Vorabentscheidungsverfahren jedoch eingestellt, da noch vor Entscheidung durch den EuGH eine außergerichtliche Einigung zwischen den Streitparteien erfolgte. Zwei ergangene Entscheidungen werden im Folgenden kurz präsentiert:

### EuGH-Urteil zu Herabstufung auf mehrteiligen Flügen

Werden Fluggäste in einer niedrigeren als der gebuchten Klasse befördert (z. B. Economy Class statt Business Class oder Business Class statt First Class), steht ihnen laut Fluggastrechteverordnung eine anteilige Rückerstattung des Flugscheinpreises zu. Diese so genannte „Herabstufung“ ist in Artikel 10 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 geregelt. Dieser sieht vor, dass je nach Flugstrecke 30 Prozent, 50 Prozent oder 75 Prozent des Flugscheinpreises zurückzuzahlen sind. Allerdings lässt die Verordnung offen, wie dieser Preis zu berechnen ist. Dies ist insbesondere problematisch, wenn es auf einzelnen Strecken mehrteiliger Flüge zu einer Herabstufung kommt.

Im behandelten Fall hatte ein Passagier eine Flugreise mit den Strecken Düsseldorf-Dubai und Dubai-Tokio (beide in der First Class) sowie Singapur-Dubai und Dubai-Frankfurt (beide in der Business Class) gebucht, wurde aber auf der ersten Teilstrecke (Düsseldorf-Dubai) nicht in der First Class, sondern in der Business Class befördert. Der Fluggast verlangte 75 Prozent des Flugpreises für die gesamte Reise inklusive Steuern und Gebühren zurück, da die Flugstrecke mehr als 3.500 Kilometer umfasste. Die Airline erstattete jedoch nur 75 Prozent des anteiligen Flugpreises für die betroffene Teilstrecke (die alleine schon mehr als 3.500 Kilometer lang war) ohne Steuern und Gebühren.

Der EuGH entschied (Urteil vom 22. Juni 2016 in der Rechtssache C-255/15 „Mennens“), dass tatsächlich nur der anteilige Preis für die betroffene(n) Teilstrecke(n) zu erstatten ist. Die Höhe ist nach der Länge der betroffenen Teilstrecke zu berechnen; Steuern und Gebühren müssen nur erstattet werden, sofern sie von der Buchungsklasse abhängig sind.

Wer mit der Bahn zum Flughafen reist und durch eine Verspätung den Flug versäumt, hat keinen Anspruch auf Entschädigung durch die Airline.

### EuGH-Beschluss zum Thema außerplanmäßige Zwischenlandung

Die Klägerin hatte einen Flug mit Bulgarian Air Charter Ltd. gebucht, der sie von Burgas (Bulgarien) nach Dresden (Deutschland) bringen sollte. Dieser Flug musste eine außerplanmäßige Zwischenlandung in Prag machen und kam anschließend zwei Stunden und 20 Minuten verspätet am Endziel Dresden an. Die Klägerin betrachtete die außerplanmäßige Zwischenlandung als Annullierung, da der Flugplan (Direktflug Burgas-Dresden) somit aufgegeben worden sei, und begehrte eine Ausgleichszahlung in Höhe von 250 Euro.

Der EuGH entschied (Beschluss vom 5. Oktober 2016 in der Rechtssache C-32/16 „Wunderlich“) dahingehend, dass eine solche außerplanmäßige Zwischenlandung nicht als ausreichend gelte, um von einer Aufgabe des Flugplans und somit einer Annullierung des Fluges auszugehen. Außerdem sei zu berücksichtigen, dass die betroffenen Fluggäste ja letztlich – wenn auch verspätet – mit dem vorgesehenen Fluggerät am vorgesehenen Endziel angekommen sind. Ferner folge auch aus dem Gleichbehandlungsgrundsatz, dass Fluggästen, die aus einem anderen Grund als einer Zwischenlandung verspätet ihr Endziel erreichen, gemäß der Entscheidung in der Sache „Sturgeon / Böck“<sup>16</sup> ab einer Verspätung von drei Stunden eine Ausgleichszahlung zustehe. Zu prüfen sei daher vielmehr eine Verspätung bei der Ankunft. Da diese jedoch unter der festgelegten Grenze von drei Stunden lag, stehe eine Ausgleichszahlung in diesem Fall nicht zu.

<sup>12</sup> Leitlinien, S. 24.

<sup>13</sup> EuGH, Urteil vom 9.7.2009 in der Rs. C 204/08 „Rehder“.

<sup>14</sup> Leitlinien, S. 27.

<sup>15</sup> Leitlinien, S. 25.

<sup>16</sup> EuGH, Urteil vom 19.11.2009 in den verbundenen Rs. C-402/07 und C-432/07 „Sturgeon/Böck“.

Recht auf Information: Fluglinien sind im Fall von Unregelmäßigkeiten verpflichtet, Passagiere über ihre Rechte aktiv zu informieren.

### Anzeigen bei den Bezirksverwaltungsbehörden

Da die apf in Bezug auf die europäischen Fahr- und Fluggastrechteverordnungen nicht nur Schlichtungs-, sondern auch Durchsetzungsstelle ist, ist es notwendig, die Nichteinhaltung der Regelungen mit entsprechenden Konsequenzen zu sanktionieren. Bezüglich der Fluggastrechteverordnungen sind in § 169 LFG im Wesentlichen sowohl für Verstöße gegen die Verordnungen als auch für die Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren der apf Verwaltungsstrafen in Höhe von bis zu 22.000 Euro vorgesehen.

In Fällen, in denen die apf auf einen derartigen Verstoß aufmerksam wird, bringt sie bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde eine Verwaltungsstrafanzeige gegen den Vertretungsbefugten (z. B. Geschäftsführerin bzw. Geschäftsführer oder CEO) der betroffenen Fluglinie ein. Die Anzeige stützt sich dabei im Wesentlichen auf das Prinzip der culpa in inspicendo bzw. culpa in custodiendo, also der Verantwortung der bzw. des Vertretungsbefugten, rechtswidriges Verhalten ihrer oder seiner Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter zu verhindern oder ihnen aufzutragen, dieses zu unterlassen. Anderenfalls kann sie oder er selbst für deren Verhalten zur Rechenschaft gezogen werden.<sup>17</sup>

Im Laufe des Geschäftsjahrs 2016 kam es in insgesamt 43 Fällen zu einer derartigen Anzeige. In 37 von den 43 Fällen war auch eine mangelnde Mitwirkung der Airline am Schlichtungsverfahren der apf verwirklicht.

Obgleich Verstöße gegen § 169 LFG an sich als Officialdelikt gelten und von der Behörde aus eigenem Antrieb verfolgt werden müssen, hat die apf aus Effizienzgründen in insgesamt 21 Fällen der Behörde nachträglich mitgeteilt, dass von einer weiteren Verfolgung abgesehen werden könne, da das Unternehmen nach Einbringung der Anzeige doch noch am Schlichtungsverfahren mitgewirkt oder in Bezug auf die Ansprüche aus der Fluggastrechteverordnung eine rechtskonforme Situation hergestellt hatte. Üblicherweise reagierten die Bezirksverwaltungsbehörden auf eine solche Mitteilung mit der Verfahrenseinstellung.

Letztlich zeigte sich durch die Einschaltung der Behörden eine deutliche Verbesserung in der Zusammenarbeit mit den Fluglinien.

### Sicherstellung der Wahrung der Fluggastrechte

Fluglinien haben gemäß Artikel 14 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung die Verpflichtung, jedem betroffenen Fluggast einen schriftlichen Hinweis auszuhandigen, in dem die Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen gemäß dieser Verordnung dargelegt werden.

Weiters besteht die Verpflichtung, dass Unternehmen in oben genannten Fällen jedem betroffenen Fluggast Betreuungsleistungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anbieten müssen (gemäß Artikel 9).

Seit 2016 wird von der apf bei der Eingabe über das Online-Beschwerdeformular abgefragt, ob die Fluglinien den von Flugunregelmäßigkeiten betroffenen Passagieren Betreuungsleistungen angeboten und diese über ihre Rechte informiert haben. Anfang 2017 wurde eine Evaluierung der 2016 abgeschlossenen Verfahren vorgenommen. Jene Fluglinien, bei welchen in mehr als zehn Fällen ein Verstoß gemeldet wurde, wurden schriftlich aufgefordert ihren gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen. Im Folgejahr wird eine neuerliche Evaluierung stattfinden.

<sup>17</sup> Vgl. VwGH 17.6.2004, 2002 / 03 / 0200 sowie VwGH 22.11.1990, 90 / 009 / 0132 und VwGH 28.6.1994, 92 / 04 / 0192; ferner auch Landesverwaltungsgericht Salzburg 6.8.2015, LVwG - 2 / 96 / 6 - 2015.

# Übersicht der Rechte und Pflichten

Durch die EU-Verordnungen werden innereuropäisch der Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr einheitlich geregelt und die Rechte und Ansprüche von Fahr- und Fluggästen sowie deren Anwendungsbereiche festgelegt. Für die verschiedenen Verkehrsträger gibt es ähnliche Rechte und

Pflichten, allerdings sind diese in den einzelnen EU-Verordnungen im Detail unterschiedlich ausgestaltet. Zudem hat Österreich im Bahnverkehr noch ergänzende nationale Fahrgastrechte eingeführt und einzelne Bestimmungen der EU-Verordnung für den Regionalverkehr auf unbestimmte Zeit ausgenommen.

Das folgende Kapitel bietet eine Übersicht über die wichtigsten Regelungen zu den Rechten und Pflichten von Reisenden bei Nutzung von einem der vier Verkehrsträger.

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



# Rechte und Pflichten von Bahnreisenden

## Geltungsbereich

Die hier angeführten Ansprüche auf Verspätungsschädigungen gelten für den Eisenbahnverkehr in Österreich bzw. wenn die Fahrkarte bei einem in Österreich niedergelassenen Unternehmen gekauft wurde.

## Informationspflichten bei Störungen

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

Die Information muss über sämtliche vorhandenen Kommunikationskanäle (z. B. Personenschalter, Fahrkartenautomat, Aushänge, Monitore etc.) ergehen. Viele Unternehmen 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.

Viele Unternehmen veröffentlichen Störungsmeldungen nicht nur über die Website, sondern auch über Social-Media-Kanäle.

## Fahrpreisschädigung bei Verspätungen

Relevant ist bei Fahrpreisschädigungen 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 als das verspätete Eintreffen des Zuges an einem Bahnhof oder einer Haltestelle definiert. 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 (ÖBB-PV).

## 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 dem Regional- oder Fernverkehr angehört, ist anhand der Zuggattung ersichtlich. Beispiele für Fernverkehrszüge sind etwa railjet (rj), Intercity-Express (ICE), WESTbahn (WB) oder EuroNight (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 wenn ein Anschlusszug verpasst wird oder bei (teilweisem) Zugausfall besteht bei Einzelfahrkarten ein Anspruch auf Entschädigung; dieser Anspruch 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 die bzw. 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 hat die bzw. der Reisende einen Anspruch auf Entschädigung in der 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, das das Ticket verkauft hat.

Seit einer Entscheidung der Schienen-Control Kommission in einem aufsichtsbehördlichen Verfahren bestehen seit Februar 2016 für sämtliche Teilleistungen einer Beförderung, also neben dem Ticket für den Fahrgast auch für Tickets für Fahrzeuge, aufgegebenes Gepäck oder Fahrräder, Anspruch auf Entschädigung bei Verspätungen.

### **Entschädigung für Wochen- und Monatsfahrkarten**

Wochen- und Monatsfahrkarten sind so genannte 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.

Seit Februar 2016 besteht auch für Teilleistungen einer Beförderung, etwa für Tickets für Fahrzeuge, Anspruch auf Entschädigung bei Verspätungen.

Für Wochen- und Monatskarten können die Unternehmen die Entschädigungshöhe selbst festlegen. Die Modalitäten hierfür müssen jedoch angemessen sein. Grundsätzlich gibt es derzeit zwei verschiedene Ansätze, wie Inhaberrinnen und 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 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, zweiteres nutzt die ÖBB-PV. Die ÖBB-PV hat die Entschädigungen für Wochen- und Monatsfahrkarten 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, nicht erreicht wird. Dieser muss mindestens 95 Prozent pro Monat betragen. Gemessen werden alle Züge des Regionalverkehrs im jeweiligen Streckenabschnitt. Herangezogen werden von den meisten Bahnunternehmen die streckenabschnittsbezogenen Auswertungen der ÖBB-Infrastruktur. Erreichen die Unternehmen den Pünktlichkeitsgrad nicht, sind sie zur Zahlung einer Entschädigung verpflichtet.

Der Mindestpünktlichkeitsgrad von 95 Prozent gilt nicht für Unternehmen, die nur im Fernverkehr tätig sind. In diesen Fällen wird der Pünktlichkeitsgrad von den Unternehmen selbst festgelegt und von der Schienen-Control auf seine Angemessenheit und Zumutbarkeit überprüft. In Österreich trifft das derzeit nur auf die WESTbahn zu, welche derzeit einen Pünktlichkeitsgrad von 90,01 Prozent festgelegt hat. Diesbezüglich ist ein aufsichtsbehördliches Verfahren bei der Schienen-Control Kommission bzw. (aufgrund einer Bescheidbeschwerde der WESTbahn) ein Verfahren beim Bundesverwaltungsgericht anhängig.

Die meisten Verkehrsverbünde leiten die notwendigen Daten ihrer Kundinnen und Kunden, um am Entschädigungsverfahren teilnehmen zu können, erst nach Aufforderung dieser an das auszahlende Bahnunternehmen weiter. Nur der VOR übermittelt mittlerweile die Daten zur Wahrnehmung der Fahrgastrechte direkt an die ÖBB-PV. Die Pünktlichkeitswerte erhalten die Bahnunternehmen im Regelfall von den Infrastrukturbetreibern. So erhält die ÖBB-PV 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 Entschädigung beträgt mindestens zehn Prozent des anteiligen Preises des jeweiligen Monats, in dem der Pünktlichkeitsgrad unterschritten wurde (gilt nur für den Bahnanteil) und wird am Ende der Laufzeit einer Jahreskarte berechnet. Dies erfolgt jedoch automatisch, sodass der Anspruch auf das Konto der bzw. des Reisenden überwiesen wird.

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

### Entschädigung für ÖBB-Österreichcard

Die Österreichcard der ÖBB-PV gehört grundsätzlich auch zur Ticketgattung Jahreskarte, es gelten jedoch eigene vom Unternehmen festgelegte Entschädigungsbedingungen. Da diese Karte nicht für eine Strecke oder für einen eingeschränkten Bereich ausgestellt wird, folgt diese nicht dem Pünktlichkeitsgrad-Entschädigungsverfahren.

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. Ab drei Verspätungen erhält die bzw. der betroffene Reisende dann eine Entschädigung vom Bahnunternehmen. Reisende mit Österreichcard 1. Klasse erhalten jeweils 30 Euro, jene mit Österreichcard 2. Klasse jeweils 20 Euro. In beiden Fällen bis maximal zehn Prozent des Preises der Österreichcard.

### 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 für Reisende mehrere Optionen:

- 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 zugebundenen 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.

### 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 – Beträge unter vier Euro nicht ausbezahlt werden.

Bei bestimmten Vertriebswegen kann die Erstattung außerdem an die Einhaltung besonderer Bedingungen geknüpft werden. Beim größten österreichischen Bahnunternehmen – der ÖBB-PV – sind z. B. Standard-Online-Tickets nur erstattungsfähig, bis diese bezogen, also ausgedruckt bzw. am Personenschalter oder Automaten abgeholt werden.

Sofern die Nichtnutzung der Fahrkarte nicht auf das Unternehmen zurückzuführen ist, können angemessene Erstattungsgebühren einbehalten werden. Wird die Erstattung eines Fahrausweises aufgrund eines Umstandes begehrt, der vom Bahnunternehmen verursacht wurde, 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 EISBFG sind innerhalb von sechs Monaten bzw. jene nach

der Fahrgastreueverordnung grundsätzlich innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer des Fahrausweises geltend zu machen.

#### INFO: **Online-Standard-Tickets**

Bei der ÖBB-PV sind Online-Standard-Tickets bis einen Tag vor Geltungsbeginn nur dann erstattungsfähig, wenn diese noch nicht bezogen, also ausgedruckt bzw. am Personenschalter oder Automaten abgeholt wurden.

### Rechte von Menschen mit Behinderung

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.

Bahnunternehmen müssen grundsätzlich Menschen mit Behinderung 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 die Ablehnung innerhalb von fünf Werktagen schriftlich und unter Angabe von Gründen 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 vorhanden sein, wo der nächstgelegene Bahnhof mit Personal und Hilfeleistung zu finden ist.

**INFO: Barrierefrei**


---

Seit Anfang des Jahres 2016 verlangt das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz, dass öffentliche Verkehrsmittel grundsätzlich barrierefrei zugänglich sein müssen.

---

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 Behinderung 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.

### Beförderungspflicht und Verhalten der Fahrgäste

---

In Österreich besteht im Personentransport weiterhin eine Beförderungspflicht durch die Bahnunternehmen. Das heißt, dass Bahnunternehmen den Transport von Fahrgästen nicht ablehnen können. Dies gilt allerdings nur insofern, als der Fahrgast die für die Beförderung maßgebenden Regelungen einhält (z. B. kein unerlaubtes Mitführen von Waffen) und die Beförderung nicht durch Umstände außerhalb des Einflussbereiches der Bahnunternehmen (z. B. wetterbedingte Streckeneinstellung) verhindert wird.

Fahrgäste können jedoch befristet oder als ultima ratio auch unbefristet von der Beförderung ausgeschlossen werden. Dies ist z. B. möglich, wenn der Fahrgast

- ohne Ticket die sofortige Bezahlung des Fahrpreises verweigert;
- eine Gefahr für die Sicherheit und Ordnung des Betriebes oder für die Sicherheit der Mitreisenden darstellt;

- den diesbezüglichen Anordnungen von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern des Bahnunternehmens nicht Folge leistet;
- die Mitreisenden unzumutbar belästigt bzw. aufgrund seines Verhaltens unzumutbar stört;
- oder wenn gegen den Fahrgast ein rechtskräftiges Straf-Erkenntnis wegen schwerwiegender bzw. wiederholter Verstöße gegen die vorgeschriebene Ordnung oder Sicherheit oder die zu ihrer Aufrechterhaltung getroffenen Anordnungen der Bediensteten der Eisenbahnunternehmen vorliegt.

Fahrgäste mit Behinderung dürfen nicht aufgrund ihres auf die Behinderung zurückzuführenden Verhaltens ausgeschlossen werden. Die näheren Bestimmungen finden sich in den Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen.

**INFO: Pflichten der Fahrgäste und Unternehmen****Ihre Pflichten als Fahrgast:**


---

Das Ticket ist bis zum Verlassen des Bahnsteigs aufzuheben. Als Begleitperson dürfen Sie Reisende auch ohne ein Ticket zum Bahnsteig begleiten.

---

Bei Ticketkontrollen sind Sie verpflichtet Ihr Ticket bzw. wenn Sie ohne gültiges Ticket reisen, einen Ausweis vorzuweisen.

---

**Pflichten der Unternehmen:**


---

Das Personal des Unternehmens hat sich Ihnen gegenüber auf Verlangen auszuweisen.

---

Das Einbehalten von Tickets oder Ausweisen ist Ihnen zu bestätigen.

---

Erhalten Sie eine Strafe, z. B. aufgrund eines vergessenen Tickets, sind die Unternehmen verpflichtet, zumindest einmal zu mahnen und zeitgerechte, begründete Einsprüche von Ihrer Seite zu beantworten. Erst danach darf ein Inkassounternehmen eingeschaltet werden.

---

Das Unternehmen ist verpflichtet die Höhe der Strafe zu verringern, wenn Sie nachträglich ein gültiges Ticket nachweisen können.

---





# Rechte und Pflichten von Busreisenden

## 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 KfzG.

Auf Strecken unter 250 Kilometern Länge hat die Verordnung nur einen eingeschränkten Anwendungsbereich u. a.:

- 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) u. a.:

- 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 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, Fahrkartensystem, 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 Beförderungsunternehmen 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 Behinderung

Grundsätzlich müssen Busunternehmen Menschen mit Behinderung 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 Behinderung 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 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.

#### INFO: Warum geht es beim Bus um die Abfahrtsverspätung?

Im Busverkehr wurde im Gegensatz zu den drei anderen Verkehrsträgern (Bahn, Schiff & 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 Einflussphäre 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.



# Rechte und Pflichten von Schiffsreisenden

## Geltungsbereich

---

Die Rechte von Schiffsreisenden sind grundsätzlich anwendbar, wenn der Einschiffungshafen innerhalb der EU liegt oder der Ausschiffungshafen sich im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaates 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, die eine Gesamtstrecke von weniger als 500 Metern (einfache Fahrt) zurücklegen oder deren für den Schiffsbetrieb verantwortliche Besatzung aus höchstens drei Personen besteht.

Außerdem sind Ausflugs- oder Besichtigungsfahrten und Reisen auf Schiffen ohne mechanischen Antrieb nicht von der Verordnung umfasst.

## Recht auf Reiseinformationen

---

Schiffsunternehmen oder Hafen- bzw. Terminalbetreiber müssen 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 Informationskanäle (z. B. Schalter, Fahrkartenautomat, Ausgänge, Monitore sowie nach Möglichkeit auch auf elektronischem Weg) erfolgen.

## Betreuungsleistungen und Alternativbeförderung

---

Im Falle einer Annullierung oder Abfahrtsverzögerung von mehr als 90 Minuten haben die 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 am Endziel.

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 Behinderung

Grundsätzlich müssen Schifffahrtsunternehmen Menschen mit Behinderung 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 Behinderung 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 Behinderung oder eingeschränkter Mobilität orientieren.

Werden betroffene Fahrgäste 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.



# Rechte und Pflichten von Flugreisenden

## 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.

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 sogenannte 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 Kundinnen und Kunden bei den Fluglinien gehört werden. Der Anwendungsbereich der Verordnung (EG) Nr. 261 / 2004 ist geregelt in Art. 3 der selbigen.

Luftfahrtunternehmen sind bei Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätungen von mehr als zwei Stunden verpflichtet, Passagiere aktiv und schriftlich über ihre Rechte zu informieren.

## 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, die Passagiere aktiv und schriftlich über ihre Rechte zu informieren und die Kontaktdaten der benannten Durchsetzungsstelle bekannt zu geben.

## Zuständigkeit der apf im Flugbereich

Grundsätzlich kann sich jeder Passagier an die apf wenden, wenn der betroffene Flug

- aus Österreich abfliegt,
- aus einem EU-Mitgliedsland abfliegt und in Österreich landet,
- von einer österreichischen Airline innerhalb von EU-Mitgliedstaaten durchgeführt wird,
- aus einem Drittstaat abfliegt und in einem EU-Mitgliedstaat landet und mit einer österreichischen Airline durchgeführt wird oder
- 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 jeweils zuständige

Behörde, wenn dies vom Passagier gewünscht wird. Einige Durchsetzungsstellen bearbeiten jedoch keine Individualbeschwerden. Dazu sind sie gemäß EuGH-Judikatur<sup>1</sup> auch nicht verpflichtet. Mehrere Durchsetzungsstellen führen zwar individuelle Verfahren durch, diese enden jedoch nicht zwangsläufig mit einem Schlichtungsergebnis (wie bei der apf), sondern allenfalls mit einem Bußgeld, das die Airline an die Durchsetzungsstelle zu leisten hat.

Da eine Weiterleitung in solchen Fällen für Passagiere oftmals nicht die ideale Lösung ist, weil die Verfolgung ihrer Ansprüche dadurch nicht erleichtert wird, empfiehlt die apf – soweit vorhanden und bekannt – auch die jeweils zuständige Schlichtungsstelle, an die sich der Passagier wenden kann.

### Flugverspätung

Wenn folgende Kriterien einer Abflugverspätung erfüllt sind, ist die Fluglinie verpflichtet, unentgeltlich Snacks 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 innergemeinschaftlichen Flügen von mehr als 1.500 Kilometer und allen weiteren Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 Kilometern bis zu 3.500 Kilometer um drei Stunden oder mehr verspätet.
- Der Abflug ist bei außergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 3.500 Kilometern um vier Stunden oder mehr verspätet.

Weitere Betreuungsleistungen wie etwa eine 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.

### Ansprüche bei Flugverspätung

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 Kilometer und allen weiteren Flügen zwischen 1.500 und 3.500 Kilometer bzw.
- 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 liegt. 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.

### Flugannullierung

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

### Ansprüche bei 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.

Der Anspruch auf Ausgleichszahlung 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 unterbleiben oder bei Teileinhaltung um 50 Prozent gekürzt werden:

<sup>1</sup> EuGH, Urteil vom 17.3.2016 in den verbundenen Rs. C 145/15 und C 146/15 „Ruijsenaars-Jansen“.



<b>Benachrichtigung der Fluggäste</b>	<b>Alternative Abflugzeit</b>	<b>Alternative Ankunftszeit</b>
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 1: Rahmenzeiten für Alternativflüge bei Annullierung gemäß VO (EG) Nr. 261/2004, Art. 5 Abs. 1 lit. 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 Kilometer und allen weiteren Flügen zwischen 1.500 und 3.500 Kilometer bzw.
- 600 Euro bei allen außergemeinschaftlichen Flügen über 3.500 Kilometer.

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

### **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:

- Der Passagier besitzt ein gültiges Ticket.
- Der Passagier findet sich rechtzeitig am Check-in und am Gate ein.
- Dem Passagier wird die Beförderung gegen seinen Willen verweigert.

Im Falle einer Nichtbeförderung sind Betreuungs- und Unterstützungsleistungen (Erfrischungen, Mahlzeiten, kostenlose Telefonate und anderweitige Beförderung) sowie ein pauschaler Schadenersatz, die sogenannte Ausgleichsleistung, vorgesehen.

### **Anspruch auf eine Ausgleichszahlung**

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

- Der Passagier verzichtet freiwillig auf die Buchung und erhält eine entsprechende Gegenleistung, die zwischen dem Passagier 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.
- Der Passagier besteht auf eine Barauszahlung oder Überweisung. In diesem Fall erhält er den Betrag, der ihm 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 Kilometer und allen weiteren Flügen zwischen 1.500 und 3.500 Kilometer
  - 600 Euro bei allen außergemeinschaftlichen Flügen über 3.500 Kilometer

Vertretbare Gründe für eine Nichtbeförderung:

- Der Passagier findet sich zu spät beim Check-in oder am Gate ein.
- Notwendige Reisedokumente fehlen.
- Eine ansteckende Krankheit wurde diagnostiziert.
- Die allgemeine und/oder betriebliche Sicherheit ist gefährdet.

In diesen Fällen hat der Passagier 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 außergemeinschaftlichen 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 (bei außergemeinschaftlichen Flügen) des Ticketpreises für das jeweils betroffene Flugsegment.

### 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.<sup>2</sup> In diesem Sinne ist auch eine Kollision eines Flugzeuges am Boden mit einem Vorfeldfahrzeug kein außergewöhnlicher Umstand.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> EuGH, Urteil vom 17.9.2015 in der Rs. C-257 / 14 „van der Lans“.

<sup>3</sup> EuGH, Urteil vom 14.11.2014 in der Rs. C-394 / 14 „Siewert“.





## 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 nach einem Blitzschlag 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, sodass Passagiere rascher zu ihren Ansprüchen kommen.

## Rechte von Menschen mit Behinderung

Grundsätzlich müssen Fluglinien Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität gemäß der 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 Behinderung 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 ein-

Technische Probleme stellen grundsätzlich keinen außergewöhnlichen Umstand dar.

schließlich 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 Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, muss das Luftfahrtunternehmen im Rahmen des Möglichen dieser Person 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 mit dem Sozialministeriumservice ([www.sozialministeriumservice.at](http://www.sozialministeriumservice.at)) aufzunehmen. Auch dort ist eine Schlichtungsstelle eingerichtet, die als Vorstufe zu einem allfälligen Gerichtsverfahren wegen Diskriminierung anzurufen ist.

# Pünktlichkeit im Bahnverkehr bleibt hoch

Pünktlichkeit ist im öffentlichen Verkehr ein wichtiges Thema. Tagespendlerinnen und -pendler wollen ebenso pünktlich am Ziel sein wie Touristinnen und Touristen, die möglicherweise einen Anschluss im Umsteigebahnhof erreichen wollen. Gleichzeitig erfordert der integrierte Taktfahrplan eine hohe Pünktlichkeit, damit alle Umsteigemöglichkeiten wahrgenommen werden können. Störungen auf einzelnen Streckenabschnitten können sich im engmaschigen und vertakteten Bahnnetz wie ein Dominoeffekt auf das ganze Netz auswirken. Hierbei gilt zu beachten, dass Österreich durch seine Lage im Herzen Europas mit anderen Bahnunternehmen im Austausch steht und sich so auch Verspätungen übertragen können.

Im schienengebundenen Personenverkehr war die Pünktlichkeit der Züge im Jahr 2016 mit 95,9 Prozent insgesamt sehr hoch.

Die statistische Grundlage hierfür bilden die Ankünfte aller Züge in allen Verkehrsstationen. Insgesamt wurden 2016 16,6 Mio. Ankünfte im Netz der ÖBB-Infrastruktur registriert. Davon entfallen 291.555 Ankünfte auf die Mitbewerber im ÖBB-Netz. 15,99 Mio. Ankünfte erfolgten pünktlich.

**95,9 Prozent der Personenverkehrszüge waren 2016 pünktlich.**

Pünktlichkeit wird als Schwellenwert definiert, der im Fall der ÖBB-Infrastruktur 5 Minuten und 29 Sekunden nicht übersteigen darf. Ausgefallene Züge scheinen in der Bewertung nicht auf, auch nicht Züge, die im Schienenersatzverkehr geführt wurden.

Pünktlichkeit in Prozent

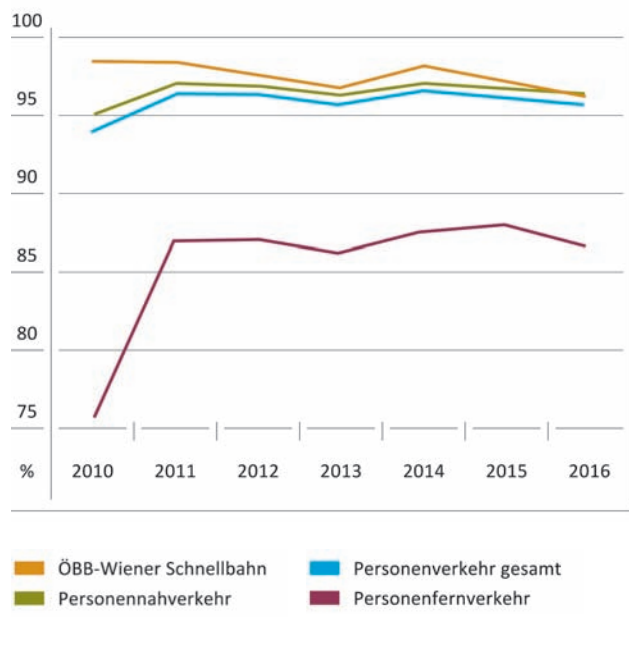


Abb. 1: Vergleich der Pünktlichkeit im Personenverkehr von 2010 bis 2016 im Netz der ÖBB. Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

2016 kam es in 90.092 Verkehrsstationen zu Zugausfällen. Das sind 0,5 Prozent aller Ankünfte. 226.588 Ankünfte erfolgten im Schienenersatzverkehr.

Die Monate mit den meisten pünktlichen Zügen waren Februar 2016 mit 97,3 Prozent sowie der März und Dezember mit je 96,7 Prozent. Die wenigsten pünktlichen Züge gab es aufgrund von Baustellen in den Sommermonaten von Juni bis August, hier lag die Pünktlichkeit zwischen 94,3 bzw. 95 Prozent.



## Pünktlichkeit im Personenfernverkehr der ÖBB-Personenverkehr

Im Personenfernverkehr ist durch die internationale Vernetzung die Pünktlichkeit geringer als im Nahverkehr. Vermehrte Baustellen am Deutschen Eck und in Tschechien bei Brünn/Brno, Prag/Praha und Lundenburg/Břeclav bewirkten 2016 eine geringfügige Verschlechterung der Pünktlichkeit auf 86,7 Prozent.

Der Monat mit den meisten pünktlichen Zügen war der Februar 2016 mit 92,6 Prozent, gefolgt vom Dezember mit 89,7 Prozent. Im Juli wurden aufgrund der vielen Baustellen mit 80,5 Prozent die wenigsten pünktlichen Züge verzeichnet.

Vergleicht man die wesentlichen Eisenbahnachsen in Österreich, zeigt sich, dass 2016 die Strecke zwischen Kufstein und dem Brenner mit 80,6 Prozent die Achse mit den wenigsten pünktlichen Zügen im gesamten Personenverkehr war. Die Verspätungen ergaben sich größtenteils durch den internationalen Verkehr zwischen Italien und Deutschland bei der Einreise am Brenner.

Die Achse mit den meisten pünktlichen Zügen war diesmal die Südstrecke mit 88 Prozent, knapp gefolgt von der Tauernstrecke mit 87,1 Prozent und der wesentlich dichter befahrenen Westbahnstrecke mit 87,0 Prozent. Die Grenze mit der höchsten Pünktlichkeit ist mit 90,8 Prozent in Richtung Österreich der schweizerische Grenzübergang Buchs. Ein baustellenbedingter Ausreißer 2016 war mit 60,7 Prozent der Grenzübergang Lundenburg/Břeclav, Hauptursache war der Neubau der Brücke über die Thaya.

Der boomende Nachtverkehr wies 2016 eine Pünktlichkeit von 84,2 Prozent auf, wobei die Verspätungsursache Nummer 1 die internationalen Nachbarbahnen sind.

Verkehrsart	2012	2013	2014	2015	2016
<b>ÖBB Personenfernverkehr</b>	86,8	85,6	87,7	88,5	87,0
<b>ÖBB RJ</b>	82,9	82,2	86,0	84,9	82,5
<b>WESTbahn</b>	95,8	93,6	96,9	97,1	95,2

Tabelle 1: Pünktlichkeit auf der Westbahnstrecke 2012–2016 (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden).

Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Bei Zugverspätung haben Fahrgäste einen rechtlichen Anspruch auf Entschädigung.

## Konkurrenz sorgt für mehr Pünktlichkeit

Interessant ist der Pünktlichkeitsvergleich bei Strecken, auf denen mehrere Mitbewerber operieren. Auf der Weststrecke gibt es seit mehr als fünf Jahren neben der ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV) auch die WESTbahn, die Fernverkehrszüge anbietet. Diese verkehren zwischen Wien West und dem Salzburger Hauptbahnhof. Die Züge der WESTbahn sind seit Jahren deutlich pünktlicher als jene der ÖBB-PV. Ein Grund dafür ist die unterschiedliche internationale Vernetzung: Die ÖBB-PV bindet in Wien neben dem Hauptbahnhof auch Meidling an, womit sehr gute Anschlüsse Richtung Ungarn, Slowakei, Tschechien sowie der Südbahn angeboten werden. Das Angebot der WESTbahn ist im Gegensatz zu jenem der ÖBB-PV fahrplantechnisch nur mit der Bayerischen Oberlandbahn vernetzt.

Weitere Gründe für die höhere Pünktlichkeit der WESTbahn sind neben Fahrzeitreserven auch der schnellere Fahrgastwechsel sowie eine raschere Abfertigung. Als Resultat ergeben sich kurze Haltezeiten in den Stationen.

Onlineabfrage der Pünktlichkeitsgrade  
sechs Monate rückwirkend und  
ohne Login möglich.

### Bundesländer im Vergleich: hohe Pünktlichkeit in Vorarlberg, Tirol und Kärnten

Im Mittelwert der Monate erzielte Vorarlberg mit 98 Prozent die höchste Pünktlichkeit, gefolgt von Tirol und Kärnten bzw. der Steiermark. Im Gegensatz dazu konnte in Oberösterreich der Schwellenwert von 95 Prozent in sieben Monaten nicht erreicht werden. Jahreszeitlich betrachtet war der Februar 2016 der pünktlichste Monat. Die Sommermonate Juli und August wurden für Bauarbeiten genutzt und wiesen somit die schlechtesten Pünktlichkeitswerte auf.

Im Personennahverkehr konnte 2016 mit einer Pünktlichkeit von 96,4 Prozent das Vorjahresniveau (96,8 Prozent) knapp nicht gehalten werden.

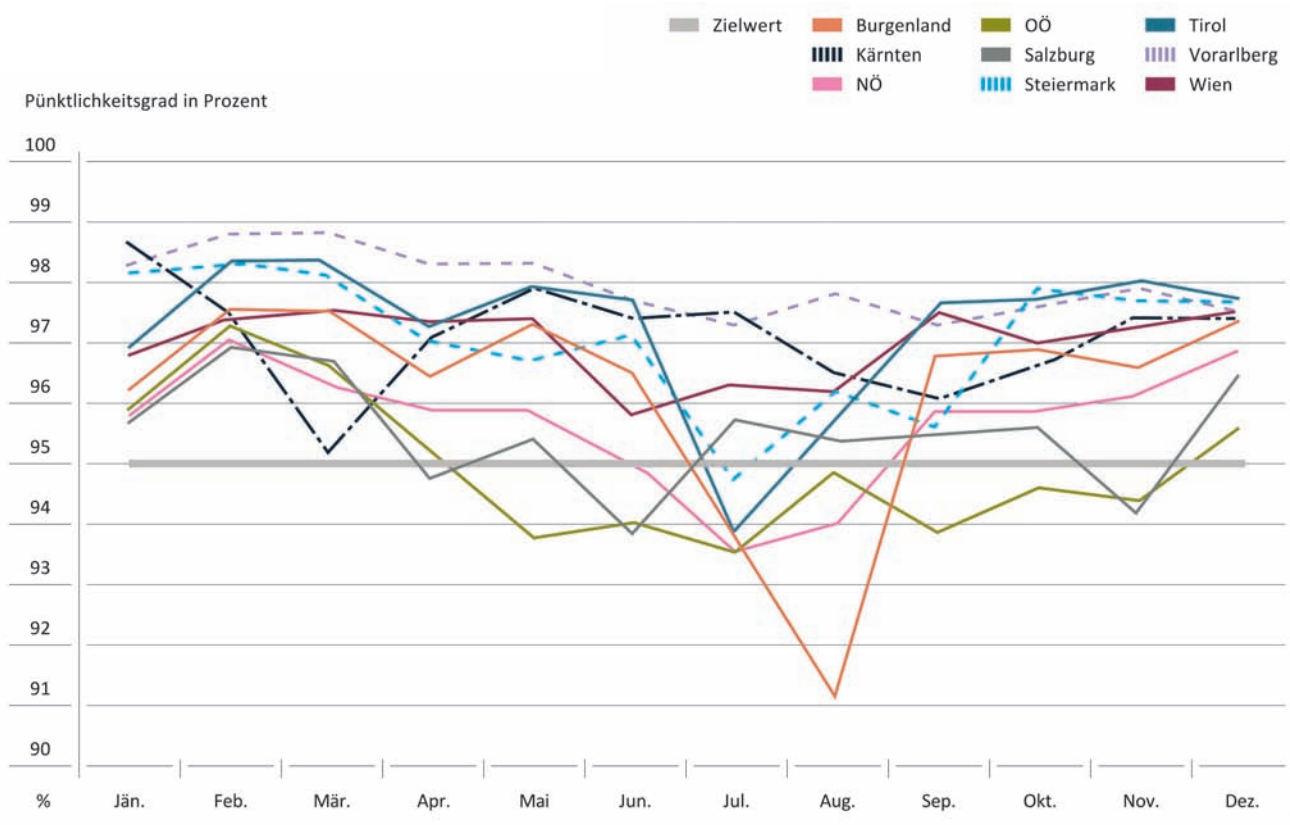


Abb. 2: Pünktlichkeit im Jahr 2016 im Nahverkehr nach Bundesländern (Messung der Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden). Quelle: ÖBB Personenverkehr.



## Pünktlichkeit in Österreich höher als in Deutschland

Auch 2016 ist der Nah- und Fernverkehr in Österreich pünktlicher als in Deutschland. Innerhalb Österreichs sind die Züge im Nahverkehr pünktlicher als im Fernverkehr.

Monat	ÖBB Fernverkehr	DB Fernverkehr	ÖBB Nahverkehr	DB Regio
Jän. 16	88,4	76,9	96,6	94,9
Feb. 16	92,3	84,0	97,5	96,1
Mär. 16	88,9	80,9	97,0	95,5
Apr. 16	85,5	78,5	96,5	95,6
Mai. 16	85,5	75,6	96,5	94,6
Jun. 16	83,1	74,7	95,6	94,3
Jul. 16	80,5	78,5	94,9	95,0
Aug. 16	83,6	80,5	95,3	95,7
Sep. 16	85,3	78,7	96,2	94,6
Okt. 16	88,8	79,6	96,4	93,7
Nov. 16	89,0	76,5	96,5	92,2
Dez. 16	89,7	83,0	97,0	95,1

Tabelle 2: Monatliche Pünktlichkeit 2016 für den gesamten Personenfern- und Regionalverkehr im Netz der ÖBB-Infrastruktur bzw. im Netz der DB Netz. Messung der österreichischen Verspätungen ab 5 Minuten 29 Sekunden; bei der DB ab 5 Minuten 59 Sekunden. Quelle: ÖBB-Infrastruktur, DB Netz.

Die Schweiz misst die Pünktlichkeit der Züge aus Sicht ihrer Kundinnen und Kunden, sprich: Erreichen diese inklusive der Anschlüsse ihr Ziel pünktlich oder nicht. Die letzte Auswertung für 2015 zeigt eine Kundenpünktlichkeit von 87,8 Prozent.

Eisenbahnunternehmen sind verpflichtet den Pünktlichkeitsgrad monatlich auf der Website zu veröffentlichen.

## Entschädigung für Jahreskartenbesitzer im Regionalverkehr

Wer eine Jahreskarte besitzt, hat im Fall von vermehrten Zugverspätungen im Regionalverkehr Anspruch auf Entschädigung. Davon ausgenommen ist der Stadtverkehr. Gemessen werden alle Züge des Regionalverkehrs. Dazu wird das Netz der ÖBB-Infrastruktur in 112 Streckenabschnitte für den Personenverkehr der ÖBB unterteilt. Dazu kommen noch Streckenabschnitte für die anderen Eisenbahnunternehmen im ÖBB-Netz. Im Regionalverkehr gilt ein gesetzlich vorgeschriebener Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent. Als pünktlich gilt ein Zug bei der ÖBB-Infrastruktur, wenn er maximal 5 Minuten 29 Sekunden verspätet ist. Wird der Wert von 95 Prozent in zumindest einem Monat nicht erreicht, erhalten die Kunden einmal im Jahr am Ende der Gültigkeitsdauer ihrer Jahreskarte eine Entschädigung.

## Pünktlichkeit im Bahnverkehr | apf Jahresbericht 2016

	Anzahl der unpünktlichen Monate
<b>Burgenland</b>	
Bruck/Leitha–Bratislava–Petrzalka	3
Bruck/Leitha–Neusiedl/See	3
Bruck/Leitha–Nickelsdorf	8
Ebenfurth–Sopron–Deutschkreuz	2
Eisenstadt–Neusiedl	1
Neusiedl/See–Pamhagen	1
Wiener Neustadt–Loipersbach–Schattend.	1
<b>Kärnten</b>	
Bad St. Leonhard–Klagenfurt	3
Bleiburg–Prevalije	9
Friesach–Klagenfurt	2
Hermagor–Kötschach–Mauthen	0
Klagenfurt–Rosenbach	0
Klagenfurt–Villach	1
Lienz–Spittal–Millstättersee	0
Spittal–Millstättersee–Böckstein	2
Spittal–Millstättersee–Villach	3
St. Veit/Glan–Feldkirchen–Villach	0
Villach–Hermagor	0
Villach–Jesenice	1
Villach–Tarvisio Boscoverde	7
<b>Niederösterreich</b>	
Absdorf–Hippersdorf–Gmünd NÖ	5
Absdorf–Hippersdorf–Krems/Donau	3
Amstetten–St. Valentin	1
Amstetten–Waidhofen/Ybbs	0
Bad Fischau–Brunn–Gutenstein	1
Bad Fischau–Brunn–Puchberg/Schneeberg	2
Freiland–Traisen	0
Gänserndorf–Groß Schweinbarth	0
Gänserndorf–Marchegg	0
Hainfeld–Traisen	0
Krems/Donau–St. Pölten	10
Leobersdorf–Weissenbach–Neuhaus	0
Mistelbach–Laa/Thaya	7
Obersdorf–Bad Pirawarth	0
Payerbach–R.–Mürzzuschlag	4
Pöchlarn–Scheibbs	0
Rohr–Amstetten	11
Sigmundsherberg–Krems/Donau	3
Stockerau–Absdorf–Hippersdorf	2
Traisen–St. Pölten	6
Tulln–St. Pölten	0
Wien Meidling–Pottendorf–Wr. Neustadt	9
Waidhofen/Ybbs–Kleinreifling	0
Wien Donauuferbf.–Kledering	10
Wien FJBF–Absdorf–Hippersdorf	2
Wien Floridsdorf–Bernhardsthal	9
Wien Floridsdorf–Mistelbach	2
Wien Floridsdorf–Retz	3
Wien Hbf–Bruck/Leitha	3
Wien Hbf–Marchegg	0
Wien Hbf–Mödling–Payerbach–R.	3
Wien Rennweg–Wolfsthal	1
Wien West–Neulengbach–St. Pölten	8
Wien West–St. Pölten über Tullnerfeld	10
Wien Zvb. – Felixdorf	0
Wiener Neustadt–Bad Fischau–Brunn	2
Wiener Neustadt–Friedberg	1
<b>Oberösterreich</b>	
Attnang–Puchheim–Kammer/Schörfliing	12
Attnang–Puchheim–Ried/Innkreis	1
Attnang–Puchheim–Straßwalchen	12
Garsten–Kleinreifling	3
Kirchdorf/Krems–Selzthal	10
Linz–Kirchdorf/Krems	7
Linz–Pregarten	6
Linz–Wels	10
Linz Urfahr–Aigen–Schlägl	0
Neumarkt–Kallham–Passau	7
Neumarkt–Kallham–Ried/Innkreis	4
Pregarten–Horni D.	9
Ried/Innkreis–Braunau	0
Ried/Innkreis–Schärding	1

Sarmingstein–Linz/St. Valentin	10
St. Pölten–Rohr	8
St. Valentin–Garsten	0
St. Valentin–Linz	1
Stainach–Irdning–Attnang–Puchheim	10
Steindorf–Straßwalchen–Braunau	7
Wels–Aschach	1
Wels–Attnang–Puchheim	10
Wels–Grünau im Almtal	2
Wels–Neumarkt–Kallham	10
<b>Salzburg</b>	
Freiassing–Schwarzach–St.Veit	2
Radstadt–Bischofshofen	5
Schwarzach–St.Veit–Saalfelden	11
Straßwalchen–Salzburg–Freiassing	9
Böckstein–Schwarzach–St.Veit	2
<b>Steiermark</b>	
Bruck/Mur–Friesach	4
Bruck/Mur–Graz	1
Bruck/Mur–Treglwang	1
Friedberg–Fehring	0
Graz–Jennersdorf	0
Graz–Spielfeld–Straß	0
Kleinreifling–Selzthal	3
Mürzzuschlag–Bruck/Mur	1
Selzthal–Stainach Irdning	6
Spielfeld–Straß–Bad Radkersburg	0
Stainach Irdning–Radstadt	0
Treglwang–Selzthal	1
<b>Tirol</b>	
Innsbruck–Brenner	1
Innsbruck–Landeck	1
Innsbruck–Scharnitz	5
Kufstein–Innsbruck	0
Saalfelden–Wörgl	4
San Candido–Innichen–Lienz	0
<b>Vorarlberg</b>	
Bludenz–Feldkirch	0
Feldkirch–Buchs	5
Feldkirch–Lochau–Hörbranz	0
St. Margrethen–Bregenz	1
<b>Wien</b>	
Wien Handelskai–Wien Hütteldorf	0
Wien Hbf (Bstg. 3–12)–Wien Meidling	0
Wien Meidling–Wien Floridsdorf	5
Wien Meidling–Wien Hütteldorf	0

Tabelle 3: Anzahl der unpünktlichen Monate von bedienten Strecken der ÖBB-PV. Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

32 Streckenabschnitte waren im Jahr 2016 in allen Monaten pünktlich. Zwei Strecken in Oberösterreich erreichten in keinem Monat die vorgeschriebene Pünktlichkeit von 95 Prozent.

Eisenbahnunternehmen sind verpflichtet, die Pünktlichkeit monatlich auf ihren Webseiten zu veröffentlichen. Für die ÖBB-PV werden diese Werte einerseits nach Bundesländern veröffentlicht, andererseits ist online eine Pünktlichkeitsabfrage aller ÖBB-Stationen innerhalb des gewählten Verkehrsverbundes möglich (auf [www.oebb.at/Fahrgastreue](http://www.oebb.at/Fahrgastreue) unter dem Menüpunkt Pünktlichkeitsabfrage). Damit können Fahrgäste mit einer Jahreskarte selbst überprüfen, ob sie Anspruch auf eine Entschädigung haben.



### Weitere österreichische Bahnen mit hervorragender Pünktlichkeit

Neben der ÖBB-PV gibt es weitere elf Eisenbahnverkehrsunternehmen, die im Wettbewerb oder als Anschluss zur ÖBB-PV Verkehrsdienste anbieten. Diese wiesen 2016 abermals hohe Pünktlichkeitswerte auf. Die BOB allerdings, die in Österreich den Grenzübergang Freilassing-Salzburg und den Grenzbahnhof Kufstein befährt, konnte in keinem Monat den Pünktlichkeitswert von 95 Prozent erreichen. Am Grenzübergang Freilassing-Salzburg lag die Pünktlichkeit durchschnittlich bei 80 Prozent, am Grenzübergang Kufstein bei 85,4 Prozent, was vor allem auf zahlreiche Baustellen in den deutschen Streckenabschnitten zurückzuführen war. Neben der BOB wird der Grenzübergang Freilassing-Salzburg auch von der DB Regio befahren, die inklusive Verkehr im Außerfern, den Pünktlichkeitsgrad von 95 Prozent in nur vier Monaten erreichen konnte.

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Anzahl der unpünktlichen Monate	Pünktlichkeit 2015	Pünktlichkeit 2016
BOB	12	81,0%	83,6%
CAT	0	97,8%	99,1%
DB Regio	8	93,1%	91,0%
GKB	0	98,2%	98,8%
GySEV	1	92,6%	96,2%
MBS	0	99,2%	98,8%
SLB	0	99,5%	99,3%
Stern & Hafferl	0	99,0%	98,9%
StLB	0	99,7%	99,8%
WESTbahn	0*	96,9%	95,2%
WLB	4	97,9%	95,9%

\* Bei der WESTbahn bezieht sich diese Auswertung auf Strecken mit einer Pünktlichkeit unter 90 Prozent bzw. 90,01 Prozent (ab 17. November 2016), da die gesetzliche Verpflichtung über 95 Prozent nicht gilt.

Tabelle 4: Tabelle 4: Anzahl der Monate 2016 mit einer Pünktlichkeit der Bahnen unter 95 Prozent sowie deren Pünktlichkeit von Jänner bis Dezember (gewichtete Werte). Quelle: ÖBB-Infrastruktur, Bahnen.

### Verspätungsursachen

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen verursachten knapp die Hälfte aller Verspätungen selbst, etwa durch längeren Fahrgastwechsel in den Stationen, Anschlussherstellung, ungenügende Abfertigung und technische Fahrzeugstörungen.

Seitens der Infrastruktur verursachen Weichenstörungen oder Stellwerksprobleme Verspätungen. Zu diesen Anlagenstörungen kommen noch Verspätungen durch Wartungs-, Inspektions- oder Erneuerungsarbeiten an Infrastrukturanlagen. Infrastrukturelle Folgeverspätungen ergeben sich durch Eingleisigkeit, mangelnde Bahnsteigkapazität oder durch den Betriebsablauf. Die infrastrukturellen Störungen summierten sich 2016 auf 1,0 Minute je Zug und machten 25 Prozent aller Verspätungen aus. Unpünktlichkeit kann aber auch durch externe Einflüsse wie Unwetter oder Rettungseinsätze entstehen. Sechs Prozent aller unpünktlichen Züge sind auf solche externen Einflüsse zurückzuführen. Außerdem führen eingleisige oder zweigleisige Strecken zu Verzögerungen von Zügen aufgrund von anderen Zügen.

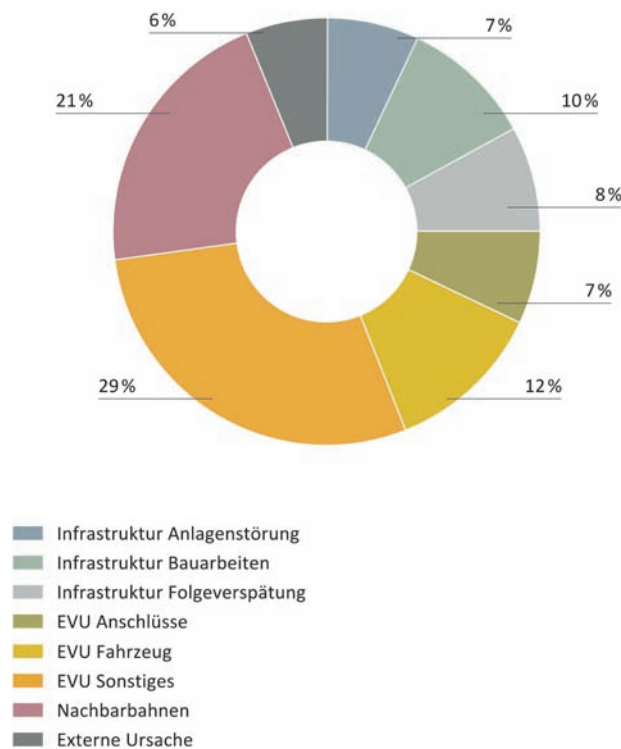


Abb. 3: Verspätungsursachen (Nah- und Fernverkehr) im Jahr 2016 im ÖBB-Netz. Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Im Nahverkehr verursachte das Abwarten von Anschlüssen Verspätungen von 0,4 Minuten je Zug oder 11 Prozent aller Verspätungen. Hinzu kommen 17 Prozent durch Fahrzeugstörungen. Die internationale Vernetzung ist für weitere acht Prozent ausschlaggebend. Die Infrastruktur ist für 35 Prozent aller Verspätungen im Nahverkehr verantwortlich.





- Die apf veröffentlicht eine neue Verfahrensrichtlinie • Online-Info auf [www.passagier.at](http://www.passagier.at): Gesetze, Kontaktdaten von Beschwerdeabteilungen der Unternehmen und Verkehrsverbünde, Links zu Behörden, Organisationen, Kammern, Vereinen und Fahrgastinitiativen.

## Service und Informationen

# Verfahrensrichtlinie

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

## § 1. Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

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

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

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

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

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

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

## § 4. Verfahrensparteien

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

## § 5. Vertretung im Schlichtungsverfahren

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

## § 6. Beschwerdegegenstand

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

## § 7. Unzulässige Beschwerden

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

## § 8. Form der Beschwerdeeinbringung

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

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

- Persönliche Daten, also Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. Faxnummer, ggf. E-Mail-Adresse;
- eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts inklusive aller Dokumente, die für die Beurteilung des Falles notwendig sind;

- die Beschwerde, die bereits an das Unternehmen gerichtet wurde;
- die Antwort des Unternehmens mit kompletter Korrespondenz;
- die aktuelle Forderung gegenüber dem Unternehmen;
- eine Zustimmung nach § 8 Datenschutzgesetz 2000 (DSG 2000)<sup>3</sup> und damit einhergehend die 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.

**3** Der Beschwerde sind der relevante Sachverhalt und alle nötigen Unterlagen (z. B. Fahrkarte bzw. Flugschein, Buchungsbestätigung oder Boarding Pass, Schüler-, Lehrlings- bzw. Berufsschulenausweis, Freifahrtausweis, Ermäßigungskarte, Strafzahlung/ Fahrgeldnachforderung, Inkassobrief, Rechnungen von Taxi oder Hotel, schriftliche Beschwerde an das Unternehmen, Antwort des Unternehmens samt kompletter Korrespondenz usw.) beizulegen. Wenn nicht im Einzelfall ausdrücklich verlangt, sind Kopien der Dokumente ausreichend. Eine Beschwerde ist grundsätzlich in deutscher Sprache einzubringen. Das Schlichtungsverfahren wird in deutscher Sprache durchgeführt. Zusätzlich gibt es seitens der apf für Beschwerdeführende das unverbindliche Angebot, 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 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 Verfahrensparteien – außer in begründeten Fällen – die Korrespondenz zur konkreten Beschwerde nur mit der apf zu führen. Von der Befassung anderer Einrichtungen und

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

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

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

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, EibG, EisbBFG, EKHG, KfIG, LFG, KSchG, 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 Verfahrensstadium – eine Einigung zustande, so ist 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 EisBFG 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 und die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde zu informieren, wenn das betroffene Unternehmen (Schifffahrtsunternehmen oder Hafen- bzw. Terminalbetreiber) seiner Verpflichtung zur Mitwirkung am Verfahren nicht nachkommt.

#### **§ 14. Verfahrensdauer**

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

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

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

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

#### **§ 15. Kosten des Schlichtungsverfahrens**

**1** Das Schlichtungsverfahren ist für die Beschwerdeführenden unentgeltlich. Die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen wird mit Verordnung des bmvt festgesetzt und beträgt derzeit EUR 78,-.

**2** Jede Verfahrenspartei trägt die ihr durch das Schlich-

tungsverfahren 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 Beschwerdeführenden für den Zeitraum des Schlichtungsverfahrens bis zum Abschluss des Verfahrens gehemmt.

#### **§ 17. Verzugszinsen und Gebühren der Unternehmen**

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

#### **§ 18. Datenschutz und Vertraulichkeit**

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

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

**3** Die apf verwendet die Daten ausschließlich zur Beschwerdebearbeitung und zur Durchführung der Schlichtungsverfahren. Die zweckentsprechenden Daten werden in den in § 13 Abs. 6 bis 8 genannten Fällen an die dort aufgezählten Behörden bzw. bei Anzeigen wegen (verwaltungs)strafrechtlichen Sachverhalten an die zuständigen Einrichtungen (z. B. Bezirksverwaltungsbehörde) übermittelt. Daten ohne Personenbezug werden im Rahmen der Erstellung eigener

Publikationen, wie etwa dem gemäß § 8 Abs. 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bzw. gemäß § 9 AStG zu erstellenden jährlichen Bericht über die Aufgabe als apf verwendet. Die apf verwendet Daten zu anderen Zwecken nur dann, wenn sie im Einzelfall zur Datenverwendung im Sinne von § 8 DSGVO 2000 berechtigt ist.

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

### § 19. Schlichter / in der apf

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

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

### § 20. Information über das Schlichtungsverfahren

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

### § 21. Inkrafttreten

Diese Verfahrensrichtlinie tritt mit 31. März 2017 in Kraft.

## Anhang I Eisenbahn

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

1 Die Zuständigkeit der apf umfasst:

1. gemäß § 78a Abs. 1 Eisenbahngesetz (EisbG)<sup>4</sup> sämtliche Beschwerdefälle von Gebietskörperschaften, Interessenvertretungen oder Kundinnen und Kunden mit

Eisenbahnverkehrsunternehmen und Eisenbahninfrastrukturunternehmen (in weiterer Folge: Eisenbahnunternehmen) oder 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 / 2007<sup>5</sup> oder des Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetzes (EisbBFG)<sup>6</sup> sowie wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen einschließlich der Entschädigungsbedingungen gemäß § 22a EisbG bei der apf erheben.

2 Die apf ist nur für in Österreich niedergelassene oder tätige Unternehmen zuständig. Im Einzelfall – wenn der Ankunfts- oder Abfahrtsort in Österreich liegt 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 Verkehrsverbünde 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 Bundes-

länder 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 Verspätungsentschädigungen, 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/ oder 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 Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- Beschwerden, für die eine andere Schlichtungsstelle bzw.

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

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

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

Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art. 30 Abs. 1 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 zuständig ist;

- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- Beschwerden gemäß § 78a Abs. 1 EiszG, deren Streitwert weniger als zehn Euro beträgt, wenn der Streitgegenstand keine über den Einzelfall hinausgehende grundsätzliche Bedeutung hat;
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

## Anhang II Kraftfahrlinien

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

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

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

3 Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

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

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

2 Beschwerdegegnerin oder Beschwerdegegner können gemäß Art. 2 und 28 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 in Verbindung mit §§ 32a und 32b KfLG Busunternehmen sein, deren Hauptniederlassung in Österreich ist und/oder die

Linien- oder Gelegenheitsverkehr mit Abfahrts- oder Ankunftsort in Österreich betreiben, welche vom Anwendungsbereich der zitierten Verordnung umfasst sind.

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

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

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

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

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

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

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

Folgende Beschwerden sind unzulässig und/oder 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 beschädigte oder verlorene Rollstühle und andere Mobilitätshilfen 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 Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- Beschwerden, für welche eine andere Schlichtungsstelle / Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art. 28 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 zuständig ist;
- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

## Anhang III Schifffahrt

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

- 1 Die Zuständigkeit der apf umfasst gemäß §§ 71a und 87a SchFG<sup>9</sup> alle Beschwerdefälle von Nutzerinnen und Nutzern von Häfen und Terminals in Österreich sowie Fahrgästen von Schifffahrtsunternehmen, sofern behauptet wird, dass ihre Rechte aus der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010<sup>10</sup> verletzt wurden, und die Beschwerde der oder des Beschwerdeführenden 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 Beschwerden betreffend Rechte aus dieser Verordnung, beispielsweise wegen Verspätungsentschädigungen, Fahrpreiserstattungen oder Hilfeleistungen wie Taxi- oder Hotelkosten aufgrund von Verspätungen oder Schiffsausfällen.

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

<sup>8</sup> Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 2006/2004, ABl. Nr. L 55 vom 28.2.2011

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

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

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/oder 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 Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- Beschwerden, für welche eine andere Schlichtungsstelle / Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale

Durchsetzungsstelle gemäß Art. 25 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 zuständig ist;

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

## Anhang IV Luftfahrt

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

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

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

3 Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

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

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

2 Beschwerdegegnerin oder Beschwerdegegner können gemäß Art. 16 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 Luftfahrtunternehmen, deren Hauptniederlassung in Österreich ist und/oder die Flüge mit Abflugs- oder Ankunftsart in Österreich durchführen, gemäß Art. 14 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 österreichische Zivilflugplatzhalter (z. B. Flughafenbetreiber) und Luftfahrtunternehmen, deren Haupt-

niederlassung in Österreich ist bzw. die Flüge mit Abflug- 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/oder 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 Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren;
- Beschwerden, für welche eine andere Schlichtungsstelle/ Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art. 16 Abs. 1 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 bzw. gemäß Art. 14 Abs. 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 zuständig ist;
- Beschwerden über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind;
- Beschwerden, deren Behandlung den effektiven Betrieb der apf ernsthaft beeinträchtigen könnte, etwa weil umfangreiche Beweisaufnahmen erforderlich wären oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt.

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

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

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

# Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links

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

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

## Bahn

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

## Bus

- Kraftfahrlineiengesetz 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 Fluggästen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität, ABl. Nr. L 204

## Beschwerdeabteilungen und Links

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

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

### INFO: **Kontakt:**

Für Auskünfte, Beratung & Rückfragen stehen die Expertinnen und Experten der apf auch gerne telefonisch unter +43 1 505 07 07 und der jeweiligen Durchwahl zur Verfügung:

Bahn: - 710

Bus: - 720

Schiff: - 730

Flug: - 740





# Glossar

## Behörden und Gerichte

<b>ACG</b>	Austro Control Österreichische Gesellschaft für Zivilluftfahrt mbH
<b>apf</b>	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
<b>BAZL</b>	Bundesamt für Zivilluftfahrt
<b>BGH</b>	Bundesgerichtshof (Deutschland)
<b>BMASK</b>	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
<b>BMVI</b>	Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur
<b>bmvit</b>	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
<b>EU/EG</b>	Europäische Union/Europäische Gemeinschaft
<b>EuGH</b>	Europäischer Gerichtshof
<b>LBA</b>	Luftfahrtbundesamt
<b>OGH</b>	Oberster Gerichtshof (Österreich)
<b>Schienen-Control/SCK</b>	Schienen-Control GmbH bzw. Schienen-Control Kommission
<b>VwGH</b>	Verwaltungsgerichtshof (Österreich)

## Unternehmen und Organisationen

<b>Adria Airways</b>	Adria Airways d.o.o.
<b>Aeroflot</b>	AEROFLOT Russian Airlines AG
<b>airBaltic</b>	Air Baltic AG
<b>airberlin</b>	Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG
<b>Air China</b>	Air China Limited
<b>Air Dolomiti</b>	AIR DOLOMITI S.p.A. Linee Aeree Regionali Europee
<b>Air France</b>	Air France KLM SA
<b>Air Serbia</b>	Air Serbia AG
<b>Alitalia</b>	Alitalia S.p.A.
<b>AUA</b>	Austrian Airlines AG
<b>BOB/Meridian</b>	Bayerische Oberlandbahn GmbH – deutsches Eisenbahnunternehmen
<b>British Airways</b>	British Airways PLC
<b>Brussels Airlines</b>	Brussels Airlines SA/NV-
<b>Bulgaria Air</b>	Bulgaria Air – ehemaliges staatliches Luftfahrtunternehmen Bulgariens
<b>CAT</b>	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
<b>ČD</b>	České dráhy, a.s. – tschechisches Eisenbahnunternehmen
<b>CIT</b>	Comité international des transports ferroviaires – internationales Eisenbahntransportkomitee
<b>Condor</b>	Condor Flugdienst GmbH
<b>Croatia Airlines</b>	Croatia Airlines, Croatian air transport company Ltd

<b>DB</b>	Deutsche Bahn AG – deutsches Eisenbahnunternehmen
<b>DB Regio</b>	DB Regio AG – Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG
<b>easyJet</b>	Easyjet Airline Company Limited
<b>ECAC</b>	Europäische Zivilluftfahrt-Konferenz
<b>EGYPTAIR</b>	EGYPTAIR – staatliche Fluggesellschaft Ägyptens
<b>Emirates</b>	Emirates – staatliches Luftfahrtunternehmen des Emirats Dubai
<b>Ethiopian Airlines</b>	Ethiopian Airlines – staatliches Luftfahrtunternehmen Äthiopiens
<b>Etihad Airways</b>	Etihad Airways P.J.S.C.
<b>Eurail Group</b>	Eurail Group G.I.E – Kapitalgesellschaft, an der verschiedene Bahn- und Fährgesellschaften Europas beteiligt sind
<b>Europe Airpost</b>	ASL Airlines France SA
<b>Eurowings</b>	Eurowings GmbH
<b>Eva Air</b>	EVA Airways Corporation
<b>Express Airways</b>	Express Airways D.o.o.
<b>Germanwings</b>	Germanwings GmbH
<b>GKB</b>	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH
<b>Graz Linien</b>	Holding Graz Linien, Geschäftsfeld der Holding Graz – Kommunale Dienstleistungen GmbH
<b>GySEV</b>	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (Raaberbahn)
<b>Helvetic Airways</b>	Helvetic Airways AG
<b>Iberia</b>	Iberia Lineas Areas SA
<b>IVB</b>	Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH
<b>Linz Linien</b>	LINZ AG LINIEN, Geschäftsfeld der LINZ AG für Energie, Telekommunikation, Verkehr und Kommunale Dienste
<b>Iran Air</b>	Iran Air (staatliche Fluggesellschaft des Iran)
<b>KLM</b>	Koninklijke Luchtvaart Maatschappij Royal Dutch Airlines NV
<b>LOT Polish Airlines</b>	LOT Polish Airlines SA
<b>Lufthansa</b>	Deutsche Lufthansa AG
<b>Luxair</b>	Luxair SA
<b>Maleth-Aero</b>	Maleth-Aero AOC Limited
<b>MBS</b>	Montafonerbahn AG
<b>Montenegro Airlines</b>	Montenegro Airlines d.o.o.
<b>NIKI</b>	NIKI Luftfahrt GmbH
<b>Norwegian Air</b>	Norwegian Air Shuttle AS
<b>Onur Air</b>	Onur Air Tasimacilik A.Ş.
<b>ÖBB</b>	Konzern der Österreichischen Bundesbahnen
<b>ÖBB-Infrastruktur</b>	ÖBB-Infrastruktur AG
<b>ÖBB-Personenverkehr / ÖBB-PV</b>	ÖBB-Personenverkehr AG
<b>Pegasus</b>	Pegasus Hava Taşımacılığı A.Ş.
<b>Qatar Airways</b>	Qatar Airways – staatliches Luftfahrtunternehmen Katar
<b>Ryanair</b>	Ryanair Limited Company
<b>SAS</b>	Scandinavian Airlines AB
<b>SLB</b>	Salzburger Lokalbahn, Geschäftsfeld der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation
<b>StH</b>	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.
<b>StLB</b>	Steiermärkische Landesbahnen
<b>SunExpress</b>	SunExpress – Güneş Ekspres Havacılık A.Ş.
<b>SWISS</b>	Swiss International Air Lines

<b>söp</b>	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. in Deutschland
<b>TAP Portugal</b>	TAP Portugal SA
<b>Tarom</b>	Compania Nationala De Transporturi Aeriene Romane Tarom S.A.
<b>Thomson Airways</b>	Thomson Airways Limited
<b>Transavia</b>	Transavia Airlines C.V.
<b>Transaero</b>	Transaero Airlines Aktiengesellschaft
<b>Tuifly</b>	Tuifly GmbH
<b>Tunisair</b>	Tunisair – staatliche Fluggesellschaft Tunesiens
<b>Turkish Airlines</b>	Turkish Airlines A.Ş.
<b>Ukrainian Airlines</b>	Ukraine International Airlines AG
<b>Vueling</b>	Vueling AG
<b>WESTbahn</b>	WESTbahn Management GmbH
<b>Wiener Linien</b>	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
<b>WLB</b>	Wiener Lokalbahnen AG

### Verkehrsverbünde

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

### Gesetze und Tarifbestimmungen

<b>ABGB</b>	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
<b>AStG</b>	Alternative-Streitbeilegung-Gesetz
<b>BGStG</b>	Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz
<b>CIV</b>	Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck
<b>DSG 2000</b>	Bundesgesetz über den Schutz personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz 2000)
<b>ECG</b>	Bundesgesetz, mit dem bestimmte rechtliche Aspekte des elektronischen Geschäfts- und Rechtsverkehrs geregelt werden (E-Commerce-Gesetz)
<b>EisbBFG</b>	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz)
<b>EisbG</b>	Eisenbahngesetz
<b>EKHG</b>	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz
<b>GCC-CIV / PRR</b>	Allgemeine Beförderungsbedingungen für die Beförderung von Personen
<b>Guidelines der EK</b>	Leitlinien für die Auslegung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen in der Fassung der Verordnung (EG) Nr. 889/2002 des Europäischen Parlaments und des Rates



<b>Kfl-Bef Bed</b>	Allgemeine Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinienverkehr
<b>KfIG</b>	Kraftfahrliniengesetz 1999
<b>KSchG</b>	Konsumentenschutzgesetz
<b>LFG</b>	Luftfahrtgesetz 1957
<b>ÖBB-Handbuch</b>	„Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“, Tarifbestimmung der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>PFAG</b>	Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz
<b>Richtlinie 2013/11/EU (ADR-Richtlinie)</b>	Alternative Dispute Resolution, Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten
<b>SchFG</b>	Schiffahrtsgesetz 1997
<b>Schiffsbesatzungsverordnung</b>	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Mindestbesatzung von Fahrzeugen (BGBl. II Nr. 518/2004); regelt, welche Besatzungen Schiffe verschiedener Größen, Bau- und Einsatzarten in Österreich mindestens aufweisen müssen
<b>UWG</b>	Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
<b>VBKG</b>	Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz
<b>Verordnung (EG) Nr. 261/2004</b>	Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91
<b>Verordnung (EG) Nr. 1107/2006</b>	Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität
<b>Verordnung (EG) Nr. 1371/2007</b>	Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr
<b>Verordnung (EU) Nr. 1177/2010</b>	Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004
<b>Verordnung (EU) Nr. 181/2011</b>	Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

### Sonstiges

<b>Abb.</b>	Abbildung
<b>ABl.</b>	Amtsblatt
<b>Abs.</b>	Absatz
<b>AGB</b>	Allgemeine Geschäftsbedingungen
<b>App</b>	Anwendungssoftware (Application software)
<b>Art.</b>	Artikel
<b>AS</b>	Alternative Streitbeilegung
<b>BGBI.</b>	Bundesgesetzblatt
<b>Businesscard</b>	ÖBB-Kundenkarte für Firmen, Vereine und Institutionen
<b>CEO</b>	Chief Executive Officer (Geschäftsführer)
<b>DACH/ D-A-CH</b>	Deutschland, Österreich und Schweiz
<b>EDV</b>	Elektronische Datenverarbeitung
<b>EN</b>	EuroNight, Nachtreisezug
<b>eps</b>	eps (Electronic Payment Standard)-Überweisung, Online-Bezahlsystem
<b>EVU</b>	Eisenbahnverkehrsunternehmen
<b>FAL-PRM</b>	Facilitation-Passengers with reduced mobility
<b>FAQ</b>	Frequently Asked Questions, „häufig gestellte Fragen“
<b>ggf.</b>	gegebenenfalls
<b>GmbH, GesmbH</b>	Gesellschaft mit beschränkter Haftung

<b>Hbf.</b>	Hauptbahnhof
<b>IC Bus</b>	ÖBB Intercitybus
<b>ICE</b>	InterCityExpress, Fernverkehrsreisezug der Deutsche Bahn AG
<b>Jahresnetzkarte</b>	Zeitkarte der WESTbahn in Kooperation mit der WESTbus GmbH
<b>Kfz</b>	Kraftfahrzeug
<b>km</b>	Kilometer
<b>LG</b>	Landesgericht
<b>lit.</b>	littera (lat.), Buchstabe
<b>max.</b>	maximal
<b>Median</b>	statistischer Mittelwert
<b>Mio.</b>	Million(en)
<b>NEB</b>	National Enforcement Bodies (engl.), nationale Durchsetzungsstellen
<b>NÖ</b>	Niederösterreich
<b>Nr.</b>	Nummer
<b>OÖ</b>	Oberösterreich
<b>Österreichcard</b>	Jahresnetzkarte für alle Züge der ÖBB-PV und zahlreiche andere Bahnen mit Ausnahme der Zahnradbahnen, des Sonderverkehrs und des City Airport Trains
<b>PDF</b>	Portable Document Format, elektronisches Dokumentenformat
<b>PKW</b>	Personenkraftwagen
<b>PRM</b>	Person with Reduced Mobility, Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität
<b>Railplus</b>	Fahrpreisermäßigung bei grenzüberschreitenden Bahnreisen in Europa
<b>rj</b>	railjet, Fernverkehrsreisezug der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>Rs</b>	Rechtssache
<b>S</b>	Seite
<b>Sparschiene</b>	ermäßigte Tickets der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>VO</b>	Verordnung
<b>Vorteilscard</b>	Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG
<b>WB</b>	Fernverkehrsreisezug der WESTbahn Management GmbH
<b>Z.</b>	Ziffer
<b>z. B.</b>	zum Beispiel



Impressum: **Eigentümer, Herausgeber und Redaktion:** Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf). Eine Abteilung der Schienen-Control GmbH, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien, T: +43 1 505 0707, F: +43 1 505 0707 180, [www.passagier.at](http://www.passagier.at), [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at), [schlichtung@apf.gv.at](mailto:schlichtung@apf.gv.at) | **Gestaltung:** Judith Mullan | **Druck:** Grasl Druck & Neue Medien GmbH, [www.grasl.eu](http://www.grasl.eu) | **Text:** apf | **Grafiken:** apf | **Fotos:** Getty Images, Shutterstock (M. Apostolovic, DittyAboutSummer, M. Gaellman, GaudiLab, M. King) | © Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte. Eine Abteilung der Schienen-Control GmbH | Redaktionsschluss: April 2017



