



**Rechnungshof
Österreich**

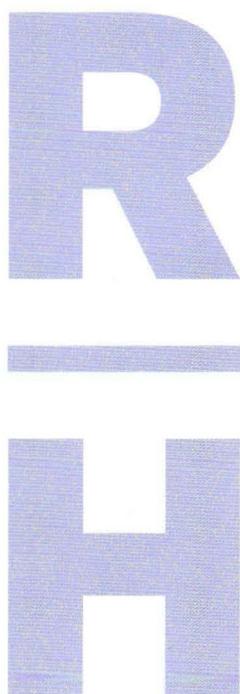
Unabhängig und objektiv für Sie.

Bericht des Rechnungshofes

Passagier– und Fahrgastrechte

III-442 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen des Nationalrates XXV. GP

Reihe BUND 2017/48



Bericht des Rechnungshofes

Vorbemerkungen

Vorlage an den Nationalrat

Der Rechnungshof erstattet dem Nationalrat gemäß Art. 126d Abs. 1 Bundes-Verfassungsgesetz nachstehenden Bericht über Wahrnehmungen, die er bei einer Gebarungsüberprüfung getroffen hat.

Berichtsaufbau

In der Regel werden bei der Berichterstattung punktweise zusammenfassend die Sachverhaltsdarstellung (Kennzeichnung mit 1 an der zweiten Stelle der Textzahl), deren Beurteilung durch den Rechnungshof (Kennzeichnung mit 2), die Stellungnahme der überprüften Stelle (Kennzeichnung mit 3) sowie die allfällige Gegenüberung des Rechnungshofes (Kennzeichnung mit 4) aneinandergereiht. Das in diesem Bericht enthaltene Zahlenwerk beinhaltet allenfalls kaufmännische Auf- und Abrundungen.

Der vorliegende Bericht des Rechnungshofes ist nach der Vorlage über die Website des Rechnungshofes „<http://www.rechnungshof.gv.at>“ verfügbar.





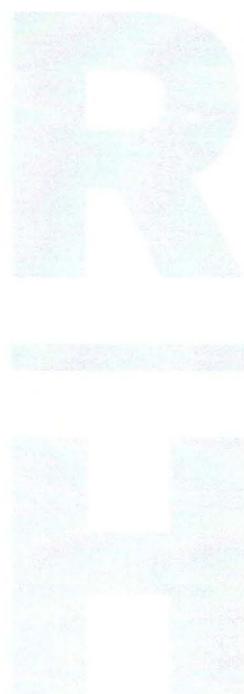
**Rechnungshof
Österreich**

Unabhängig und objektiv für Sie.

Bericht des Rechnungshofes

Passagier– und Fahrgastrechte

Reihe BUND 2017/48



IMPRESSUM

Herausgeber: Rechnungshof
1031 Wien,
Dampfschiffstraße 2
<http://www.rechnungshof.gv.at>

Redaktion und Grafik: Rechnungshof
Herausgegeben: Wien, im November 2017

AUSKÜNFTE

Rechnungshof
Telefon (+43 1) 711 71 - 8644
Fax (+43 1) 712 49 17
E-Mail presse@rechnungshof.gv.at

[facebook/RechnungshofAT](https://www.facebook.com/RechnungshofAT)
Twitter: @RHSprecher

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis _____	6
Kurzfassung _____	9
Kenndaten _____	12
Prüfungsablauf und –gegenstand _____	13
Überblick _____	14
Passagier- und Fahrgastrechte _____	14
Nationale Durchsetzungsstellen _____	15
Aufgabenerfüllung _____	21
Beschwerdestelle Flug _____	21
Schlichtungsstelle Bahn _____	23
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte _____	25
Personaleinsatz _____	30
Wirtschaftliche Entwicklung _____	34
Vergleich erzielte Entschädigungen zu jährlichen Aufwendungen _____	34
Finanzierung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte _____	36
Erzielte Wirkungen _____	38
Schlussempfehlungen _____	40
Anhang 1: EU-Passagier- und Fahrgastrechte im Falle von Verspätungen, Nichtbeförderung, Annullierung _____	42
Anhang 2: Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger _____	47

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Flug- und Fahrgastrechte – unterschiedliche Regelungen der Verkehrsbereiche _____	14
Tabelle 2:	Beschwerdefälle Luftfahrt (Beschwerdestelle Flug) _____	22
Tabelle 3:	Beschwerde- und Schlichtungsfälle Eisenbahnen (Schlichtungsstelle Bahn) _____	23
Tabelle 4:	Personaleinsatz, Beschwerdefälle Schiene (Schlichtungsstelle Bahn) _____	30
Tabelle 5:	Personaleinsatz, Beschwerdefälle Luftfahrt (Beschwerdestelle Flug) _____	31
Tabelle 6:	Entschädigungen und Aufwendungen Schiene (Schlichtungsstelle Bahn) _____	34
Tabelle 7:	Entschädigungen und Aufwendungen Luftfahrt (Beschwerdestelle Flug) _____	35

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Beschwerdeabwicklung _____	20
Abbildung 2:	Entwicklung der häufigsten drei Beschwerdegründe _____	24

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



Abkürzungsverzeichnis

Alternative– Streitbeilegung-Gesetz	Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucher- angelegenheiten (Alternative–Streitbeilegung–Gesetz – AStG), BGBl. I Nr. 105/2015
BGBl.	Bundesgesetzblatt
BMVIT bzw.	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie beziehungsweise
EG	Europäische Gemeinschaft
Eisenbahngesetz 1957	Bundesgesetz über Eisenbahnen, Schienenfahrzeuge auf Eisenbahnen und den Verkehr auf Eisenbahnen (Eisenbahngesetz 1957 – EisbG), BGBl. Nr. 60/1957 i.d.g.F.
EU	Europäische Union
EUR	Euro
gem.	gemäß
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
i.d.g.F.	in der geltenden Fassung
Kraftfahrliniengesetz	Bundesgesetz über die linienmäßige Beförderung von Personen mit Kraft- fahrzeugen (Kraftfahrliniengesetz – KfllG), BGBl. I Nr. 203/1999 i.d.g.F.
lt.	laut
Luftfahrtgesetz	Bundesgesetz vom 2. Dezember 1957 über die Luftfahrt (Luftfahrtgesetz – LFG), BGBl. Nr. 253/1957 i.d.g.F.
Min.	Minute(n)
Nr.	Nummer
PFAG–Kostenbeitrags- verordnung 2015	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Tech- nologie über die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmer, BGBl. II Nr. 150/2015
PKW	Personenkraftwagen
rd.	rund
RH	Rechnungshof

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



Schienen-Control	Schienen-Control Österreichische Gesellschaft für Schienenverkehrsmarktregulierung mit beschränkter Haftung
Schiffahrtsgesetz	Bundesgesetz über die Binnenschiffahrt (Schiffahrtsgesetz – SchFG), BGBl. I Nr. 62/1997 i.d.g.F.
TZ	Textzahl(en)
USt	Umsatzsteuer
VO	Verordnung
VZÄ	Vollzeitäquivalent(e)
z.B.	zum Beispiel

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



Wirkungsbereich

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie

Passagier- und Fahrgastrechte

Kurzfassung

Der RH überprüfte von April bis Mai 2016 die Tätigkeit der in Österreich eingerichteten nationalen Durchsetzungsstellen zur Sicherstellung der Passagier- und Fahrgastrechte der EU. (TZ 1)

Prüfungsziele waren die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen betreffend Passagier- und Fahrgastrechte, die wirtschaftliche Entwicklung der Schlichtungsstelle der Österreichischen Gesellschaft für Schienenverkehrsmarktregulierung mit beschränkter Haftung (in der Folge Schienen-Control) für Kundinnen und Kunden von Eisenbahnunternehmen (von 2011 bis Mai 2015) und der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (ab Mai 2015) sowie die Kompetenzen und Durchsetzungsrechte. (TZ 1)

Die Prüfung umfasste den Zeitraum 2011 bis 2015. Prüfungshandlungen erfolgten beim BMVIT sowie bei der Schienen-Control. (TZ 1)

Planung und Einrichtung der Nationalen Durchsetzungsstellen

Die Verordnung zu den Fluggastrechten der EU trat im Februar 2005 in Kraft. Das BMVIT war gegenüber der Europäischen Kommission als nationale Durchsetzungsstelle benannt. Die Verordnung zu den Rechten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr trat im Dezember 2009 in Kraft. Die Schienen-Control war ab April 2010 mit den Aufgaben als nationale Durchsetzungsstelle zur Wahrung der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr betraut. (TZ 4, TZ 5)

Die Verordnungen, welche die Passagier- und Fahrgastrechte der EU auf die Verkehrsbereiche Schifffahrt und Bus ausweiteten, traten im Dezember 2012 bzw. März 2013 in Kraft. Bis dahin sollten die Mitgliedstaaten der Europäischen Kommission bekanntgeben, welche nationalen Durchsetzungsstellen zur Wahrung der Passagier- und Fahrgastrechte eingerichtet waren. Das BMVIT strebte eine verkehrs-

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



bereichsübergreifende Organisation für alle vier Verkehrsbereiche (Flug, Bahn, Bus und Schiff) an. Die Errichtung der verkehrsbereichsübergreifenden Schlichtungsstelle (Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte) und deren Benennung als nationale Durchsetzungsstelle gegenüber der Europäischen Kommission erfolgte mehr als zwei Jahre später als EU-rechtlich vorgesehen. **(TZ 6)**

Personaleinsatz

Die Durchsetzung der Passagier- und Fahrgastrechte war eine EU-rechtliche Vorgabe. Inwieweit die Wirtschaftlichkeit (Anzahl bearbeiteter Beschwerdefälle pro Vollzeitäquivalent (**VZÄ**) und Arbeitstag) in der Schlichtungsstelle Bahn, der Beschwerdestelle Flug und der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte gegeben war, war aufgrund fehlender Vergleichswerte und unterschiedlicher Bearbeitungsweisen nicht beurteilbar.¹ Die große Anzahl von bearbeiteten Fällen der Beschwerdestelle Flug war insofern nicht aussagekräftig, als weder Bearbeitungsrichtlinien vorhanden noch die für die Fluggäste erzielten Entschädigungen dokumentiert waren. Mit der Übernahme dieser Aufgaben durch die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte waren diese Schwachstellen behoben. **(TZ 13)**

Wirtschaftliche Entwicklung

Die Finanzierung der Schienen-Control erfolgte zur Gänze aus einem Anteil des Infrastrukturbenützungsentgeltes (entspricht einer Schienenmaut), das die Eisenbahnverkehrsunternehmen den Infrastrukturbetreibern für die zurückgelegten Zugkilometer zu entrichten hatten. Die gesamten jährlichen Aufwendungen der Schlichtungsstelle Bahn — einer Abteilung der Schienen-Control — betragen im überprüften Zeitraum zwischen 12 % (181.518 EUR im Jahr 2011) und 15 % (196.166 EUR im Jahr 2014) des Gesamtaufwandes der Schienen-Control. **(TZ 14)**

Die Finanzierung der Beschwerdestelle Flug erfolgte zur Gänze aus Budgetmitteln des BMVIT und betrug im überprüften Zeitraum zwischen 195.617 EUR (im Jahr 2011) und 252.280 EUR (im Jahr 2014). **(TZ 14)**

Das Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, BGBl. I Nr. 61/2015, sah vor, dass die Finanzierung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zu 60 % aus Bundesmitteln und zu 40 % aus Beiträgen der betroffenen Unternehmen erfolgt. Die tatsächliche Finanzierungsquote der betroffenen Unternehmen belief sich jedoch auf 14,2 % und war damit um 25,8 Prozentpunkte geringer als im Gesetz vorgesehen. Der Finanzierungsanteil ergab sich aus der in der PFAG-Kostenbeitragsverordnung des BMVIT festgelegten Pauschale von

¹ Vergleichswerte lagen nicht vor und wurden von Agenturen mit vergleichbaren Aufgaben in anderen EU-Mitgliedstaaten nicht veröffentlicht.

Bericht des Rechnungshofes



Passagier- und Fahrgastrechte

78 EUR pro Beschwerdefall; bei den 759 Beschwerdefällen der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, bei denen die Pauschale zu entrichten war, resultierte ein Finanzierungsanteil von 59.202 EUR bei Gesamtaufwendungen von 416.541 EUR der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte im Jahr 2015. (TZ 14, TZ 15)

Erzielte Wirkungen

Die Schlichtungsstelle Bahn erwirkte im überprüften Zeitraum Strafnachlässe und Entschädigungen für die Bahnkundinnen und -kunden, die Beschwerden einbrachten. Auch konnten in vielen Fällen, in denen kein Rechtsanspruch der Beschwerdebearbeiterinnen und -bearbeiter bestand, Lösungen gefunden werden, welche z.B. aus Gutscheinen oder einer Entschuldigung des betroffenen Unternehmens bestanden. (TZ 16)

Die Beschwerdestelle Flug führte keine Auswertungen über die Höhe der für die Fluggäste erzielten Entschädigungen. Auch fehlten Bearbeitungsrichtlinien, wodurch ein Vergleich von Fällen erschwert wurde. Damit war keine Aussage über ihre erzielten Wirkungen möglich. Diese Schwachstelle wurde jedoch mit der Übernahme der Aufgaben durch die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte im Jahr 2015 behoben. (TZ 16)

Die Einführung der Fallbearbeitungsgebühr von 78 EUR durch die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte im Jahr 2015, welche vom betroffenen Unternehmen zu tragen war, führte zu einer präventiven Wirkung, weil die Unternehmen dadurch verstärkt bestrebt waren, die Beschwerdefälle direkt mit der Einbringerin und dem Einbringer – ohne Einschaltung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte – zu lösen und sich damit die Fallbearbeitungsgebühr zu sparen. (TZ 16)

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



Kenndaten

Passagier- und Fahrgastrechte in Österreich					
wesentliche Grundlagen für die inhaltliche Ausgestaltung der Passagier- und Fahrgastrechte	<ul style="list-style-type: none"> • Verordnung (EG) Nr. 261/2004 vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen • Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität • Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr • Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr • Verordnung (EU) Nr. 181/2011 vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr 				
Schlichtungsstelle Bahn der Schienen-Control (bis 2014)	2011	2012	2013	2014	2015⁶
	Anzahl				
Beschwerdefälle	659	986	772	781	–
Schlichtungsfälle	– ²	775	633	527	–
	in EUR				
Strafnachlässe und Entschädigungen	27.542	45.592	24.257	19.901	–
Aufwendungen der Schlichtungsstelle	181.518	185.157	186.721	196.166	–
Beschwerdestelle Flug im BMVIT¹ (bis 2014)	Anzahl				
Beschwerdefälle	1.062	1.342	1.564	1.805	–
	in EUR				
Entschädigungen ³	–	–	–	–	–
Aufwendungen der Schlichtungsstelle	195.617	222.133	219.986	252.280	–
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte⁴ bei der Schienen-Control (ab Mai 2015)	Anzahl				
Beschwerdefälle	–	–	–	–	2.185
Schlichtungsfälle ⁵	–	–	–	–	1.212
	in EUR				
Entschädigungen ⁵	–	–	–	–	325.738
Aufwendungen der Schlichtungsstelle ⁵	–	–	–	–	416.541

Rundungsdifferenzen möglich

¹ ging mit 28. Mai 2015 in die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte über

² Im Jahr 2011 erfolgte noch keine Differenzierung zwischen Beschwerdefällen und Schlichtungsfällen.

³ Das BMVIT hatte keine Erfassung der Entschädigungen vorgenommen.

⁴ existiert seit 28. Mai 2015

⁵ Daten von 28. Mai 2015 bis 31. Dezember 2015

⁶ Für die ersten vier Monate des Jahres 2015 wurden die Daten der Schlichtungsstelle der Schienen-Control und der Beschwerdestelle Flug im BMVIT wegen mangelnder Vergleichbarkeit (kein vollständiges Jahr) nicht dargestellt.

Quellen: BMVIT; Schienen-Control; RH

Prüfungsablauf und –gegenstand

1 (1) Der RH überprüfte von April bis Mai 2016 die Tätigkeit der in Österreich eingerichteten nationalen Durchsetzungsstellen zur Sicherstellung der Passagier- und Fahrgastrechte der EU.

Prüfungsziele waren:

- Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen betreffend Passagier- und Fahrgastrechte,
- wirtschaftliche Entwicklung der Schlichtungsstelle der Schienen-Control GmbH für Kundinnen und Kunden von Eisenbahnunternehmen (2011 bis Mai 2015) und der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (ab Mai 2015) sowie
- Kompetenzen und Durchsetzungsrechte.

Die Prüfung umfasste den Zeitraum 2011 bis 2015. Prüfungshandlungen erfolgten beim BMVIT sowie bei der Österreichischen Gesellschaft für Schienenverkehrsmarktregulierung mit beschränkter Haftung (in der Folge Schienen-Control).

(2) An die nationalen Durchsetzungsstellen konnten sich betroffene Reisende kostenlos wenden, um ihre Ansprüche gem. den Passagier- und Fahrgastrechten der EU im Schlichtungsweg durchzusetzen. Für die von einer Beschwerde betroffenen Unternehmen galt eine Mitwirkungspflicht an den Schlichtungsverfahren. Den betroffenen Reisenden stand außerdem die Möglichkeit offen, zur Durchsetzung ihrer Rechte den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten.

In Österreich waren ab 2006 eine nationale Durchsetzungsstelle für den Verkehrsbereich Luftfahrt im BMVIT (in der Folge Beschwerdestelle Flug) und ab 2010 zusätzlich eine nationale Durchsetzungsstelle für den Verkehrsbereich Eisenbahnen (Schlichtungsstelle der Schienen-Control, in der Folge Schlichtungsstelle Bahn) eingerichtet.

Ab Mai 2015 nahm eine die Verkehrsbereiche Luftfahrt, Eisenbahnen, Schifffahrt und Kraftfahrlinien (Bus) umfassende nationale Durchsetzungsstelle, die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, ihre Tätigkeit auf. Diese übernahm die Aufgaben der beiden davor eingerichteten nationalen Durchsetzungsstellen.

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



Zu dem im Jänner 2017 übermittelten Prüfungsergebnis nahmen die Schienen-Control im März 2017 und das BMVIT im April 2017 Stellung. Der RH erstattete seine Gegenäußerungen im Oktober 2017.

Überblick

Passagier- und Fahrgastrechte

2 Die Passagier- und Fahrgastrechte der EU, zu deren Sicherstellung nationale Durchsetzungsstellen einzurichten waren, waren in fünf Verordnungen festgelegt. Diese waren im Zeitraum 2004 bis 2011 erlassen worden. Im Laufe der Jahre waren die Passagier- und Fahrgastrechte – beginnend mit dem Verkehrsbereich Luftfahrt – auf die Verkehrsbereiche Eisenbahnen, Schifffahrt und Bus ausgebaut worden.

Die Verordnungen der EU zu Passagier- und Fahrgastrechten stellen vor allem Rechte hinsichtlich folgender möglicher Problemfelder sicher:

Tabelle 1: Flug- und Fahrgastrechte – unterschiedliche Regelungen der Verkehrsbereiche

	Verkehrsbereich			
	Luftfahrt	Eisenbahnen	Schifffahrt	Bus
Verspätungen, Nichtbeförderung, Annullierungen	ja	ja	ja	ja
Reisen von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität	ja	ja	ja	ja
Tötung oder Verletzung von Fahrgästen	nein ¹	ja	nein ²	ja
Verlust oder Beschädigung von Gepäck	nein ¹	ja	nein ²	ja

¹ Schadenersatzansprüche durch internationale Abkommen bzw. VO (EG) Nr. 2027/97 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen, abgeändert durch VO (EG) Nr. 889/2002, geregelt.

² Die Verordnung (EG) 392/2009 über die Unfallhaftung von Beförderern von Reisenden auf See enthält Regelungen zu Schadenersatzansprüchen, allerdings besteht kein Anwendungsbereich für die Schifffahrt in Österreich.

Quellen: Schienen-Control; RH

Die Flug- und Fahrgastrechte der EU waren je nach Verkehrsbereich unterschiedlich ausgestaltet (siehe Anhang 1).²

² Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr waren – ungeachtet der EU-Vorschriften – zudem in nationalen Rechtsvorschriften enthalten.

Bericht des Rechnungshofes



Passagier- und Fahrgastrechte

Nationale Durchsetzungsstellen

Allgemeines

- 3** Die EU-Verordnungen, die Flug- und Fahrgastrechte regeln, sehen die Benennung von nationalen Durchsetzungsstellen vor, welche die notwendigen Maßnahmen ergreifen, um die Wahrung der Rechte der Reisenden sicherzustellen.

Als Angelegenheit des Verkehrswesens fiel die Vorbereitung der notwendigen Bundesgesetze betreffend die Einrichtung und Kompetenzausstattung der Durchsetzungsstellen für die Beschlussfassung im Nationalrat in den Aufgabenbereich des BMVIT. Die inhaltliche Ausgestaltung der Passagier- und Fahrgastrechte legten die Verordnungen der EU fest; sie bedurften keiner weiteren nationalen Umsetzung in innerstaatliches Recht.

Abhängig vom unterschiedlichen Entstehungszeitpunkt der Verordnungen und den unterschiedlichen Zeitpunkten des Inkrafttretens war die Errichtung und Benennung der nationalen Durchsetzungsstellen je nach Verkehrsbereich zu unterschiedlichen Zeitpunkten fällig:

- Verkehrsbereich Luftfahrt: Februar 2005
- Verkehrsbereich Eisenbahnen: Dezember 2009
- Verkehrsbereich Schifffahrt: Dezember 2012
- Verkehrsbereich Kraftfahrlinien (Bus): März 2013

Nationale Durchsetzungsstelle für den Verkehrsbereich Luftfahrt

- 4.1** (1) Das BMVIT war von Februar 2005 bis Mai 2015 als nationale Durchsetzungsstelle zur Wahrung der Fluggastrechte der EU³ benannt. Mit einer im Juli 2006 in Kraft getretenen Novellierung des Luftfahrtgesetzes fiel auch die Entgegennahme von Beschwerden von Fluggästen in den Zuständigkeitsbereich des BMVIT.⁴ Innerhalb des BMVIT waren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer Abteilung der Sektion Verkehr – Gruppe Luftfahrt mit der Behandlung der Beschwerden betraut.

³ Verordnung (EG) Nr. 261/2004 vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen

Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität

⁴ Bis dahin war eine Beschwerdestelle Flug – getrennt von der nationalen Durchsetzungsstelle – im Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz eingerichtet gewesen.

Nach außen traten sie als „im BMVIT angesiedelte Beschwerdestelle für Fluggäste“ (Beschwerdestelle Flug) auf. Die Beschwerdestelle hatte keine eigene Rechtspersönlichkeit.

(2) Als Maßnahmen, die zur Durchsetzung der Fluggastrechte zu ergreifen waren, sah das Luftfahrtgesetz die Vornahme eines Schlichtungsversuches im Falle einer von einem Fluggast eingebrachten Beschwerde vor. Die Luftfahrtunternehmen waren verpflichtet, an den Schlichtungsverfahren mitzuwirken. Das BMVIT hatte eine einvernehmliche Lösung anzustreben oder den Parteien seine Meinung zum herangezogenen Fall mitzuteilen. Außerdem sah das Luftfahrtgesetz von den Bezirksverwaltungsbehörden zu verhängende Verwaltungsstrafen im Falle eines Verstoßes gegen die Fluggastrechte vor.

(3) Die Verfahrensrichtlinien zur Bearbeitung der Beschwerden waren gem. Luftfahrtgesetz durch das BMVIT zu veröffentlichen. Darin sollten insbesondere angemessene Fristen für die Beendigung des Verfahrens festgelegt werden. Die vorgesehenen Richtlinien erließ das BMVIT bis zur Auflösung der Beschwerdestelle Flug im Jahr 2015 nicht.

4.2 Der RH wies kritisch darauf hin, dass es das BMVIT von Juli 2006 bis Mai 2015 unterließ, die im Luftfahrtgesetz geforderten Richtlinien betreffend die Bearbeitung von Streit- und Beschwerdefällen zu erlassen. Diese fehlten somit für die gesamte Dauer der Einrichtung der Beschwerdestelle Flug. Dieser Mangel wurde erst durch den Übergang der Aufgaben der Beschwerdestelle Flug an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte im Mai 2015 behoben.

4.3 Das BMVIT wies in seiner Stellungnahme darauf hin, dass es zwar keine nationalen Bearbeitungsrichtlinien gegeben habe, aber doch einen Bearbeitungsprozess (NEB complaint handling procedure under regulation EG 261/2004), der auf europäischer Ebene von den Nationalen Durchsetzungsstellen (und damit auch von der österreichischen Beschwerdestelle Flug) und der Europäischen Kommission erarbeitet und von der österreichischen Beschwerdestelle Flug herangezogen worden sei. Dieser Prozess habe neben grundlegenden Prinzipien eine generelle Regelung zur Bearbeitung von Beschwerden enthalten.

4.4 Der RH erwiderte dem BMVIT, dass einem internen, nicht veröffentlichten Bearbeitungsprozess insbesondere hinsichtlich Transparenz und Planbarkeit des Verwaltungshandelns — insbesondere nach außen (z.B. gegenüber Beschwerdeführerinnen und -führern) — nicht die gleiche Wirkung wie veröffentlichten Bearbeitungsrichtlinien zukommt. Darüber hinaus war die Erlassung von Richtlinien betreffend die Bearbeitung von Streit- und Beschwerdefällen eine im Luftfahrtgesetz vorgesehene Verpflichtung gewesen.

Bericht des Rechnungshofes



Passagier- und Fahrgastrechte

Nationale Durchsetzungsstelle für den Verkehrsbereich Eisenbahnen

5 (1) Die Schienen-Control war von April 2010 bis Mai 2015 als nationale Durchsetzungsstelle zur Wahrung der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr⁵ benannt. Die EU-Verordnung über die Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sah eine Einrichtung und Benennung bis Dezember 2009 vor. Innerhalb der Schienen-Control war eine Abteilung, die nach außen als „Schlichtungsstelle der Schienen-Control für Kundinnen und Kunden von Eisenbahnunternehmen“ (Schlichtungsstelle Bahn) auftrat, mit den Agenden als Durchsetzungsstelle betraut. Diese war als Service- und Schlichtungsstelle für Eisenbahn-Fahrgäste tätig; sie besaß keine eigene Rechtspersönlichkeit.

(2) Als Maßnahmen, welche die Schienen-Control zur Wahrung der Fahrgastrechte zu ergreifen hatte, sah das Eisenbahngesetz 1957 die Vornahme eines Schlichtungsversuches im Falle einer von einem Fahrgast eingebrachten Beschwerde vor. Das von der Beschwerde betroffene Unternehmen war verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren mitzuwirken. Die Schienen-Control hatte sich um eine einvernehmliche Lösung zwischen den Beteiligten zu bemühen. Ansonsten hatte sie den Beteiligten ihre Ansicht mitzuteilen und konnte eine Empfehlung, die nicht verbindlich und nicht anfechtbar war, zur Regelung der Angelegenheit abgeben.

Seit einer im Jahr 2013 erfolgten Novelle des Eisenbahngesetzes 1957 konnte die bei der Schienen-Control eingerichtete Schienen-Control Kommission Empfehlungen der Schienen-Control für verbindlich erklären. Außerdem sah das Eisenbahngesetz 1957 von den Bezirksverwaltungsbehörden zu verhängende Verwaltungsstrafen im Falle von Verstößen gegen die Fluggastrechte vor. Seit dem Jahr 2013 waren auch Verwaltungsstrafen wegen der Nicht-Teilnahme am Schlichtungsverfahren vorgesehen.

(3) Das Eisenbahngesetz 1957 sah vor, dass die Schienen-Control eine Verfahrensrichtlinie festzulegen und auf ihrer Internetseite zu veröffentlichen hatte. Darüber hinaus hatte die Schienen-Control einen jährlichen Bericht über die Kundenzufriedenheit im Eisenbahnbereich im Allgemeinen sowie über die anhängig gemachten Beschwerdefälle im Besonderen zu erstellen und auch diesen auf ihrer Internetseite zu veröffentlichen.

Die Schienen-Control kam diesem gesetzlichen Auftrag nach und veröffentlichte ihre Verfahrensrichtlinien sowie ihre Berichte über die Kundenzufriedenheit im Eisenbahnverkehr und die bei ihr anhängig gemachten Beschwerden auf ihrer Internetseite.

⁵ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

Planung und Einrichtung der nationalen Durchsetzungsstellen für die Verkehrsbereiche Schifffahrt und Bus

- 6.1** (1) Die Verordnungen, welche die Passagier- und Fahrgastrechte der EU auf die Verkehrsbereiche Schifffahrt und Bus ausweiteten, traten im Dezember 2012 bzw. im März 2013 in Kraft. Bis dahin sollten die Mitgliedstaaten der Europäischen Kommission bekanntgeben, welche nationalen Durchsetzungsstellen zur Wahrung der Passagier- und Fahrgastrechte eingerichtet waren.

Nach Vorgesprächen startete die Projektplanung des BMVIT zur Einrichtung dieser nationalen Durchsetzungsstelle im Mai 2013. Das BMVIT strebte dabei eine verkehrsbereichsübergreifende Organisation für alle vier Verkehrsbereiche (Flug, Bahn, Bus und Schiff) an.

(2) Während die Vorbereitungsarbeiten für die verkehrsbereichsübergreifende Schlichtungsstelle liefen, initiierte die Europäische Kommission zwei Vertragsverletzungsverfahren wegen der fehlenden Durchsetzungsstellen und richtete im September bzw. Oktober 2013 Mahnschreiben an die Republik Österreich. Das Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, BGBl. I Nr. 61/2015, mit dem die verkehrsbereichsübergreifende Schlichtungsstelle Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte eingerichtet wurde, trat am 28. Mai 2015 in Kraft. Das BMVIT meldete in der Folge der Europäischen Kommission die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte als nationale Durchsetzungsstelle. Die Europäische Kommission stellte im September bzw. Oktober 2015 die Vertragsverletzungsverfahren gegen die Republik Österreich ein und erhob keine Klage vor dem Europäischen Gerichtshof.

- 6.2** Der RH wies darauf hin, dass das BMVIT die Projektplanung zur Errichtung der Durchsetzungsstellen zur Wahrung der Passagier- und Fahrgastrechte in den Verkehrsbereichen Schifffahrt und Bus erst zu einem Zeitpunkt gestartet hatte, zu dem die Errichtung bereits abgeschlossen hätte sein sollen. Die Errichtung der verkehrsbereichsübergreifenden Schlichtungsstelle und deren Benennung als nationale Durchsetzungsstelle gegenüber der Europäischen Kommission erfolgte somit mehr als zwei Jahre später als EU-rechtlich vorgesehen.

Der RH empfahl dem BMVIT, Projektplanungen für eine EU-rechtskonforme Durchführungs- bzw. Umsetzungsgesetzgebung zu einem Zeitpunkt zu starten, der eine rechtzeitige Umsetzung erlaubt.

- 6.3** Laut Stellungnahme des BMVIT sei es generell bemüht, in seinen Zuständigkeitsbereich fallende vorbereitende Arbeiten zu gesetzlichen Maßnahmen, die zur Durchsetzung oder Umsetzung von EU-Rechtsakten notwendig waren, rechtzeitig in An-

Bericht des Rechnungshofes



Passagier- und Fahrgastrechte

griff zu nehmen, so auch im angesprochenen Fall. Nach der Veröffentlichung der unionsrechtlichen Regelungen betreffend die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr einerseits und die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr andererseits habe das BMVIT intern Überlegungen angestellt, wie eine zu der jeweiligen Verordnung gebotene gesetzliche Regelung bezüglich der Durchsetzung aussehen könne. Die dabei ins Auge gefassten verkehrssektoralen Lösungen hätten aber letztlich keine verwaltungsökonomischen und sachlich befriedigenden Ergebnisse versprochen.

Die Alternative sei in der Folge in einer neuen organisatorischen Lösung zu einer verkehrsträgerübergreifenden Konstruktion gesehen worden. Eine solche sei nach den jeweiligen unionsrechtlichen Vorgaben nicht verlangt, aber auch nicht ausgeschlossen. Eine verkehrsträgerübergreifende Lösung sei auch gemäß dem im Dezember 2013 erstellten Arbeitsprogramm der österreichischen Bundesregierung für die XXV. Gesetzgebungsperiode die entsprechende Planungsvorgabe gewesen. Es sei unter dem Punkt Verbesserung der Durchsetzung der Passagierrechte eine „Organisation der verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung für Passagierrechte“ vorgesehen gewesen, wobei die Neuorganisation „unter Nutzung bestehender Strukturen“ erfolgen sollte.

Das BMVIT habe in diesem Sinne eine verkehrsträgerübergreifende gesetzliche Lösung betrieben. Im Frühjahr 2014 sei die Begutachtungsaussendung zum Passagier- und Fahrgastrechtegesetz erfolgt. Diese über die sektoralen Vorgaben hinausgehende Lösung einer Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte habe sich mittlerweile in der Praxis als zweckmäßige Lösung bewährt.

Verkehrsbereichsübergreifende Durchsetzungsstelle – Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

- 7** (1) Die gegenüber der Europäischen Kommission als verkehrsbereichsübergreifende nationale Durchsetzungsstelle zur Wahrung der Flug- und Fahrgastrechte der EU⁶ benannte Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte war als Abteilung bei der Schienen-Control eingerichtet. Nach außen trat diese Organisationseinheit als „Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte“ auf. Sie besaß keine eigene Rechtspersönlichkeit.

⁶ Verordnung (EG) Nr. 261/2004 vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen;

Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität;

Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr;

Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr;

Verordnung (EU) Nr. 181/2011 vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr.

Bericht des Rechnungshofes

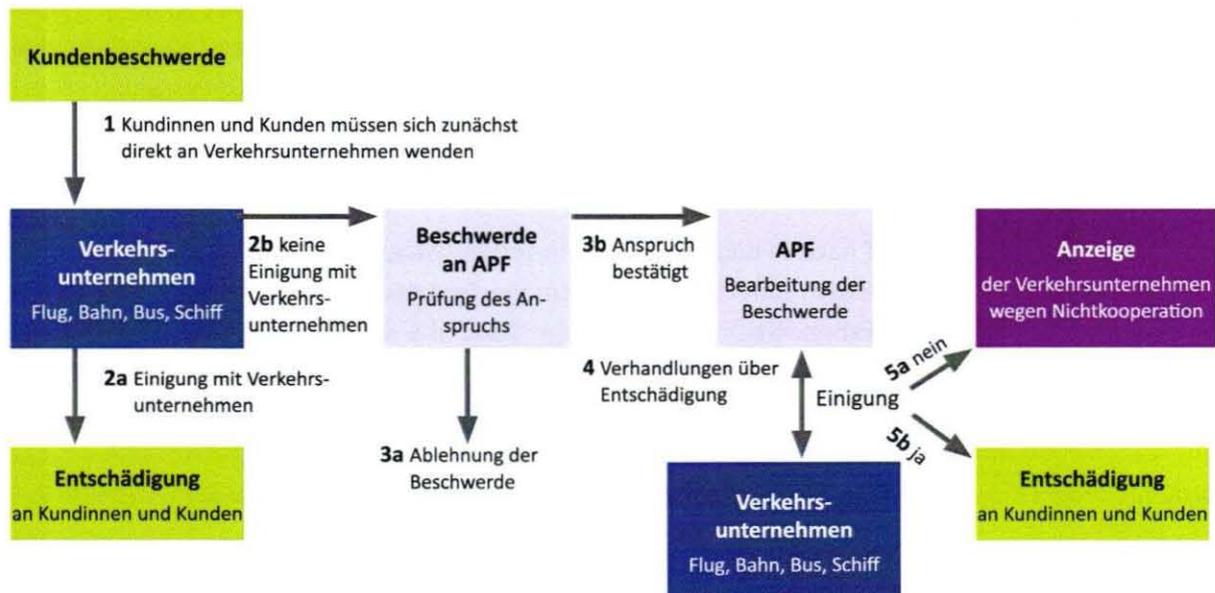
Passagier- und Fahrgastrechte



(2) Welche Maßnahmen zur Wahrung der Passagier- und Fahrgastrechte von der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zu ergreifen waren, war im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, im Luftfahrtgesetz, im Eisenbahngesetz 1957, im Schifffahrtsgesetz, im Kraftfahrlineiengesetz und im Alternative-Streitbeilegung-Gesetz geregelt. Die PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 des BMVIT regelte die Höhe des von den betroffenen Verkehrsunternehmen im Beschwerdefall zu entrichtenden Kostenbeitrags. Für die von einer Beschwerde betroffenen Verkehrsunternehmen bestand zudem eine Teilnahmepflicht.

(3) Die folgende Abbildung zeigt den Ablauf eines Beschwerdefalles:

Abbildung 1: Beschwerdeabwicklung



APF Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Quellen: Schienen-Control; RH

Die Durchsetzung der Passagier- und Fahrgastrechte sollte im Schlichtungsweg erfolgen. Ein Schlichtungsverfahren sollte grundsätzlich innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen werden. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hatte mit den Beteiligten eine einvernehmliche Lösung zu finden, und falls dies nicht gelingen sollte, den Beteiligten ihre Ansicht zum Beschwerdeanliegen schriftlich mitzuteilen.

(4) Hinsichtlich der Fahrgastrechte im Verkehrsbereich Bahn konnte die Schienen-Control Kommission bei einer Beschwerde eines Fahrgasts über die Fahrpreischädigung bei Verspätungen oder Zugausfällen aussprechen, dass die Empfehlung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte für verbindlich erklärt wird.

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



(5) Bei einem Verstoß gegen die Passagier- und Fahrgastrechte bzw. wegen der Nicht-Teilnahme am Schlichtungsverfahren waren Verwaltungsstrafen vorgesehen, welche die Bezirksverwaltungsbehörden zu verhängen hatten. Die Höhe der Verwaltungsstrafen war für die vier Verkehrsbereiche unterschiedlich und reichte – pro Verstoß – von 72 EUR im Verkehrsbereich Schifffahrt bis zu 22.000 EUR im Verkehrsbereich Luftfahrt.

(6) Das Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sah vor, dass die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte Verfahrensrichtlinien zu erstellen und auf ihrer Website zu veröffentlichen hatte. Außerdem hatte die Schienen-Control in Erfüllung ihrer Mitteilungs- und Berichtspflichten jährlich einen Bericht über die Erfüllung ihrer Aufgaben als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zu erstellen und der Bundesministerin bzw. dem Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie zu übermitteln, der bzw. die diesen Bericht dem Nationalrat vorzulegen hatte. Der Bericht war überdies auf der Webseite der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zu veröffentlichen. Darüber hinaus sah das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz Informationsverpflichtungen vor, wie etwa die Veröffentlichung von eindeutigen und leicht verständlichen Informationen über die Arten von Streitigkeiten, für die eine Zuständigkeit gegeben war. Die Schienen-Control bzw. die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte kamen diesen gesetzlichen Verpflichtungen im überprüften Zeitraum nach.

Aufgabenerfüllung

Beschwerdestelle Flug

- 8.1** (1) Im überprüften Zeitraum – in den Jahren 2011 bis zum Mai 2015 – stieg die von der im BMVIT angesiedelten Beschwerdestelle für Fluggäste (Beschwerdestelle Flug) zu bearbeitende Anzahl an Beschwerden um 70 %, wie aus der folgenden Tabelle ersichtlich ist:

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



Tabelle 2: Beschwerdefälle Luftfahrt (Beschwerdestelle Flug)

	2011	2012	2013	2014	Veränderungen 2011 bis 2014
	Anzahl				in %
Beschwerdefälle	1.062	1.342	1.564	1.805	70,0

Quellen: Schienen-Control; RH

(2) Die Beschwerdestelle Flug führte eine Jahresstatistik über die Anzahl der Beschwerden und den Beschwerdegund. Darin waren aber nicht der Ausgang der Verfahren, die erwirkte Entschädigungssumme und die Verfahrensdauer vermerkt. Das BMVIT schätzte zur Zeit der Gebarungsüberprüfung an Ort und Stelle im Nachhinein, dass die Bearbeitungsdauer je Beschwerde unter drei Monate betragen hatte. Die Beschwerdestelle Flug unterschied nicht zwischen schriftlich eingegangenen Beschwerden und telefonischen Beratungsgesprächen.

Das BMVIT verwies hinsichtlich der Qualität der Erledigungen der Beschwerdestelle Flug auf eingelangte positive Rückmeldungen von Flugpassagierinnen und -passagieren. In der Stellungnahme zum Begutachtungsentwurf zum Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte drückten darüber hinaus sowohl die Arbeitsgemeinschaft der Österreichischen Verkehrsflughäfen als auch die Wirtschaftskammer Österreich als Interessenvertreterin der österreichischen Luftverkehrswirtschaft ihre Zufriedenheit mit der Tätigkeit der Beschwerdestelle Flug aus.

8.2

In Anerkennung der positiven Rückmeldungen zur Tätigkeit der Beschwerdestelle Flug wies der RH dennoch kritisch darauf hin, dass die erzielte Wirkung der Beschwerdestelle nicht auswertbar war, weil der Ausgang der Beschwerdefälle und die Höhe der Entschädigungszahlungen nicht dokumentiert waren. Auch die Bearbeitungsdauer war nicht nachvollziehbar. Der RH wies darauf hin, dass damit bis Mai 2015 wichtige Parameter für eine Steuerung gefehlt hatten. Mit der Übernahme der Aufgaben Beschwerdestelle Flug durch die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ab Mai 2015 wurde dieser Mangel behoben.

8.3

Laut Stellungnahme des BMVIT habe keine gesetzliche Verpflichtung zur Dokumentation der Höhe der Entschädigungszahlungen bestanden.

Bericht des Rechnungshofes



Passagier- und Fahrgastrechte

Schlichtungsstelle Bahn

9.1 (1) In den Jahren 2011 bis 2014 entwickelte sich die Anzahl an Beschwerden und Schlichtungsfällen bei der Schlichtungsstelle der Schienen-Control für Kundinnen und Kunden von Eisenbahnunternehmen (Schlichtungsstelle Bahn) wie in der folgenden Tabelle dargestellt:

Tabelle 3: Beschwerde- und Schlichtungsfälle Eisenbahnen (Schlichtungsstelle Bahn)

	2011	2012	2013	2014
	Anzahl			
Beschwerdefälle insgesamt	659	986	772	781
davon				
<i>Schlichtungsfälle²</i>	– ¹	775	633	527
	in %			
Anteil der Schlichtungsfälle an eingelangten Beschwerden	– ¹	79	82	67
Anteil der abgelehnten Beschwerdefälle an eingelangten Beschwerden	– ¹	21	18	33
Anteil der positiv abgeschlossenen Schlichtungsfälle	– ¹	96	98	92

¹ Die Erfassung, Kategorisierung und Auswertung der Beschwerdefälle im Jahr 2011 unterschied sich maßgeblich von der in den folgenden Jahren, sodass diese Daten nicht für eine Vergleichsbetrachtung herangezogen werden können.

² Anspruchsgrundlagen für die Aufnahme als Schlichtungsfall gem. gesetzlicher Vorgaben gegeben

Quellen: Schienen-Control; RH

(2) Nicht alle bei der Schlichtungsstelle Bahn eingebrachten Beschwerden erfüllten die gesetzlichen Voraussetzungen zur Aufnahme als Schlichtungsfall. Der Anteil der zur Schlichtung aufgenommenen Beschwerdefälle sank von 2012 bis 2014 um 12 Prozentpunkte. Im Jahr 2014 lag er bei 67 %.

(3) Der Abwärtstrend setzte sich im Jahr 2015, als die Agenden als Durchsetzungs- und Schlichtungsstelle von der Schlichtungsstelle Bahn auf die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte übergangen, fort. Im Jahr 2015⁷ lag der Anteil der zur Schlichtung aufgenommenen Beschwerdefälle bei 52 %. Diese Entwicklung war insofern relevant, als die Finanzierung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zu 40 % über Kostenbeiträge durch Unternehmen erfolgen sollte, die an den Schlichtungsverfahren beteiligt sind (siehe **TZ 15**).

(4) Die Schlichtungsstelle Bahn wertete aus, in wie vielen Fällen die Schlichtungsverfahren positiv beendet werden konnten. Die Quote der erfolgreich abgeschlossenen Schlichtungsverfahren (Einigung der beiden am Verfahren beteiligten Parteien) lag konstant über 90 %. Die Schlichtungsstelle Bahn wertete auch die Höhe

⁷ Die Auswertung für das Jahr 2015 beinhaltet die Daten der Schlichtungsstelle Bahn und der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

Bericht des Rechnungshofes

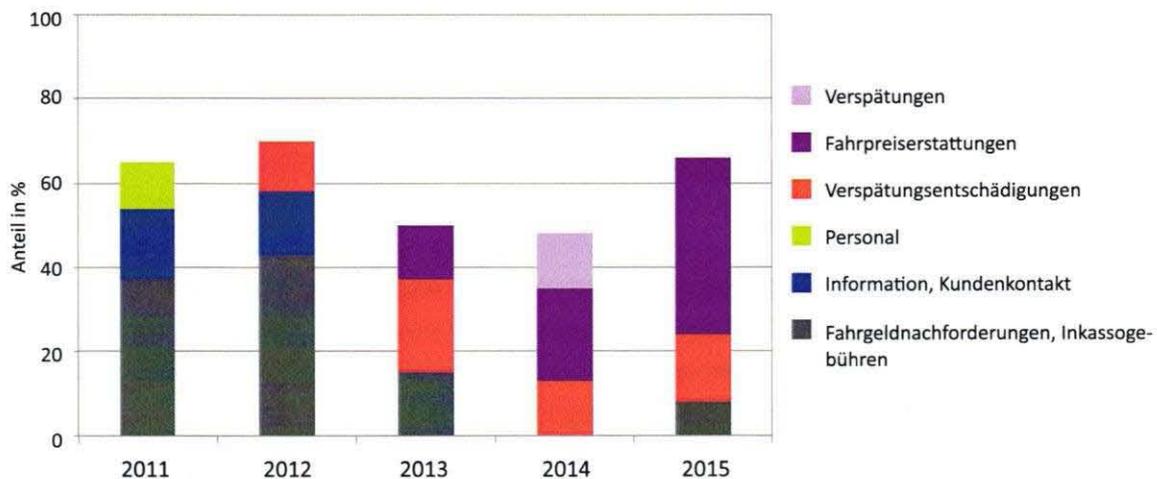
Passagier- und Fahrgastrechte



und Summe der für die Beschwerdeführerinnen und –führer erwirkten Entschädigungszahlungen aus. Die Dauer der Verfahren erfasste die Schlichtungsstelle Bahn ab dem Jahr 2014. Im Jahr 2014 betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer 33 Tage. Zusätzlich führte die Schlichtungsstelle Bahn in den Jahren 2013 und 2014 je 250 telefonische Beratungen durch. In den Jahren davor erfasste sie die Anzahl der telefonischen Beratungen nicht.

(5) Die Schlichtungsstelle Bahn erfasste auch die Gründe für die Beschwerdeeinbringungen. Die Gründe für die Einreichung von Beschwerden verlagerten sich im überprüften Zeitraum. Im Jahr 2011 war der häufigste Beschwerdegund „Fahrgeldnachforderungen, Inkassogebühren“; in den Jahren 2014 und 2015 war der Hauptbeschwerdegund „Fahrpreiserstattungen“. Die jeweils drei häufigsten Beschwerdegünde entwickelten sich im überprüften Zeitraum folgendermaßen:

Abbildung 2: Entwicklung der häufigsten drei Beschwerdegünde¹



¹ Die Auswertung für das Jahr 2015 beinhaltet die Daten der Schlichtungsstelle Bahn und der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte. Die bei den jeweiligen Balken auf 100 % fehlenden Anteile sind sonstige Beschwerdegünde.

Quellen: Schienen-Control; RH

9.2

Der RH anerkannte, dass die Erfolgsquote der Schlichtungsstelle Bahn im überprüften Zeitraum durchgängig sehr hoch (über 90 %) war.

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Beschwerdeabwicklung Flug

10.1

(1) Vom 28. Mai bis 31. Dezember 2015 langten 1.812 Beschwerden betreffend den Verkehrsbereich Luftfahrt bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ein. Der Anteil der zur Schlichtung aufgenommenen Beschwerdefälle lag bei rd. 50 %⁸. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wertete aus, in wie vielen Fällen die Schlichtungsverfahren positiv beendet werden konnten. Die Quote der erfolgreich abgeschlossenen Schlichtungsverfahren, in deren Verlauf eine Einigung erzielt werden konnte, lag bei 86 %. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer betrug 29 Tage. Zusätzlich führte die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte 625 telefonische Beratungen betreffend den Verkehrsbereich Luftfahrt durch.

(2) Nicht alle betroffenen Luftverkehrsunternehmen nahmen an den Schlichtungsverfahren teil oder leisteten die den Fluggästen zustehenden Ausgleichszahlungen. Beginnend mit Jänner 2016 erstattete die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte in solchen Fällen Anzeigen bei den zuständigen Bezirksverwaltungsbehörden. Von Jänner bis April 2016 erstattete die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte 18 solcher Anzeigen. Zur Zeit der Gebarungsüberprüfung des RH waren die Verfahren noch nicht abgeschlossen. In zehn Fällen hatte allein die Anzeige und die drohende Verwaltungsstrafe eine Teilnahme der betroffenen Luftverkehrsunternehmen an den Verfahren der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bewirkt oder die Zusage, eine Ausgleichsleistung an die betroffenen Flugpassagierinnen und -passagiere zu leisten.

(3) Bei der Bearbeitung der Beschwerden von Fluggastrechten stand die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte – so wie andere nationale Durchsetzungsstellen in der EU – in Konkurrenz zu spezialisierten Rechtsanwaltskanzleien und Inkassobüros, die als private Rechtsdurchsetzer von Fluggastrechten auftraten und gegen einen Prozentsatz der erwirkten Zahlungen (als Bearbeitungsgebühr) die Ausgleichsleistung bei den Luftverkehrsunternehmen bzw. vor Gericht erstritten. Die vorgesehenen Ausgleichszahlungen überstiegen auch bei Abzug der Bearbeitungsgebühr oftmals den Ticketpreis.

Der Vorteil der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte für Fluggäste bestand in der – im Vergleich zu den spezialisierten Rechtsanwaltskanzleien und Inkassobüros – kostenlos angebotenen Durchsetzung der Fluggastrechte.

⁸ In 915 Fällen eröffnete die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte – nach Prüfung der gesetzlichen Voraussetzungen zur Aufnahme als Schlichtungsfall – ein Schlichtungsverfahren.

Der Vorteil der privaten Rechtsdurchsetzer war ihre Eigenschaft als One-Stop-Shop: Ein Fluggast musste nicht zuerst das betroffene Flugunternehmen mit seiner Beschwerde befassen, sondern konnte sofort das Inkassobüro mit der Geltendmachung seiner Rechte beauftragen. Im Gegensatz dazu konnte die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte Beschwerden erst nach einer Befassung des betroffenen Luftfahrtunternehmens zur Schlichtung annehmen.

Zudem sammelten die privaten Rechtsdurchsetzer in einer Datenbank alle anspruchrelevanten Daten, wie etwa europaweite Flug-, Wetter- und Verfahrensdaten, sodass die Fluggäste sofort mittels Eingabe ihrer Flugdaten eine Auswertung über die ihnen zustehende Ausgleichszahlung erhielten. Über vergleichbare Daten – zur Information der sich beschwerenden Fluggäste und zur Erleichterung und Beschleunigung der Beschwerdebearbeitung – verfügte die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte nicht. Sie klärte die Einzelfälle mit den betroffenen Luftverkehrsunternehmen ab und holte gegebenenfalls Informationen bei der Austro-Control GmbH oder beim Flughafen Wien ein.

Bei einer Dienststelle der Europäischen Organisation zur Sicherung der Luftfahrt (Eurocontrol), dem Network Manager, liefen die Daten der Flugsicherungsbehörden und Luftverkehrsunternehmen zusammen. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte lotete die Möglichkeiten zur Nutzung dieser anspruchrelevanten Daten nicht aus.

10.2

Der RH erachtete die Abwicklung der Beschwerden von Fluggästen bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte als grundsätzlich zweckmäßig. Er wies jedoch darauf hin, dass private Anbieter zur Durchsetzung von Fluggastrechten aus Perspektive der Fluggäste ein einfacheres Service zur Durchsetzung der Fluggastrechte boten.

Der RH empfahl der Schienen-Control daher, kundenorientierte Schritte zu setzen, um einen One-Stop-Shop umzusetzen – wie etwa den Beschwerdeführerinnen und -führern Standardvorlagen zur Verfügung zu stellen, um die erforderliche Erstbefassung des betroffenen Luftverkehrsunternehmens zu erleichtern.

Weiters empfahl der RH der Schienen-Control, die Möglichkeiten zur Nutzung einer Datenbank mit den anspruchrelevanten Daten zunächst auszuloten (diesbezüglich etwa den Network Manager der Eurocontrol zu kontaktieren) und nach Maßgabe einer Kosten-Nutzen-Analyse eine Entscheidung herbeizuführen, um den Aufwand bei der Beschwerdebehandlung zu reduzieren.

Bericht des Rechnungshofes



Passagier- und Fahrgastrechte

10.3

Laut Stellungnahme der Schienen-Control habe sie — im Sinne eines One-Stop-Shops — die Implementierung eines Mahnschreibengenerators auf der Homepage geprüft. Weil die meisten Fluglinien mittlerweile eine Beschwerde nur noch über ihr eigenes Beschwerdeformular akzeptierten, habe sie es aber als zielführend und sinnvoll erachtet, Fluggästen Textbausteine online unter www.passagier.at zur Verfügung zu stellen. Diese würden die Ansprüche der Passagierinnen bzw. Passagiere, gestützt durch die jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen, klar erläutern. Damit könnten Reisende Unterstützung bereits bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte für den obligatorischen direkten Lösungsversuch mit dem Flugunternehmen einholen.

Die Schienen-Control plane, die Textbausteine in einem neuen Unternavigationspunkt „Hilfe Beschwerde an Fluglinie“ aufzulisten. Je nachdem, welches Problem mit dem Flugunternehmen bestehe, könnten die Mustertexte sodann individuell zusammengesetzt werden. Die Umsetzung des erweiterten Services auf der Homepage der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sei bereits für das Jahr 2017 budgetiert und bis Ende September 2017 geplant.

Hinsichtlich der Möglichkeiten zur Nutzung einer Datenbank mit den anspruchsrelevanten Daten habe die Schienen-Control den Network Manager der Eurocontrol kontaktiert und mit einem privaten Anbieter von Flugdaten Kontakt aufgenommen.

Vom Network Manager habe die Schienen-Control eine abschlägige Antwort erhalten; der private Anbieter habe die Schienen-Control darauf hingewiesen, dass seine Daten nicht zur Durchsetzung von Passagierrechten — wie etwa der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen — genutzt werden dürften.

10.4

Der RH bewertete die geplante Bereitstellung von Textbausteinen, um Fluggästen zur einfacheren Durchsetzung ihrer Rechte zu verhelfen, ebenso positiv wie die Versuche, eine Datenbank mit allen anspruchsrelevanten Daten zwecks Nutzung bei der Beschwerdeabwicklung zu identifizieren. Er betonte in diesem Zusammenhang, dass gerade die Nutzung einer Datenbank mit allen anspruchsrelevanten Informationen die Grundvoraussetzung des Geschäftsmodells von mehreren, einander konkurrierenden privaten Durchsetzern von Fluggastrechten gewesen war. Deshalb sollte nach Ansicht des RH im Sinne der mittel- und langfristigen Optimierung der kundenorientierten Beschwerdebearbeitung der Kontakt mit Eurocontrol nicht aus den Augen verloren werden.

Beschwerdeabwicklung Bahn

11.1

(1) Vom 28. Mai 2015 bis 31. Dezember 2015 langten 350 Beschwerdefälle betreffend den Verkehrsbereich Bahn bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ein. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte eröffnete in 52 % der Fälle ein Schlichtungsverfahren, in den restlichen Fällen lagen die gesetzlichen Voraussetzungen zur Eröffnung eines Verfahrens nicht vor.⁹ Die Quote der erfolgreich abgeschlossenen Schlichtungsverfahren, in deren Verlauf eine Einigung erzielt werden konnte, lag bei rd. 92 %. Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren betrug 25,5 Tage. Zusätzlich führte die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte 235 telefonische Beratungen betreffend den Verkehrsbereich Bahn durch.

(2) Im Unterschied zu den Verkehrsbereichen Flug sowie Schiff und Bus bestand hinsichtlich des Verkehrsbereichs Bahn eine erweiterte Zuständigkeit durch die in nationalen Rechtsvorschriften enthaltenen Fahrgastrechte. So sah das Eisenbahngesetz 1957 vor, dass nicht zur Zufriedenheit behandelte Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit der Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck und Gütern auf Haupt- und Nebenbahnen der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zur Schlichtung vorgelegt werden konnten. In der Verfahrensordnung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte war dazu ausgeführt, dass Gegenstand einer solchen Beschwerde auch Fälle ohne Rechtsanspruch sein können. Im Jahr 2015 waren dies 57 % der zur Schlichtung aufgenommenen Beschwerdefälle¹⁰. Sobald die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte eine Beschwerde zur Schlichtung annahm, führte dies zu einem teilnahmepflichtigen und kostenpflichtigen Verfahren für das betroffene Eisenbahnverkehrsunternehmen. Der Beitragssatz betrug laut PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 pro Beschwerdefall 78 EUR. Der Beitragssatz übertraf die in der Mehrheit der Schlichtungsfälle erwirkte Entschädigungszahlung¹¹.

11.2

Der RH erachtete die Abwicklung der Beschwerden von Fahrgästen bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte als grundsätzlich zweckmäßig. Er wies jedoch darauf hin, dass 57 % der im Jahr 2015 zur Schlichtung aufgenommenen Beschwerden keine Verletzung von Fahrgastrechten gem. EU-Vorschriften, sondern nicht zur Kundenzufriedenheit durch die Eisenbahnverkehrsunternehmen behandelte Beschwerden gem. Eisenbahngesetz 1957 betrafen.

⁹ Die Auswertung für das Jahr 2015 enthält die Daten der Schlichtungsstelle Bahn und der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

¹⁰ Die Auswertung für das Jahr 2015 enthält Daten der Schlichtungsstelle Bahn.

¹¹ Die erwirkten Entschädigungszahlungen betragen in 55 % der im Jahr 2015 abgeschlossenen Schlichtungsfälle 50 EUR oder weniger, in 24 % der Fälle zwischen 51 EUR und 100 EUR und in 21 % der Fälle mehr als 100 EUR.

Bericht des Rechnungshofes



Passagier- und Fahrgastrechte

Der RH empfahl der Schienen-Control, hinsichtlich dieser Beschwerden einen Schwellenwert einzuführen, den der behauptete Schaden übersteigen muss, um eine Verhältnismäßigkeit von Kostenbeitrag und geltend gemachtem Schaden sicherzustellen.

11.3 Laut Stellungnahme der Schienen-Control sei entschieden worden, die Empfehlung des RH in der Verfahrensrichtlinie für die Außergerichtliche Streitbeilegung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte umzusetzen. Im Anhang 1, „Eisenbahn“, § 7 „Unzulässige Beschwerden“ sei ein Schwellenwert in Höhe von 10 EUR für Beschwerden gem. § 78a Abs. 1 EisbG festgelegt worden.

11.4 Der RH erachtete die umgesetzte Maßnahme dem Grunde nach für positiv.

Beschwerdeabwicklung Schiff und Bus

12.1 (1) Vom 28. Mai 2015 bis 31. Dezember 2015 langten bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sechs Beschwerdefälle betreffend den Verkehrsbereich Schifffahrt ein. In einem Fall wurde ein Verfahren eröffnet. Da sich die Beschwerde jedoch nicht auf eine Verletzung der Fahrgastrechte der EU bezog, wurde es im Kulanzweg geführt. Es endete mit einer Erklärung und Entschuldigung des betroffenen Unternehmens. Zusätzlich führte die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zwölf telefonische Beratungen betreffend den Verkehrsbereich Schifffahrt durch.

(2) Von 28. Mai 2015 bis 31. Dezember 2015 langten bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte 17 Beschwerdefälle betreffend den Verkehrsbereich Kraftfahrlinien (Bus) ein. In fünf Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren eröffnet. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer betrug 20 Tage. Zusätzlich führte die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zehn telefonische Beratungen betreffend den Verkehrsbereich Kraftfahrlinien (Bus) durch.

(3) Eine Erklärung für die geringe Beschwerdezahl im Verkehrsbereich Schifffahrt war die geografische Lage Österreichs, die einen geringen Anwendungsbereich für die Fahrgastrechte der EU im Verkehrsbereich Schifffahrt übrig ließ.

Im Vergleich mit den Verkehrsbereichen Luftfahrt und Bahn waren die Fahrgastrechte im Verkehrsbereich Bus schwächer ausgeprägt (siehe Anhang 1). Außerdem sah das Kraftfahrlineiengesetz vor, dass die Fahrgastrechte im Verkehrsbereich Bus zum Teil erst ab März 2017 anzuwenden waren. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte war um Bekanntmachung der Fahrgastrechte bemüht.

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



12.2

Der RH hielt fest, dass die Fahrgastrechte der EU in den Verkehrsbereichen Schifffahrt und Bus bislang wenig Relevanz für die Schlichtungstätigkeit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hatten. Er würdigte die Bemühungen der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hinsichtlich Informationsbereitstellung und –qualität positiv.

Personaleinsatz

13.1

(1) In der folgenden Tabelle ist die personelle Auslastung der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Schlichtungsstelle Bahn für die Jahre 2011 bis 2014 dargestellt.

Tabelle 4: Personaleinsatz, Beschwerdefälle Schiene (Schlichtungsstelle Bahn)

	2011	2012	2013	2014	Veränderungen 2011 bis 2014
	Anzahl				in %
Personal in VZÄ	1,50	1,50	2,35	1,95	30,0
Beschwerdefälle	659	986	772	781	18,5
Beschwerdefälle pro VZÄ und Jahr	439,33	657,33	328,51	400,51	-8,8
Beschwerdefälle pro VZÄ und Arbeitstag ¹	2,00	2,99	1,49	1,82	-9,0

¹ durchschnittlich angenommen 220 Arbeitstage pro Jahr und Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter

Quellen: Schienen-Control; RH

Bei gegebenem Personaleinsatz zwischen 1,50 und 2,35 Vollzeitäquivalenten (**VZÄ**) pro Jahr betrug die Anzahl der pro Arbeitstag und VZÄ bearbeiteten Beschwerdefälle zwischen 1,49 und 2,99. Im Jahr 2013 kam es im Zusammenhang mit einer Novelle des Eisenbahngesetzes 1957 zu einer personellen Aufstockung, weil eine höhere Anzahl von Beschwerdefällen zu erwarten war. Diese Erhöhung trat jedoch nicht wie erwartet ein. Es resultierte eine geringere Auslastung der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Schlichtungsstelle Bahn.

Bericht des Rechnungshofes



Passagier- und Fahrgastrechte

(2) In der folgenden Tabelle ist die personelle Auslastung der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Beschwerdestelle Flug für die Jahre 2011 bis 2014 dargestellt.

Tabelle 5: Personaleinsatz, Beschwerdefälle Luftfahrt (Beschwerdestelle Flug)

	2011	2012	2013	2014	Veränderungen 2011 bis 2014
	Anzahl				in %
Personal in VZÄ	1,55	1,55	1,65	1,65	6,5
Beschwerdefälle	1.062	1.342	1.564	1.805	70,0
Beschwerdefälle pro VZÄ und Jahr	685,16	865,81	947,88	1.093,94	59,7
Beschwerdefälle pro VZÄ und Arbeitstag ¹	3,11	3,94	4,31	4,97	59,8

¹ durchschnittlich angenommen 220 Arbeitstage pro Jahr und Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter

Quellen: BMVIT; RH

Bei gegebenem Personaleinsatz zwischen 1,55 und 1,65 VZÄ stieg die Anzahl der pro Arbeitstag und VZÄ bearbeiteten Beschwerdefälle von 3,11 (2011) auf 4,97 (2014). Es bestanden bei der Beschwerdestelle Flug jedoch weder Bearbeitungsrichtlinien noch gab es Auswertungen über die erzielten Entschädigungsleistungen (siehe **TZ 14**). Dies schränkte die Steuerungsmöglichkeiten des BMVIT in diesem Bereich stark ein.

(3) Bei der im Jahr 2015 neu gegründeten Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte betrug die durchschnittliche VZÄ-Anzahl 5,20, wobei eine Mitarbeiterin den Großteil des Jahres 2015 in Mutterschutz bzw. Karenz war und die tatsächlich verfügbare VZÄ-Anzahl ohne Overhead 4,20 betrug. Der Overhead bestand aus der Geschäftsführerin der Schienen-Control, einer Marketing- und einer kaufmännischen Mitarbeiterin, die sowohl für die Schienen-Control als auch für die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte tätig waren.

Im Jahr 2014 hatte die VZÄ-Anzahl bei den beiden damaligen Beschwerdestellen 1,95 (Bahn) bzw. 1,65 (Flug), insgesamt somit 3,6, betragen. Der Personaleinsatz erhöhte sich beim Übergang der beiden Beschwerdestellen in die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte um 0,6 VZÄ.

(4) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte übernahm zusätzlich die Bearbeitung von Beschwerden in den Verkehrsbereichen Schifffahrt und Bus, wobei in diesen beiden Verkehrsbereichen insgesamt nur 23 Beschwerdefälle (2015) einlangten. Bei der Planung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte war das BMVIT von jährlich 1.000 Schlichtungsfällen im Verkehrsbereich Bus sowie 50 Schlichtungsfällen im Verkehrsbereich Schifffahrt ausgegangen (rd. 1.000 Fälle mehr, als tatsächlich angefallen waren).

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



(5) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte nahm ihren Betrieb am 28. Mai 2015 auf und bearbeitete in den verbleibenden sieben Monaten dieses Jahres 2.185 Beschwerden. Dies entspricht bei einer angenommenen durchschnittlichen Arbeitstageanzahl von 220 pro Jahr und Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter umgelegt auf die sieben Monate einer Bearbeitung von rd. 4,05 Beschwerdefällen pro VZÄ und Arbeitstag.

13.2

Der RH wies darauf hin, dass die Durchsetzung der Passagier- und Fahrgastrechte eine EU-rechtliche Vorgabe war. Inwieweit die Wirtschaftlichkeit (Anzahl bearbeiteter Beschwerdefälle pro VZÄ und Arbeitstag) in der Schlichtungsstelle Bahn, der Beschwerdestelle Flug und der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte gegeben war, war aufgrund fehlender Vergleichswerte und unterschiedlicher Bearbeitungsweisen für den RH nicht beurteilbar.¹² Der RH erachtete die große Anzahl von bearbeiteten Fällen der Beschwerdestelle Flug insofern für nicht aussagekräftig, als weder Bearbeitungsrichtlinien vorhanden noch die für die Fluggäste erzielten Entschädigungen dokumentiert waren. Mit der Übernahme dieser Aufgaben durch die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wurden diese Schwachstellen behoben.

Der RH empfahl der Schienen-Control, die Auslastung des Personals der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte jährlich zu evaluieren, den Personalstand mit der Anzahl der Beschwerdefälle abzugleichen, um damit angemessene Personalressourcen sicherzustellen; dies auch im Hinblick darauf, dass in den Verkehrsbereichen Schifffahrt und Bus im Jahr 2015 rd. 1.000 Fälle weniger anfielen, als in der Planung ursprünglich vorgesehen waren.

13.3

Laut Stellungnahme der Schienen-Control bearbeite das Personal der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte nicht nur Beschwerden. Zu den Tätigkeiten und Aufgaben würden gehören:

- verwaltungsstrafrechtliche Sanktionen bei Nichteinhaltung der Verordnungen bzw. Nichtmitwirkung am Schlichtungsverfahren,
- Überprüfung der Erfüllung von Informations- und Betreuungspflichten durch die Unternehmen,
- Überprüfung der Beförderungsbedingungen,
- Datenbank, Beschwerdeformular, Verfahrensrichtlinie,

¹² Vergleichswerte lagen nicht vor und wurden von Agenturen mit vergleichbaren Aufgaben in anderen EU-Mitgliedstaaten nicht veröffentlicht.

Bericht des Rechnungshofes



Passagier- und Fahrgastrechte

- Preiserhebung Bahn,
- Jahresbericht der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte,
- weitere Berichtspflichten an Behörden,
- Fahrgastrechte-Statistik,
- Homepage, Pressearbeit und Social Media,
- statistische Auswertungen für öffentliche Stellen und Aufsichtsbehörden,
- Verteileraktionen auf Bahnhöfen und Flughäfen,
- Flug- und Fahrgastrechte-Folder im Bahn- und Flugverkehr,
- nationale und internationale Vernetzung und
- Betreuung der aufsichtsbehördlichen Verfahren im Bereich der Fahrgastrechte Bahn.

Im Zusammenhang mit der geringen Anzahl von Beschwerden in den Verkehrsbereichen Schiff und Bus sei bereits im Hinblick auf die Personalausstattung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte reagiert worden. Die Personalkosten für diesen Bereich seien im Budget 2017 um 18,6 % im Vergleich zum Vorjahr reduziert worden.

13.4

Der RH erwiderte, dass ein Großteil dieser Aufgaben zu den gesetzlich vorgeschriebenen Leistungen der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zählte und bereits bei der Beurteilung des RH betreffend die Personalauslastung Berücksichtigung fand. Er würdigte die reduzierte Budgetierung der Personalkosten positiv.

Der Empfehlung des RH, die Auslastung des Personals der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte jährlich zu evaluieren und den Personalstand mit der Anzahl der Beschwerdefälle abzugleichen, um damit angemessene Personalressourcen sicherzustellen, wäre jedoch unabhängig davon umzusetzen.

Wirtschaftliche Entwicklung

Vergleich erzielte Entschädigungen zu jährlichen Aufwendungen

14.1 (1) Die Finanzierung der Schienen-Control erfolgte zur Gänze aus einem Anteil des Infrastrukturbenutzungsentgeltes, das die Eisenbahnverkehrsunternehmen den Infrastrukturbetreibern für die zurückgelegten Zugkilometer zu entrichten hatten.¹³

Die gesamten jährlichen Aufwendungen der Schlichtungsstelle Bahn sind in der folgenden Tabelle dargestellt. Sie betragen im überprüften Zeitraum zwischen 12 % und 15 % des Gesamtaufwandes der Schienen-Control.

Tabelle 6: Entschädigungen und Aufwendungen Schiene (Schlichtungsstelle Bahn)

	2011	2012	2013	2014	Veränderungen 2011 bis 2014
	Anzahl				in %
Beschwerdefälle	659	986	772	781	18,5
Schlichtungsfälle ²	- ¹	775	633	527	-
	in EUR				
Strafnachlässe und Entschädigungen	27.542	45.592	24.257	19.901	-27,7
durchschnittliche Entschädigung pro Schlichtungsfall	-	59	38	38	-
Aufwendungen der Schlichtungsstelle	181.518	185.157	186.721	196.166	8,1
durchschnittliche Aufwendung pro Beschwerdefall	275	188	242	251	-8,7

Rundungsdifferenzen möglich

¹ Im Jahr 2011 erfolgte noch keine Differenzierung zwischen Beschwerdefällen und Schlichtungsfällen.

² Anspruchsgrundlagen sind gem. gesetzlicher Vorgaben gegeben; bei einem Beschwerdefall müssen diese nicht gegeben sein.

Quellen: Schienen-Control; RH

Die durchschnittlichen Entschädigungen pro Schlichtungsfall lagen zwischen 38 EUR und 59 EUR. Die Aufwendungen pro Beschwerdefall lagen zwischen 188 EUR und 275 EUR und betragen ein Vielfaches der erzielten Entschädigungen.

(2) Die Finanzierung der Beschwerdestelle Flug erfolgte zur Gänze aus Budgetmitteln des BMVIT. Entschädigungen und Aufwendungen im Verkehrsbereich Luftfahrt stellten sich wie folgt dar:

¹³ Schienenmaut

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



Tabelle 7: Entschädigungen und Aufwendungen Luftfahrt (Beschwerdestelle Flug)

	2011	2012	2013	2014	Veränderungen 2011 bis 2014
	Anzahl				in %
Beschwerdefälle	1.062	1.342	1.564	1.805	70,0
	in EUR				
Entschädigungen ¹	–	–	–	–	–
durchschnittliche Entschädigung pro Beschwerdefall	–	–	–	–	–
Aufwendungen der Schlichtungsstelle	195.617	222.133	219.986	252.280	29,0
durchschnittliche Aufwendung pro Beschwerdefall	184	166	141	140	-23,9

Rundungsdifferenzen möglich

¹ Das BMVIT nahm keine Erfassung der Entschädigungen vor.

Quellen: Schienen-Control; RH

Die Beschwerdestelle Flug erfasste, ob Beschwerdefälle grundsätzlich eine Relevanz betreffend die Fluggastrechte der EU hatten, aber nicht, welche Entschädigungen in den einzelnen Fällen erzielt wurden. Eine Beurteilung der durchschnittlich erzielten Entschädigung in Relation zum durchschnittlichen Aufwand pro Beschwerdefall war dem RH daher nicht möglich. Die Aufwendungen pro Beschwerdefall lagen im überprüften Zeitraum zwischen 140 EUR und 184 EUR.

(3) Zwischen 28. Mai 2015 und 31. Dezember 2015 langten bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte 2.185 Beschwerden ein, 1.212 formelle Schlichtungsverfahren wurden eröffnet und es konnten 325.738 EUR an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen erzielt werden. Der größte Anteil entfiel mit 316.346 EUR auf den Verkehrsbereich Luftfahrt. Im Verkehrsbereich Eisenbahnen konnten 9.137 EUR erzielt werden und im Verkehrsbereich Bus 255 EUR. Im Verkehrsbereich Schifffahrt gab es keine Entschädigungen.

Die Aufwendungen der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte lagen für die sieben Monate des Jahres 2015, in welchen sie aktiv war, bei 416.541 EUR. Die durchschnittlichen Aufwendungen pro eingelangtem Beschwerdefall betragen rd. 191 EUR.

Die durchschnittliche Entschädigung pro eröffnetem Schlichtungsfall betrug 268,76 EUR, wobei nicht alle der 1.212 eröffneten Verfahren abgeschlossen waren. Diese durchschnittliche Entschädigung war mit jener der Schlichtungsstelle Bahn (Tabelle 6) nicht direkt vergleichbar, weil die Entschädigungen im Verkehrsbereich Luftfahrt (250 EUR bis 600 EUR pro Flug) um ein Vielfaches höher waren als im Verkehrsbereich Bahn.

14.2 Der RH wies darauf hin, dass die Aufwendungen der Schlichtungsstelle Bahn um ein Vielfaches höher waren als die für die Fahrgäste erzielten Entschädigungen.

Der RH hielt fest, dass für die Beschwerdestelle Flug keine Bearbeitungsrichtlinien bestanden und die Beschwerdestelle Flug die für die Fluggäste erzielten Entschädigungen nicht erfasste. Eine Steuerung der Beschwerdestelle Flug war damit nur eingeschränkt gegeben und Aussagen über ihre erzielten Wirkungen waren nicht möglich. Diese Schwachstellen wurden jedoch mit der Übernahme der Aufgaben durch die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte beseitigt.

Finanzierung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

15.1 Die Finanzierung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sollte lt. dem Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zu 60 % aus Bundesmitteln und zu 40 % aus Beiträgen der betroffenen Unternehmen erfolgen. Die Höhe der Beiträge der betroffenen Unternehmen war pauschaliert, in gleicher Höhe für jedes Schlichtungsverfahren im Vorhinein vom BMVIT für ein Geschäftsjahr festzusetzen und infolge erforderlichenfalls anzupassen.

Für das Jahr 2015 erfolgte die Festsetzung einer Fallpauschale in Höhe von 78 EUR mit der PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 des BMVIT. Diese Pauschale errechnete sich aus einem geschätzten Aufwand von 586.700 EUR für ein Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte-Geschäftsjahr, der Annahme von rd. 3.000 Fällen pro Jahr und der Aufwandsabdeckung von rd. 40 % des Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte-Gesamtaufwandes durch die an den Schlichtungsverfahren beteiligten Unternehmen. In den Erläuterungen zur Verordnung war festgehalten, dass die Pauschale für 2015 (erstes (Rumpf-)Geschäftsjahr der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte) vorgesehen war. Danach wäre die Pauschale anhand der tatsächlichen Ergebnisse aus dem Jahr 2015 von der Schienen-Control zu evaluieren. Ihre Höhe hätte das BMVIT anzupassen.

Im Jahr 2015 schloss die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte in den sieben Monaten ihrer Tätigkeit 759 Schlichtungsverfahren ab, für die sie den beteiligten Unternehmen im Jänner 2016 je Verfahren 78 EUR per Bescheid in Rechnung stellte. Von den insgesamt in Rechnung gestellten 59.202 EUR war Anfang Juni 2016 der größte Teil am Konto der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte eingegangen.

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



Von den bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht bezahlten Bescheiden betrafen — abgesehen von einem ausländischen Busunternehmen — alle ausländische Flugunternehmen.

Von den tatsächlichen Aufwendungen der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte in den sieben Monaten des Jahres 2015 von 416.541 EUR waren 59.202 EUR aus Beiträgen von Unternehmen gedeckt. Dies entsprach einem Anteil von 14,2 % an den Gesamtaufwendungen der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte im Jahr 2015 und damit um 25,8 Prozentpunkte weniger als der gesetzlich festgelegte Prozentsatz von 40 %.

15.2

Der RH gab zu bedenken, dass — statt des gesetzlich vorgesehenen, von Unternehmen zu tragenden 40%igen Anteils am Gesamtaufwand der Schienen-Control für die Erfüllung ihrer Aufgabe als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte — nur ein Anteil von 14,2 % im Jahr 2015 erreicht wurde.

Der RH empfahl der Schienen-Control, die im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte vorgesehene Evaluierung der Pauschale — insbesondere aufgrund der großen Abweichungen — möglichst zeitnah durchzuführen. Mögliche Szenarien wie die Anpassung der Fallpauschale oder eine Reduktion des Aufwandes der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wären zu untersuchen.

Der RH empfahl dem BMVIT, die Fallpauschale — wie im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte vorgesehen — zu erhöhen oder auf eine Änderung des Finanzierungsschlüssels hinzuwirken.

15.3

(1) Laut Stellungnahme der Schienen-Control werde der im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte vorgesehene Evaluierungsbericht nach dem ersten vollen Geschäftsjahr (Jahr 2016) erstellt werden und nach dem vom Wirtschaftsprüfer geprüften und vom Aufsichtsrat genehmigten Jahresabschluss umgehend an das BMVIT übermittelt.

(2) Laut Stellungnahme des BMVIT habe die Schienen-Control nach der Abrechnung des ersten Geschäftsjahres die Entwicklung des zur Erfüllung ihrer Aufgaben als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte angefallenen Aufwandes, der vorgeschriebenen Beiträge der Unternehmer und des Anteiles des Bundes zu evaluieren. Der Bundesministerin bzw. dem Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie oblägen dann — auf der Grundlage der von der Schienen-Control vorgelegten Ergebnisse der Evaluierung — nötige Anpassungsmaßnahmen. Die Grundlagen dafür — die einzelnen Ergebnisse dieser ersten Evaluierung durch die Schienen-Control — seien dem BMVIT bis April 2017 jedoch nicht vorgelegen. Sobald diese

vorliegen, würden vom BMVIT die konkret nötig und zweckmäßig erscheinenden Maßnahmen zu prüfen und zu ergreifen sein.

- 15.4** Der RH erwiderte dem BMVIT, auf eine zeitnahe Evaluierung durch die Schienen-Control und Bereitstellung der Ergebnisse an das BMVIT hinzuwirken.

Erzielte Wirkungen

- 16.1** (1) Die Schlichtungsstelle Bahn erwirkte im überprüften Zeitraum Strafnachlässe und Entschädigungen für die Bahnkundinnen und -kunden, die Beschwerden einbrachten (siehe Tabelle 4). Auch konnten in vielen Fällen, bei denen kein Rechtsanspruch der Beschwerdeerbringerinnen und -einbringer bestand, Lösungen gefunden werden, die z.B. aus Gutscheinen oder einer Entschuldigung des betroffenen Unternehmens bestanden.

Durch Erkenntnisse aus Beschwerden, die bei der Schlichtungsstelle Bahn eingelangt waren und aus der Tätigkeit der Schienen-Control selbst resultierten Verfahren, welche die Schienen-Control Kommission führte und die zu Verbesserungen für die Fahrgäste und auch zu weniger Beschwerdepotenzial führten. Die Wichtigsten waren:

- mehrere Verfahren wegen Entschädigungsbedingungen,
- jeweils ein Verfahren wegen
 - mangelnder Tarifveröffentlichung,
 - Verspätungsentschädigung von Zeitkarten,
 - Verspätungsentschädigung von PKW-Tickets,
 - Erstattung von Fahrkarten und
 - Information über Ermäßigungen.

Mit einem Eisenbahnverkehrsunternehmen fanden Sitzungen in regelmäßigen Abständen statt, in denen aktuelle in der Beschwerdebearbeitung auftretende Themen diskutiert und in denen die Schlichtungsstelle Bahn Verbesserungsvorschläge vorbrachte. Dies führte zu vielfältigen Verbesserungen für die Fahrgäste und resultierte in einem Beschwerderückgang in diesen Bereichen. Die Beschwerdefälle er-

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



fasste die Schlichtungsstelle Bahn in einer eigens dafür erstellten Datenbank. Sie legte eine detaillierte Darstellung ihrer Tätigkeit in jährlichen Berichten dar.

(2) Die Beschwerdestelle Flug führte keine Auswertungen über die Höhe der für die Fluggäste erzielten Entschädigungen. Auch fehlten Bearbeitungsrichtlinien, wodurch ein Vergleich von Fällen erschwert wurde. Eine Datenbank zur Erfassung der Beschwerdefälle bestand nicht; stattdessen kam eine Standard-Tabellenkalkulation zur Erfassung der Beschwerdefälle zum Einsatz.

(3) Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte veröffentlichte über ihre Tätigkeit im Jahr 2015 einen Jahresbericht, worin sie über die Tätigkeiten in den Verkehrsbereichen Luftfahrt, Eisenbahnen, Schifffahrt und Bus detailliert berichtete. Sämtliche Beschwerden wurden in der für die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte angepassten Datenbank erfasst und ermöglichten die Erstellung verschiedener Auswertungen.

Die Einführung der Fallbearbeitungsgebühr von 78 EUR, die vom betroffenen Unternehmen zu tragen war, wirkte insofern präventiv, als die Unternehmen dadurch bestrebt waren, die Beschwerdefälle direkt mit der Einbringerin und dem Einbringer – ohne Einschaltung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte – zu lösen und sich damit die Fallbearbeitungsgebühr zu sparen.

16.2

Der RH anerkannte die präventive Wirkung für die Fahrgäste, die auf die Maßnahmen der Schienen-Control, der Schlichtungsstelle Bahn und der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zurückzuführen waren.

Der RH kritisierte, dass die Beschwerdestelle Flug keine Auswertungen über die für Passagierinnen und die Passagiere erzielten Entschädigungen geführt hatte. Er würdigte jedoch positiv, dass die Schwachstellen mit der Übernahme der Aufgaben durch die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte im Mai 2015 behoben wurden, weil die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte die Entschädigungsleistungen für die Beschwerdefälle in ihrer Datenbank erfasste.

Schlussempfehlungen

17 Zusammenfassend hob der RH folgende Empfehlungen hervor:

BMVIT

- (1) Projektplanungen für eine EU-rechtskonforme Durchführungs- bzw. Umsetzungsgesetzgebung wären zu einem Zeitpunkt zu starten, der eine rechtzeitige Umsetzung erlaubt. **(TZ 6)**
- (2) Die Fallpauschale wäre — wie im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte vorgesehen — zu erhöhen oder es wäre auf eine Änderung des Finanzierungsschlüssels hinzuwirken. **(TZ 15)**

Österreichische Gesellschaft für Schienenverkehrsmarktregulierung mit beschränkter Haftung

- (3) Bei der Beschwerdeabwicklung Flug wären kundenorientierte Schritte zu setzen, um einen One-Stop-Shop umzusetzen. **(TZ 10)**
- (4) Die Möglichkeiten zur Nutzung einer Datenbank mit den anspruchrelevanten Daten wären zunächst auszuloten und nach Maßgabe einer Kosten-Nutzen-Analyse eine Entscheidung herbeizuführen, um den Aufwand bei der Beschwerdebehandlung zu reduzieren. **(TZ 10)**
- (5) Bei der Beschwerdeabwicklung Bahn wäre bei Beschwerden, die keine Verletzung von Fahrgastrechten, sondern nicht zur Kundenzufriedenheit durch die Eisenbahnverkehrsunternehmen behandelte Beschwerden betrafen, ein Schwellenwert einzuführen, den der behauptete Schaden übersteigen muss, um eine Verhältnismäßigkeit von Kostenbeitrag und geltend gemachtem Schaden sicherzustellen. **(TZ 11)**
- (6) Die Auslastung des Personals der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wäre jährlich zu evaluieren und der Personalstand mit der Anzahl der Beschwerdefälle — unter Hinweis auf die festgestellten Planungsmängel in den Verkehrsbereichen Schifffahrt und Bus — abzugleichen, um damit angemessene Personalressourcen sicherzustellen. **(TZ 13)**

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



- (7) Die im Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte vorgesehene Evaluierung der Kostenbeitragspauschale wäre — insbesondere aufgrund der großen Abweichungen — möglichst zeitnah durchzuführen. Mögliche Szenarien wie die Anpassung der Fallpauschale oder eine Reduktion des Aufwandes der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wären zu untersuchen. **(TZ 15)**

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



Anhang 1: EU-Passagier- und Fahrgastrechte im Falle von Verspätungen, Nichtbeförderung, Annullierung

	Verkehrsbereich			
	Luftfahrt	Eisenbahnen	Schifffahrt	Bus
Abfahrtsverspätung	–	Information über die Situation und – sobald bekannt – die geschätzte Abfahrtszeit	–	–
Abfahrtsverspätung > 30 Min.	–	Information über die Situation und – sobald bekannt – die geschätzte Abfahrtszeit	Information über die Lage und – sobald bekannt – die voraussichtliche Abfahrtszeit	Information über die Lage und – sobald bekannt – die voraussichtliche Abfahrtszeit
Abfahrtsverspätung > 60 Min.	–	angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen, sofern verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar, nötigenfalls Hotelunterbringung oder im Fall einer Streckenblockade alternative Beförderung, sofern praktisch durchführbar	Information über die Lage und – sobald bekannt – die voraussichtliche Abfahrtszeit	Information über die Lage und – sobald bekannt – die voraussichtliche Abfahrtszeit
Abfahrtsverspätung > 90 Min.	–	angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen, sofern verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar, nötigenfalls Hotelunterbringung oder im Fall einer Streckenblockade alternative Beförderung, sofern praktisch durchführbar	wahlweise: – zum frühestmöglichen Zeitpunkt Beförderung zum Zielort ohne Aufpreis oder – Erstattung des Fahrpreises; zusätzlich: angemessene Imbisse, Mahlzeiten, Erfrischungen, sofern verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen, nötigenfalls Hotelunterbringung	angemessene Imbisse, Mahlzeiten, Erfrischungen, sofern verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen, nötigenfalls Hotelunterbringung
Abfahrts-/Abflugsverspätung > 120 Min.	angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen, Ermöglichung von zwei kostenlosen Telefonaten/Faxen/E-Mails, nötigenfalls Hotelunterbringung	angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen, sofern verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar, nötigenfalls Hotelunterbringung oder im Fall einer Streckenblockade alternative Beförderung, sofern praktisch durchführbar	wahlweise: – zum frühestmöglichen Zeitpunkt Beförderung zum Zielort ohne Aufpreis oder – Erstattung des Fahrpreises zusätzlich: angemessene Imbisse, Mahlzeiten, Erfrischungen, sofern verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen, nötigenfalls Hotelunterbringung	wahlweise: – zum frühestmöglichen Zeitpunkt Fortsetzung der Fahrt bzw. Fahrt mit geänderter Linienführung zum Zielort ohne Aufpreis oder – Erstattung des Fahrpreises falls diese Möglichkeiten nicht wahlweise angeboten wurden: zusätzliche Entschädigung (50 % des Fahrpreises)

Bericht des Rechnungshofes



Passagier- und Fahrgastrechte

	Verkehrsbereich			
	Luftfahrt	Eisenbahnen	Schifffahrt	Bus
Abfahrts-/Abflugsverspätung > 300 Min.	<p>wahlweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Erstattung der Flugscheinkosten oder – anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder – anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggasts 	<p>angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen, sofern verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar, nötigenfalls Hotelunterbringung oder im Fall einer Streckenblockade alternative Beförderung, sofern praktisch durchführbar</p>	<p>wahlweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> – zum frühestmöglichen Zeitpunkt Beförderung zum Zielort ohne Aufpreis oder – Erstattung des Fahrpreises <p>zusätzlich:</p> <p>angemessene Imbisse, Mahlzeiten, Erfrischungen, sofern verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen, nötigenfalls Hotelunterbringung</p>	<p>wahlweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> – zum frühestmöglichen Zeitpunkt Fortsetzung der Fahrt bzw. Fahrt mit geänderter Linienführung zum Zielort ohne Aufpreis oder – Erstattung des Fahrpreises <p>falls diese Möglichkeiten nicht wahlweise angeboten wurden:</p> <p>zusätzliche Entschädigung (50 % des Fahrpreises)</p>
Ankunftsverspätung > 60 Min.	–	<p>sobald sich eine Ankunftsverspätung von mehr als 60 Min. abzeichnet, wahlweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Abbruch der Fahrt unter (anteiliger) Erstattung des Fahrpreises oder – Fortsetzung der Fahrt/ Weiterreise mit geänderter Linienführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort plus Verspätungsentschädigung (25 % des Fahrpreises für Einzelfahrkarten) auch bei höherer Gewalt/Vorliegen außergewöhnlicher Umstände <p>zusätzlich:</p> <p>angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen, sofern verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar, nötigenfalls Hotelunterbringung oder im Fall einer Streckenblockade alternative Beförderung, sofern praktisch durchführbar</p>	<p>abhängig von der geplanten Fahrtdauer kann ab einer Ankunftsverspätung von mehr als 60 Min. eine Entschädigung (25 % des Fahrpreises) zustehen</p>	

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



	Verkehrsbereich			
	Luftfahrt	Eisenbahnen	Schifffahrt	Bus
Ankunftsverspätung > 120 Min.	-	<p>sobald sich eine Ankunftsverspätung von mehr als 60 Min. abzeichnet, wahlweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abbruch der Fahrt unter (anteiliger) Erstattung des Fahrpreises oder - Fortsetzung der Fahrt/ Weiterreise mit geänderter Linienführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort plus Verspätungsentschädigung (50 % des Fahrpreises für Einzelfahrkarten) auch bei höherer Gewalt/Vorliegen außergewöhnlicher Umstände <p>zusätzlich: angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen, sofern verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar, nötigenfalls Hotelunterbringung oder im Fall einer Streckenblockade alternative Beförderung, sofern praktisch durchführbar</p>	abhängig von der geplanten Fahrtdauer kann ab einer Ankunftsverspätung von mehr als 120 Min. eine Entschädigung (50 % des Fahrpreises) zustehen	-
Ankunftsverspätung > 180 Min.	<p>abhängig von der Entfernung der gebuchten Strecke eine Ausgleichszahlung (250 EUR, 400 EUR bzw. 600 EUR)</p> <p>außer: Luftfahrtunternehmen kann außergewöhnliche Umstände nachweisen</p>	<p>sobald sich eine Ankunftsverspätung von mehr als 60 Min. abzeichnet, wahlweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abbruch der Fahrt unter (anteiliger) Erstattung des Fahrpreises oder - Fortsetzung der Fahrt/ Weiterreise mit geänderter Linienführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort plus Verspätungsentschädigung (50 % des Fahrpreises für Einzelfahrkarten) auch bei höherer Gewalt/Vorliegen außergewöhnlicher Umstände <p>zusätzlich: angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen, sofern verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar, nötigenfalls Hotelunterbringung oder im Fall einer Streckenblockade alternative Beförderung, sofern praktisch durchführbar</p>	abhängig von der geplanten Fahrtdauer kann ab einer Ankunftsverspätung von mehr als 120 Min. eine Entschädigung (50 % des Fahrpreises) zustehen	-

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



	Verkehrsbereich			
	Luftfahrt	Eisenbahnen	Schifffahrt	Bus
Nichtbeförderung/ Überbuchung	<p>wahlweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Erstattung der Flugscheinkosten oder – anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder – anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggasts <p>zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ausgleichsleistung gem. Vereinbarung Fluggast-Luftfahrtunternehmen oder – abhängig von der Entfernung der gebuchten Strecke eine Ausgleichszahlung (250 EUR, 400 EUR bzw. 600 EUR) plus angemessenen Mahlzeiten und Erfrischungen, Ermöglichung von zwei kostenlosen Telefonaten/Faxen/E-Mails plus nötigenfalls Hotelunterbringung 	–	–	–

Bericht des Rechnungshofes

Passagier- und Fahrgastrechte



	Verkehrsbereich			
	Luftfahrt	Eisenbahnen	Schifffahrt	Bus
Annullierung	<p>wahlweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Erstattung der Flugscheinkosten oder – anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder – anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggasts <p>zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> – angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen, Ermöglichung von zwei kostenlosen Telefonaten/Faxen/E-Mails plus nötigenfalls Hotelunterbringung und – abhängig vom Zeitpunkt der Bekanntgabe der Annullierung und des durchgeführten Ersatzfluges sowie der Entfernung der gebuchten Strecke Ausgleichszahlung (250 EUR, 400 EUR bzw. 600 EUR) 	<p>Schadenersatz gem. österreichischem Schadenersatzrecht</p>	<p>wahlweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> – zum frühestmöglichen Zeitpunkt Beförderung zum Zielort ohne Aufpreis oder – Erstattung des Fahrpreises <p>zusätzlich:</p> <p>angemessene Imbisse, Mahlzeiten, Erfrischungen, sofern verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen, nötigenfalls Hotelunterbringung</p>	<p>wahlweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> – zum frühestmöglichen Zeitpunkt Fortsetzung der Fahrt bzw. Fahrt mit geänderter Linienführung zum Zielort ohne Aufpreis oder – Erstattung des Fahrpreises <p>falls diese Möglichkeiten nicht wahlweise angeboten wurden:</p> <p>zusätzliche Entschädigung (50 % des Fahrpreises)</p> <p>zusätzlich:</p> <p>angemessene Imbisse, Mahlzeiten, Erfrischungen, sofern verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen, nötigenfalls Hotelunterbringung</p>

Quellen: VO (EG) 261/2004, VO (EG) 1107/2006, VO (EG) 1371/2007, VO (EU) 1177/2010, VO (EU) 181/2011

Bericht des Rechnungshofes



Passagier- und Fahrgastrechte

Anhang 2: Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger

Anmerkung: Im Amt befindliche Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger in **Fettdruck**

Schienen-Control GmbH – Österreichische Gesellschaft für Schienenverkehrsmarktregulierung mit beschränkter Haftung

Aufsichtsrat

Vorsitz

Mag. Christian Weissenburger	(25. September 2007 bis 26. August 2014)
Mag. Ursula Zechner	(seit 16. September 2014)

Stellvertretung

Dr. Michael Grubmann	(25. September 2007 bis 26. August 2014)
Mag. Sylvia Leodolter	(seit 16. September 2014)

Geschäftsführung

Mag. Ursula Zechner	(1. Februar 2010 bis 6. November 2011)
Mag. Maria Theresia Röhler	(seit 7. November 2011)



Wien, im November 2017

Die Präsidentin:

Dr. Margit Kraker

**R
I
H**