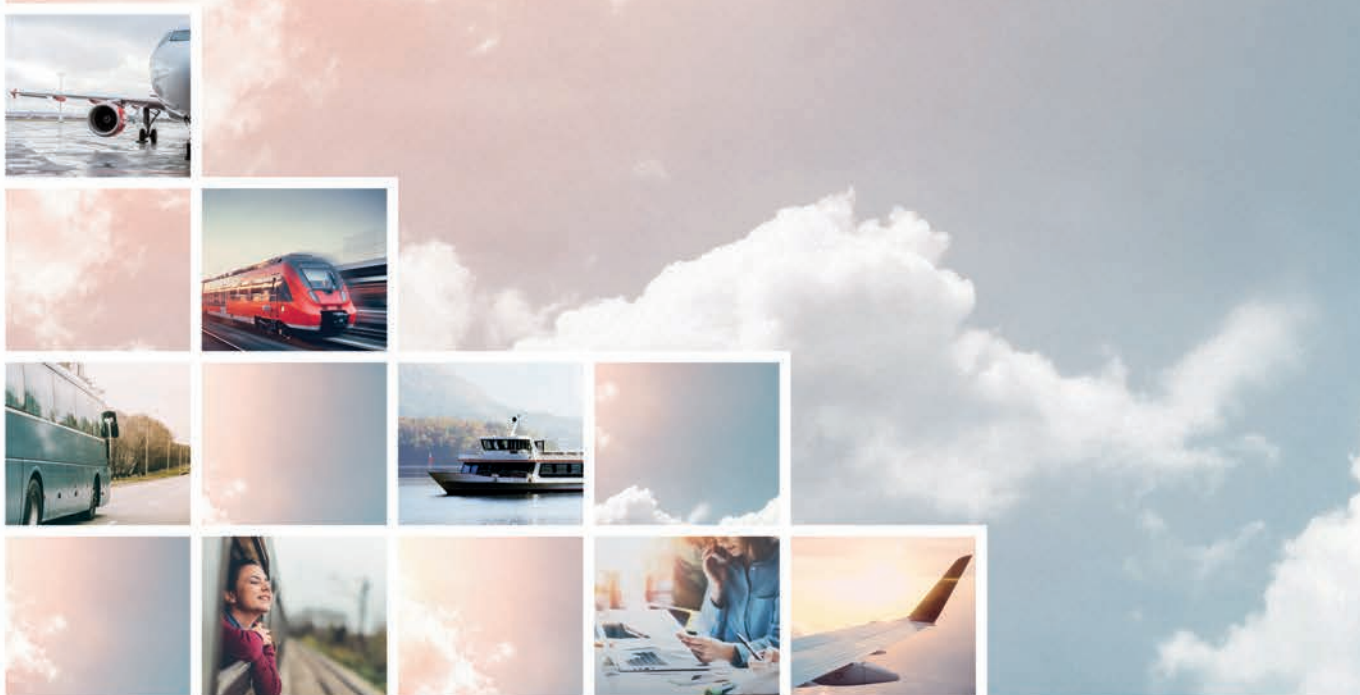


Jahresbericht 2018



Inhaltsverzeichnis

Vorworte		Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit	66
		- Bahnverkehr	67
Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie	02	- Busverkehr	75
		- Flugverkehr	77
Geschäftsführerin der Schienen-Control und Leiterin der apf	03	Schlichtungstätigkeit für PRM	80
		Internationale Zusammenarbeit	84
Zusammenfassung		Passagier- und Fahrgastrechte	
Das Jahr 2018 im Überblick	06	Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte	
		- Bahnverkehr	90
Schlichtungstätigkeit		- Busverkehr	96
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte	18	- Flugverkehr	99
Schlichtungsverfahren	27	Pünktlichkeit im Bahnverkehr	102
Jahresbilanz der apf	34	Service und Informationen	
- Jahresbilanz: Bahn	40	Verfahrensrichtlinie der apf, Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links	116
- Jahresbilanz: Bus	48	Berichts- und Informationspflicht gemäß AStG	118
- Jahresbilanz: Schiff	56	Glossar	120
- Jahresbilanz: Flug	60		



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

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), gegründet 2015, ist mittlerweile nicht mehr aus der heimischen Verkehrslandschaft wegzudenken. Sie sorgt im Auftrag des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT) dafür, dass Reisende, die Bahn, Bus, Schiff oder Flugzeug nutzen, zu ihrem Recht kommen, falls auf der Reise etwas schiefgeht. Dies geschieht rasch, niederschwellig, unkompliziert – aber vor allem: kostenlos und provisionsfrei für die Bürgerinnen und Bürger.

Die Jahresbilanz 2018 ist insbesondere gekennzeichnet durch einen eklatanten Anstieg an Beschwerden im Flugbereich – nicht zuletzt ein Abbild der großen Umbrüche in der Branche und ein klares Signal dafür, dass die Leistungen der apf unverzichtbar für Reisende sind. Besonders in der globalisierten Flugbranche ist für die Kundinnen und Kunden nicht immer klar, wann sie welches Anrecht auf Entschädigungen haben. Hier sorgt die apf für Verständlichkeit und Transparenz für alle Beteiligten.

Langten im Jahr 2017 knapp 3.000 Beschwerden aus dem Flugbereich bei der apf ein, so waren es 2018 bereits fast 5.500. Die schlagartige Erhöhung der Fälle spricht auch für eine große Bekanntheit der apf, was mich als zuständigen Minister natürlich sehr freut. Gleichzeitig stecken hinter diesen Zahlen ein hohes Arbeitspensum und großer persönlicher Einsatz. Mein Dank gilt an dieser Stelle allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der apf für ihr hohes Engagement im Sinne der Reisenden.

In einem anderen Bereich gibt es einen erfreulichen Rückgang zu verzeichnen: Knapp 700 Beschwerden langten 2018 bei der apf im Bahnbereich ein, 2017 waren es noch etwas mehr als 800. Daraus lässt sich schließen, dass sich das Beschwerdemanagement der Bahnunternehmen deutlich verbessert hat – ein positiver „Nebeneffekt“ der apf.

Probleme aus allen Verkehrsbereichen werden während und nach der Bearbeitung der Beschwerdefälle mit den Unternehmen eingehend besprochen. Zusätzlich gibt es mit manchen Unternehmen Treffen, bei denen Themen erläutert werden, die für einen größeren Kreis von Personen relevant sind. So wirkt die apf „präventiv“ und verkürzt die Wege für Reisende.

Abschließend möchte ich noch darauf hinweisen, dass die apf auch für Anliegen von Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität zuständig ist. Hier gab es bisher nur wenige Beschwerden. Es ist mir persönlich ein Anliegen, dass für diese Gruppe von Reisenden ebenfalls Lösungen im Wege der außergerichtlichen Schlichtung erzielt werden. Probleme wie fehlende Informationen für blinde und sehbehinderte oder gehörlose Reisende, mangelnde Unterstützung für Menschen im Rollstuhl und Ähnliches sind ärgerlich und erschweren die Reise oft sehr. Einige Informationen zu diesem Aufgabenbereich der apf finden Sie im vorliegenden Jahresbericht.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre!



Norbert Hofer

Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie

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

Wir haben als Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ein intensives Schlichtungsjahr hinter uns – die Flug-Beschwerden sind ab Sommer 2018 regelrecht explodiert. Das stellte das kleine Team im Flugbereich vor große Herausforderungen. Um den wesentlich höheren Arbeitsaufwand zu bewältigen, leisteten die bestehenden Mitarbeiterinnen verstärkten Arbeitseinsatz und es wurde schnellstmöglich personell aufgestockt. 2019 wird die Beschwerdezahl im Flugsektor wohl auf einem ähnlich hohen Niveau bleiben.

Hier gleich die Zahlen aus dem Flugbereich zur Veranschaulichung: 2018 verzeichnete die apf 5.462 Flug-Beschwerden und somit einen weiteren starken Anstieg gegenüber 2017 mit 2.977 Beschwerden. Die Beschwerden verdoppelten sich innerhalb eines Jahres also beinahe. Dazu führte primär eine Kombination aus hohem Flugaufkommen, großer Passagierzahl und vielen Störungen.

Bei den Bahn-Beschwerden gab es von 2017 auf 2018 einen Rückgang von 808 auf 682 Beschwerden. Dieser Rückgang kann vermutlich darauf zurückgeführt werden, dass die Bahnunternehmen ihre Beschwerden besser abwickeln. Im Bus- und Schiffsektor ist die Beschwerdezahl mit 90 bzw. 14 noch sehr überschaubar.

Wie stellt sich unsere Schlichtungstätigkeit gesamt für das Jahr 2018 dar? Es gingen rund 62 Prozent mehr Beschwerden von Passagieren der vier Verkehrsbereiche Bahn, Bus, Schiff und Flug bei der apf ein als 2017 – 6.248 im Vergleich zu 3.870 Beschwerden.

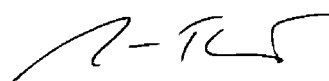
Wir brachten 2018 insgesamt 3.279 Verfahren mit einer Erfolgsquote von 81 Prozent zum Abschluss, um 40 Prozent mehr als im Jahr 2017 mit 2.342 abgeschlossenen Verfahren. Für die Passagiere konnten wir rund 1.177.017 Euro an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen erzielen – das bedeutet eine Steigerung um 14 Prozent im

Vergleich zum Jahr davor mit rund 1.032.915 Euro. Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf betrug rund 35 Tage statt 26 im Jahr 2017. Damit liegen wir aber immer noch weit unter den im Alternative-Streitbeilegung-Gesetz vorgesehenen 90 Tagen. Wir konnten die Verfahren für Fluggäste und Fahrgäste somit trotz des Ansturms weiterhin rasch abwickeln und die hohe Erfolgsquote bei den Schlichtungsverfahren belegt unsere Durchsetzungsstärke.

Wenn keine direkte Problemlösung mit den Unternehmen möglich war, verhalfen wir 2018 erneut zahlreichen Passagieren nicht nur unkompliziert, sondern auch kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht und ihrer Entschädigung.

Wir waren im Jahr 2018 außerdem wieder verstärkt international tätig und organisierten die jährlich stattfindende trinationale Fluggastrechte-Fachtagung für Oktober 2018 in Wien. Vertreterinnen und Vertreter der Durchsetzungsstellen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz tauschten sich unter anderem über aktuelle Zahlen und Entwicklungen im Flugsektor aus.

Der vorliegende Jahresbericht der apf soll Ihnen wieder Einblicke in Themen des vergangenen Arbeitsjahres geben, während wir uns intensiv mit Beschwerden des heurigen Jahres beschäftigen und uns in gewohnter Form für alle Passagiere engagieren, die uns kontaktieren.



Mag. Maria-Theresia Röhsler, LL.M., MBA

Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH und Leiterin der apf





- apf als gesetzliche Schlichtungsstelle für vier Verkehrsträger zur Klärung von Passagierbeschwerden mittels außergerichtlicher Streitbeilegung
- 2018 insgesamt 6.248 schriftliche Beschwerden und Anfragen bei der apf eingebracht
- Durchschnittliche Verfahrensdauer von 35 Tagen – Passagieren wurde kostenlos und unbürokratisch geholfen
- Engagement der apf für die Beschwerdeführenden: Gesamtbetrag an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von rund 1.177.017 Euro

Zusammenfassung

Das Jahr 2018 im Überblick

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) hat gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte¹ bzw. § 9 AStG² jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Die wesentlichen Inhalte des Berichts für das Jahr 2018 sind im Folgenden zusammengefasst. Der gesamte Bericht ist auf der Website der apf kostenlos abrufbar.³

Gesetzwerdung in Österreich

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

Am 28. Mai 2015 trat das Passagier- und Fahrgastrechte-agenturgesetz (PFAG)⁴ 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 Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)⁵, der nationalen Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie, Alternative Dispute Resolution)⁶. 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 der vom Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie 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. 2018 kümmerten sich die Leiterin der apf sowie fünf bis sieben 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 2015⁷ bei 78 Euro pro Verfahren. Diese Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken⁸. 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. Generell nicht zuständig ist die apf für innerstädtische Verkehrsunternehmen.

Zuständigkeiten der apf

Bahnverkehr

Im Bahnbereich verhilft die apf allen Fahrgästen bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen und Verkehrsverbänden, sofern die Eisenbahn benutzt 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 Bahn-Fahrgastreueverordnung (z. B. Verweigerung der Verspätungsentschädigung oder Erstattung bei Verspätungen) oder des EisbBFG⁹ (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 zum Bahnbereich 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 VBKG¹⁰ 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. Spätestens ab 17. Jänner 2020 sind auch der Bahnverkehr und im Flugverkehr die PRM-Fluggastreueverordnung¹¹ von der Behördenkooperation umfasst¹² (mehr dazu im Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Fahrgastreue im Bahnverkehr“ ab Seite 90).

Durchsetzung der Fahr- und Fluggastreue

Kann im Rahmen des Schlichtungsverfahrens keine Lösung gefunden werden, die den Verstoß gegen eine Fahr- bzw. Fluggastreueverordnung beseitigt, bringt die apf im Rahmen ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine

¹ Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastreue BGBl I 2015 / 61 idGF.

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

³ www.passagier.at.

⁴ Passagier- und Fahrgastreueagenturgesetz – PFAG BGBl I 2015 / 61.

⁵ Gemäß § 4 Abs 1 iVm § 25 AStG.

⁶ RL 2013 / 11 / EU ABl L 2013 / 165, 63.

⁷ PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015 / 150.

⁸ Gemäß § 4 Abs 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastreue.

⁹ Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastreuegesetz – EisbBFG BGBl I 2013 / 40.

¹⁰ Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006 / 148 idGF BGBl I 2015 / 61.

¹¹ VO (EG) 1107 / 2006 ABl L 2006 / 204, 1.

¹² Erweiterung des Anwendungsbereichs um die PRM-Fluggastreueverordnung und die Bahn-Fahrgastreueverordnung durch die nationale Umsetzung der neuen Verbraucherbehörden-Kooperations-VO (EU) 2017 / 2394, ABl L 2017 / 345, 1.

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, also 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 sich im Kapitel „Schlichtungsverfahren“ ab Seite 27.

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 eine fehlende oder unzureichende Fahrpreisschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen¹³.

Diese Regelung kommt in Fällen zum Tragen, in denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen zustande kommt. Die Schienen-Control Kommission hat diese Kompetenz bei den anderen drei Verkehrsträgern nicht. Auch im Bahnverkehr gilt sie nur bei der Fahrpreisschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen, nicht jedoch für andere Ansprüche.

¹³ Gemäß § 78a Abs 5 EisbG.

¹⁴ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.

¹⁵ VO (EG) 1371/2007 ABl L 2007/315, 14.



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 als 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 KSchG¹⁴, EisbBFG oder Bahn-Fahrgastreueverordnung¹⁵).

Jahresbilanz der apf

Beschwerden und Anfragen

Im Jahr 2018 gingen insgesamt 6.248 schriftliche Beschwerden und Anfragen bei der apf ein (2017: 3.870), davon 5.462 im Flugbereich (2017: 2.977), 682 im Bahnbereich (2017: 808), 90 im Busbereich (2017: 73) und 14 im Schiffsbereich (2017: 12).

Eröffnete Schlichtungsverfahren

Zu den Schlichtungsverfahren zählen nur jene Fälle, bei denen auch ein Verfahren eröffnet wurde. Im Jahr 2018 wurden insgesamt 3.750 Schlichtungsverfahren eröffnet (2017: 2.504). Der Hauptteil fällt in den Flugbereich mit 3.261 Verfahren (2017: 1.887), gefolgt vom Bahnsektor mit 452 (2017: 578) und dem Busbereich mit 37 (2017: 38) eröffneten Schlichtungen. Im Schiffsbereich wurde kein Verfahren eröffnet (2017: ein Verfahren).

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

2018 erzielte die apf für die Beschwerdeführenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von rund 1.177.017 Euro (2017: 1.032.915 Euro). Der größte Anteil entfällt mit 1.124.016 Euro auf den Flugsektor (2017: 984.420 Euro),

im Bahnbereich erzielte die apf 50.706 Euro (2017: 46.567 Euro) und beim Verkehrsträger Bus waren es 2.295 Euro (2017: 1.928 Euro).

Reaktionszeit und Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung an die Beschwerdeführenden betrug knapp neun Tage (2017: 27 Stunden), die durchschnittliche Verfahrensdauer 35 Tage (2017: 26 Tage). Aufgrund der fast verdoppelten Beschwerdezahl im Flugsektor und dem damit einhergehenden hohen Arbeitsaufwand verlängerte sich die durchschnittliche Reaktionszeit von 2017 auf 2018 deutlich.

Bahn

Beschwerden und Anfragen

Im Jahr 2018 langten 682 Beschwerden im Bereich Bahnverkehr ein (2017: 808). Im Vergleich zum Vorjahr war das eine Reduktion um rund 15,6 Prozent. Der Rückgang ist wohl auf eine verbesserte Abwicklung der Beschwerden vonseiten der Bahnunternehmen zurückzuführen.

Die apf wies 79 Prozent der abgelehnten Bahn-Beschwerden deshalb zurück, weil der Fahrgast seine Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatte (2017: 80 Prozent).

Ein Viertel aller Beschwerdeführenden aus dem Bahnsektor hatte im Jahr 2018 den Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien (2017: etwas mehr als ein Viertel). 19 Prozent der Beschwerdeführenden kamen aus Niederösterreich (gleich wie 2017) und elf Prozent aus Oberösterreich. Des Weiteren wurden 18 Prozent der Beschwerden von Reisenden aus dem Ausland eingebracht (2017: 16 Prozent).

Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2018 wurden 472 Schlichtungsverfahren abgeschlossen. Dies entspricht im Vergleich zum Vorjahr mit 582 Verfahren einer Reduktion um 19 Prozent.

Fast 95 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2018 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt

werden (2017: 94 Prozent). Trotz intensiver Bemühungen konnte in drei Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden (2017: vier Prozent), zweieinhalb Prozent wurden materiell eingestellt (2017: zwei Prozent).

Seit Ende Mai 2015 besteht eine Kostenverpflichtung bei Schlichtungsverfahren seitens der Verkehrsunternehmen. Von den im Jahr 2018 abgeschlossenen Verfahren waren 358 Verfahren für die jeweiligen Unternehmen im Bahnbereich kostenpflichtig (2017: 463).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Im Bahnbereich verweigerte 2018 wie im Jahr davor kein Unternehmen die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren.

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Wie bereits in den Jahren davor war der häufigste Verfahrensgrund 2018 die Fahrpreiserstattung mit 42 Prozent (gleicher Prozentsatz wie 2017). Platz zwei nahmen im Jahr 2018 mit 28 Prozent abermals Verfahren betreffend Verspätungsschädigungen (für Ticketkosten) und Entschädigungen (für andere Folgekosten z. B. für Taxifahrten oder Hotelnächtlungen) ein (2017: 27 Prozent). Mit elf Prozent waren Verfahren zu Strafzahlungen und Inkassoforderungen im Jahr 2018 erneut auf Platz 3 (2017: neun Prozent).

96,6 Prozent der Verfahren betrafen die ÖBB-Personenverkehr (2017: 97 Prozent) und 2,4 Prozent die sonstigen Bahnunternehmen (inklusive WESTbahn). Der Rest entfiel auf die ÖBB-Infrastruktur und die Verkehrsverbände.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Bei allen im Jahr 2018 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf im Bahnsektor eine Summe von 50.706 Euro erwirken (2017: 46.567 Euro).

Das ist der höchste je in der Schlichtung für die Fahrgäste im Bahnverkehr erreichte Entschädigungsbetrag. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet dies eine Steigerung um neun Prozent.

Das Jahr 2018 im Überblick | apf Jahresbericht 2018

Verfahrensdauer

Bei 60 Prozent der Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf 2018 in weniger als zwei Wochen eine Lösung herbeiführen (2017: 41 Prozent). Weitere 29 Prozent aller Verfahren konnten bereits in weniger als einem Monat (2017: 35 Prozent) und neun Prozent in weniger als zwei Monaten (2017: 21 Prozent) erledigt werden. Nur zwei Prozent der Schlichtungsverfahren dauerten länger als zwei Monate (2017: drei Prozent), dies meist in komplexen Fällen. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller (einfachen bis hochkomplexen) Schlichtungsverfahren lag bei rund 16 Tagen (2017: 22 Tage).

Bus

Beschwerden und Anfragen

Im Bereich Busverkehr erhielt die apf im Jahr 2018 insgesamt 90 Beschwerden (2017: 73). 88 Prozent der Ablehnungen erfolgten aufgrund von Unzuständigkeit (2017: 67 Prozent), zwölf Prozent, weil es keine Erstkontaktaufnahme mit dem Unternehmen gegeben hatte (2017: 30 Prozent).

Mit 33 Prozent waren 2018 die meisten Beschwerdeführenden in Wien beheimatet (2017: 53 Prozent), gefolgt von 17 Prozent mit Hauptwohnsitz in Niederösterreich (2017: 16 Prozent). 17 Prozent der Beschwerdeführenden gaben einen Wohnsitz im Ausland bekannt (2017: elf Prozent).

Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 37 Verfahren zum Abschluss gebracht (2017: 40). 100 Prozent aller Verfahren im Busverkehr konnten positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2017: 93 Prozent).

32 der 2018 abgeschlossenen Verfahren waren für die jeweiligen Unternehmen im Busbereich kostenpflichtig (2017: 25).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Im Busbereich verweigerten 2018 drei Unternehmen zum Teil die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren. Schluss-

endlich kam es im Geschäftsjahr 2018 bzw. Anfang 2019 in einem Fall zu einer Anzeigewarnung, in einem Fall zur Anzeige und in einem Fall zur Einschaltung der lettischen Durchsetzungsbehörde im Rahmen der Verbraucherbehörden-Kooperation.

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Mit 52 Prozent waren Annullierungen 2018 wiederum der Hauptgrund für Bus-Schlichtungsverfahren (2017: 33 Prozent). 27 Prozent der Beschwerden betrafen verspätete Abfahrten (2017: 31 Prozent).

81 Prozent der im Jahr 2018 abgeschlossenen Verfahren wurden mit FlixBus geführt (2017: 55 Prozent). An zweiter Stelle lag mit acht Prozent Eurolines (Zusammenschluss von 32 europäischen Busunternehmen mit europaweitem Fernbuslinien-Netz).

Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2018 konnte die apf beim Verkehrsträger Bus monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 2.295 Euro für Fahrgäste erwirken (2017: 1.928 Euro).

Verfahrensdauer

Bei 45 Prozent der Verfahren war es 2018 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2017: ein Drittel). Nur in drei Prozent der Fälle dauerte das Verfahren mehr als zwei Monate (2017: sieben Prozent). Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2018 abgeschlossenen Verfahren betrug im Busverkehr rund 20 Tage (2017: 28 Tage).

Schiff

Beschwerden, Anfragen und Schlichtungsverfahren

Im Bereich Schiffsverkehr erhielt die apf 2018 insgesamt 14 Beschwerden (2017: zwölf). Im Jahr 2018 wurde kein Verfahren eröffnet (2017: ein Verfahren). Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2018 wie im Jahr zuvor aufgrund von Unzuständigkeit.

Flug

Beschwerden und Anfragen

Insgesamt wurden 2018 im Flugverkehr 5.462 Beschwerden und Anfragen bearbeitet (2017: 2.977).

63 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2018 aufgrund von Unzuständigkeit (2017: 50 Prozent) und 19 Prozent aufgrund der Feststellung, dass die Reisende bzw. der Reisende seine Forderung noch nicht bei der betroffenen Fluglinie eingebracht hatte (2017: 35 Prozent). 18 Prozent der Fälle mussten aus „Sonstigen Gründen“ abgelehnt werden (2017: 15 Prozent), wie etwa fehlende Beschwerdeunterlagen.

Mit 73 Prozent wurden die meisten Beschwerden im Jahr 2018 von Personen mit Wohnsitz in Österreich eingebracht (2017: 60 Prozent). Aus anderen EU-Mitgliedsstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz kamen 20 Prozent der Beschwerden (2017: 31 Prozent), vier Prozent stammten aus Drittstaaten (gleich wie 2017). Drei Prozent der Beschwerdeführenden machten keine Angabe.

Schlichtungsverfahren

Im Flugverkehr wurden im Jahr 2018 insgesamt 2.770 Verfahren abgeschlossen (2017: 1.719). In 79 Prozent der Fälle wurde eine Einigung zwischen Unternehmen und Fluggast erzielt und somit ein positiver Abschluss erreicht (2017: 83 Prozent). Trotz intensiver Bemühungen konnte in vier Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden (2017: zwei Prozent) und 17 Prozent wurden materiell eingestellt (2017: 15 Prozent). Der Hauptgrund für die materielle Einstellung von Verfahren war mit insgesamt 51 Prozent das Vorliegen von außergewöhnlichen Umständen, wie beispielsweise schlechte Wetterverhältnisse (gleicher Prozentsatz wie 2017).

2.138 der beendeten Verfahren waren im Jahr 2018 für die Fluglinien kostenpflichtig (2017: 1.493).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Da die apf in Bezug auf die europäischen Fahr- und Fluggastrechteverordnungen nicht nur Schlichtungs-, sondern

In 79 Prozent der Verfahren im Flugbereich wurde eine positive Einigung erreicht.

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 Vorstand) der betroffenen Fluglinie ein.

Im Laufe des Geschäftsjahrs 2018 kam es in insgesamt 14 Fällen im Flugbereich zu einer derartigen Anzeige (2017: drei). In 13 der 14 Fälle lag auch eine mangelnde Mitwirkung der Fluggesellschaft am Schlichtungsverfahren der apf vor (2017: in einem der drei).

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Fast die Hälfte der Verfahren wurde 2018 aufgrund von Annullierungen geführt (2017: 45 Prozent). Mehr als 45 Prozent der Verfahren betrafen verspätete Flüge (2017: 48 Prozent) und viereinhalb Prozent Nichtbeförderung (2017: sechs Prozent).

Am stärksten war mit 45 Prozent der Verfahren myAustrian (Austrian Airlines) als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen betroffen (2017: 33 Prozent). Gegen Eurowings wurden 16 Prozent der Verfahren geführt. Auf Lufthansa, TAP Portugal und Vueling entfiel 2018 ein Anteil von je vier Prozent. Je drei Prozent der Verfahren waren easyJet und Laudamotion zuzurechnen.

Die apf brachte 43 Prozent der Flug-Verfahren innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss.

Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2018 konnte ein Gesamtbetrag in Höhe von 1.124.016 Euro für Fluggäste erwirkt werden (2017: 984.420 Euro).

Verfahrensdauer

In 43 Prozent der Fälle war es 2018 möglich, innerhalb von zwei Wochen zwischen Beschwerdeführenden und Unternehmen zu vermitteln (2017: 44 Prozent). Bei 22 Prozent konnte innerhalb eines Monats (2017: 30 Prozent) und bei 14 Prozent innerhalb von zwei Monaten (2017: 16 Prozent) eine Lösung erzielt werden. Mehr als zwei Monate mussten in 21 Prozent der Fälle aufgewandt werden (2017: zehn Prozent). Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag beim Fachbereich Flug im Jahr 2018 – bedingt durch das hohe Beschwerdeaufkommen – bei rund 39 Tagen, im Vergleich zu 28 Tagen im Jahr 2017.

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-, Bus- und Flugverkehr nennenswerte Themen aufgetreten, die im Kapitel „Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit“ ab Seite 66 näher beschrieben werden. Im Fachbereich Schiffsverkehr lassen sich aufgrund der geringen Beschwerdezahl im Berichtszeitraum keine allgemeinen Rückschlüsse auf möglicherweise bestehende strukturelle Probleme ziehen.

Im Bahnbereich waren u. a. die Themen „Anerkennung von PDF- und Mobile-Tickets bei ausländischen Bahnen“, „Beantragung von Entschädigungen/Erstattungen“, „Fahrgeldnachforderung wegen Stornierung nach Kontrolle des Tickets“ und der „Themenblock Nachtreisezüge“ Schwerpunkte der Tätigkeit der apf.

Wichtige Flug-Themen in der Schlichtungsarbeit waren „Mindestumsteigezeit am Flughafen Wien“ und „Anspruch auf Ausgleichsleistung im Fall einer Unregelmäßigkeit bei einem Alternativflug“.

Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität

Die apf behandelt im Rahmen ihrer Zuständigkeit auch Beschwerden von Fahrgästen und Fluggästen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität (Persons with Reduced Mobility, PRM). Für den Bahn-, Bus- und Schiffsbereich sind die PRM-Regelungen in der jeweiligen Fahrgastrechteverordnung enthalten. Im Flugbereich gibt es neben der Fluggastrechteverordnung¹⁶ des Weiteren die PRM-Fluggastrechteverordnung.

Bisher wurden in den vier Verkehrssektoren wenige PRM-Beschwerden bei der apf eingebracht. Beispielhafte Schlichtungsfälle zum Thema PRM aus dem Bahn- und Flugbereich sind im Kapitel „Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität“ ab Seite 80 nachzulesen.

Internationale Zusammenarbeit

Die gemeinschaftlichen Regelungen der europäischen Mitgliedsstaaten im Bereich der Fahr- und Fluggastrechte erfordern einen engen und regelmäßigen Austausch der Nationalen Durchsetzungsstellen (NEB – National Enforcement Bodies), um eine einheitliche und länderübergrei-

¹⁶ VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

fende 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 NEB, der Zusammenarbeit mit anderen NEB und weiteren Aktivitäten in diesem Bereich ist im Kapitel „Internationale Zusammenarbeit“ ab Seite 84 nachzulesen.

Passagier- und Fahrgastrechte

Bahn

Verstöße gegen die Bahn-Fahrgastrechteverordnung und das Eisenbahn-Beförderungsgesetz

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

Themen im Jahr 2018 waren u. a.: Fristverletzungen, Verweigerung von Erstattungen oder Verspätungsschädigungen, keine Hilfeleistung und Fahrgeldnachforderung wegen Stornierung nach Kontrolle des Tickets.

Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Im Rahmen der Vorlage der Beförderungsbedingungen und bei Schlichtungsverfahren, die aufgrund von Fahrgastbeschwerden eröffnet werden, thematisiert die apf pro Berichtsjahr mögliche Gesetzesverstöße gegenüber den Unternehmen. In Verfahren der Schienen-Control Kommission können schlussendlich Teile von Beförderungsbedingungen für unwirksam erklärt oder aufgrund der Verfahren Teile der Beförderungsbedingungen geändert werden. Mehr dazu ist dem Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 90 zu entnehmen.

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Im Jahr 2018 behandelte die Schienen-Control Kommission im Bereich der Fahrgastrechte wieder aufsichtsbehördliche Verfahren. Im Folgenden werden die Verfahren kurz dargestellt. Detailliertere Informationen zu den 2018 geführten Verfahren finden sich im Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 90 .

Verfahren wegen Erstattung von Fahrkarten

In diesem Verfahren geht es um diverse Einschränkungen bzw. Ausschlüsse der Erstattung von Fahrkarten. Bei zahlreichen Punkten konnte zwischen dem Personenverkehrsunternehmen und der Schienen-Control Kommission eine Klärung erzielt werden: z. B. beim Sommer-Ticket, bei Reservierungen, bei Gruppentickets oder bei Komfort-Tickets.

In anderen Punkten wurden Kompromisse erreicht: z. B. zwei Monate Auszahlungsfrist für Erstattungen; Erstattung der Monatskarten innerhalb der ersten sieben Gültigkeitstage gegen Gebühr; Aufhebung der Zugbindung bei bestimmten Gründen; Teil-Storno: mehrere online in einem Warenkorb gebuchte Reisen sind nun einzeln stornierbar; Namensänderungen: bei Online-Buchungen ist für bestimmte Tickets eine Korrektur des Namens möglich, wenn das Ticket noch nicht bezogen wurde. Es gibt bei dieser Thematik des Weiteren offene Punkte wie die Erstattung einzelner Tickets einer gemeinsam gebuchten Reise und die Erstattung von Aktionstickets, die mit dem Bahnunternehmen noch zu klären sind.

Verfahren wegen AGB der Österreichcard

Vor der Schienen-Control Kommission ist auch noch das Verfahren betreffend einige Bestimmungen in den Tarifbestimmungen, den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), der Jahresnetzkarte Österreichcard eines Bahnunternehmens anhängig.

Die Schienen-Control Kommission ist der Ansicht, dass die AGB der Österreichcard möglicherweise gegen bundesrechtliche Rechtsvorschriften verstoßen. Dabei handelt es sich einerseits um die fehlende Abbildung aller Leistungen der Österreichcard in den AGB, z. B. unentgeltliche Sitzplatz-

Das Jahr 2018 im Überblick | apf Jahresbericht 2018

reservierung, ermäßigtes Upgrade auf die 1. Klasse, Sonderkonditionen für Carsharing am Bahnhof, Ermäßigungen bei Vienna Airport Lines und beim City Airport Train (CAT), und andererseits um die einseitige Abänderung der AGB durch das Unternehmen bei bereits laufenden Verträgen. Die Schienen-Control Kommission begrüßte im Verfahren die Zusage des Unternehmens, zukünftig sämtliche Leistungen in den Tarifbestimmungen und in den Informationsmedien (beispielsweise Website und Folder) einheitlich und vollständig darzustellen. In den AGB stellt das Unternehmen klar, dass es zu keinen unterjährigen Änderungen der Hauptleistungspflichten kommt. Zu den Hauptleistungspflichten gehören jedenfalls das Entgelt und die Beförderungspflicht. Die weiterhin offenen Themen (z. B. Nebenleistungen bzw. freiwillige Zusatzleistungen) sind in Klärung. Das Verfahren war zu Redaktionsschluss noch anhängig.

CPC-Neufassung zur Verbraucherbehörden-Kooperation

Am 27. Dezember 2017 wurde die neue Verordnung (EU) 2017 / 2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden (CPC-Verordnung NEU, CPC bedeutet Consumer Protection Cooperation)¹⁵ im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht. Sie wird die geltende Verordnung (EG) 2006 / 2004 über die diesbezügliche Zusammenarbeit (CPC-Verordnung ALT)¹⁶, welche derzeit in Österreich durch das VBKG¹⁷ nationalstaatlich umgesetzt wird, ab 17. Jänner 2020 zur Gänze aufheben bzw. ersetzen.

Bereits die CPC-Verordnung ALT sieht harmonisierte Vorschriften und Verfahren zur Erleichterung der Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden vor. Die CPC-Verordnung NEU soll nun eine wirksamere und effizientere Zusammenarbeit bei grenzüberschreitenden Verstößen im Bereich der Verbraucher-Rechtsdurchsetzung schaffen.

Die apf wurde durch eine Novelle des VBKG¹⁸ als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit beim Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr benannt. Durch die CPC-Verordnung NEU werden nicht nur die Befugnisse ausgeweitet, sondern es wird auch der Anwendungsbereich durch die Aufnahme von sieben neuen – auf insgesamt 26 – EU-Richtlinien oder EU-Verordnungen erweitert. Bei der neuen CPC-Verordnung ist nun auch der Bahnverkehr umfasst. Die für die apf relevantesten Verordnungen des neuen Anwendungsbereiches sind die PRM-Fluggastrechteverordnung und die Bahn-Fahrgastrechteverordnung.

Flug

Relevante Urteile im Jahr 2018

Da noch keine Revision der Fluggastrechteverordnung erfolgte, beschäftigte sich der Europäische Gerichtshof (EuGH) auch im Jahr 2018 wieder mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte. Für die Tätigkeit der apf sind die Urteile zur Frage der Erstattung der Vermittlungsprovision bei Flugannullierung, zur Frage des Anspruchs auf Ausgleichszahlung bei Anschlussflügen außerhalb der EU und zur Frage, ob ein „wilder Streik“ einen außergewöhnlichen Umstand darstellt, relevant. Wichtig ist auch das OGH-Urteil zur Frage der Ersatzpflicht bei selbst organisierter Ersatzbeförderung. Mehr Informationen dazu sind unter „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Flugverkehr“ ab Seite 99 zu finden.



Pünktlichkeit im Bahnverkehr

Im gesamten Personennahverkehr der ÖBB-Personenverkehr lag die Pünktlichkeit der Züge 2018 mit 96,3 Prozent abermals sehr hoch. Gemäß einer Auswertung der ÖBB-Personenverkehr konnte das Bahnunternehmen in vier der neun Bundesländer im Nahverkehr jeden Monat eine Pünktlichkeit von mehr als 95 Prozent erzielen¹⁵. Im Mittelwert (Durchschnitt) der Monate wies Vorarlberg mit 98,5 Prozent die höchste Pünktlichkeit auf, gefolgt von Kärnten und Tirol mit mehr als 97 Prozent. Basierend auf den Daten der ÖBB-Infrastruktur waren mit mehr als 96 Prozent die Wintermonate Jänner bis März sowie mit knapp unter 96 Prozent die Monate Mai und Juni 2018 die Monate mit den meisten pünktlichen Zügen in Österreich.

Die Pünktlichkeitswerte der Mitbewerber waren ebenfalls fast immer sehr hoch. Mit durchwegs deutlich über 95 Prozent gelang es 2018 den Stern & Hafferl-Verkehren auf der Linzer Lokalbahn, der Lokalbahn Lambach-Vorchdorf-Eggenberg, der Montafonerbahn, der Graz-Köflacher Bahn, der Salzburger Lokalbahn, der Neusiedler Seebahn und dem CAT (City Airport Train) zwischen Wien Mitte und Flughafen Wien, pünktlich unterwegs zu sein.

Die WESTbahn ist im Fernverkehr tätig, für sie gilt der für den Nahverkehr gesetzlich festgelegte Mindestpünktlichkeitsgrad von 95 Prozent für Verspätungsentschädigungen nicht. Der vom Unternehmen selbst festgelegte Pünktlichkeitsgrad beträgt bei der WESTbahn derzeit 90,01 Prozent.

Für alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen gilt mit mindestens 95 Prozent der gleiche Pünktlichkeitsgrad wie für Nahverkehrszüge der ÖBB-Personenverkehr.

Für Inhaberinnen und Inhaber von (Verbund-)Jahreskarten besteht dann ein Entschädigungsanspruch bei Verspätungen, wenn die gesetzlich vorgeschriebene Pünktlichkeit von 95 Prozent im Regionalverkehr mindestens in einem

Die Pünktlichkeit der Bahn ist auch im Jahr 2018 auf einem hohem Niveau.

Monat unterschritten wird. Als pünktlich gilt ein Zug bei der ÖBB-Infrastruktur, wenn er maximal fünf Minuten und 29 Sekunden verspätet ist. Gemessen wurden bei der ÖBB-Personenverkehr für das Jahr 2018 alle rund 17 Millionen Zug-Ankünfte im Regionalverkehr in jeder Station, ungeplante Zugausfälle ohne Schienenersatzverkehr werden hier ebenfalls berücksichtigt. Das Netz der ÖBB-Infrastruktur ist dazu im Jahr 2018 in 112 Streckenabschnitte für den Personenverkehr des Bahnunternehmens ÖBB-Personenverkehr unterteilt.

Weitere Themen

Als weiterer Service werden im Jahresbericht wie gewohnt auch folgende Themen behandelt:

- der Ablauf des Schlichtungsverfahrens und die wesentlichen Informationen dazu,
- ein Verweis auf die aktuelle Verfahrensrichtlinie mit dem rechtlichen Rahmen der apf sowie
- die Auflistung der für die apf maßgeblichen rechtlichen Bestimmungen.

¹⁵ VO (EU) 2017 / 2394 ABI L 2017 / 345, 1.

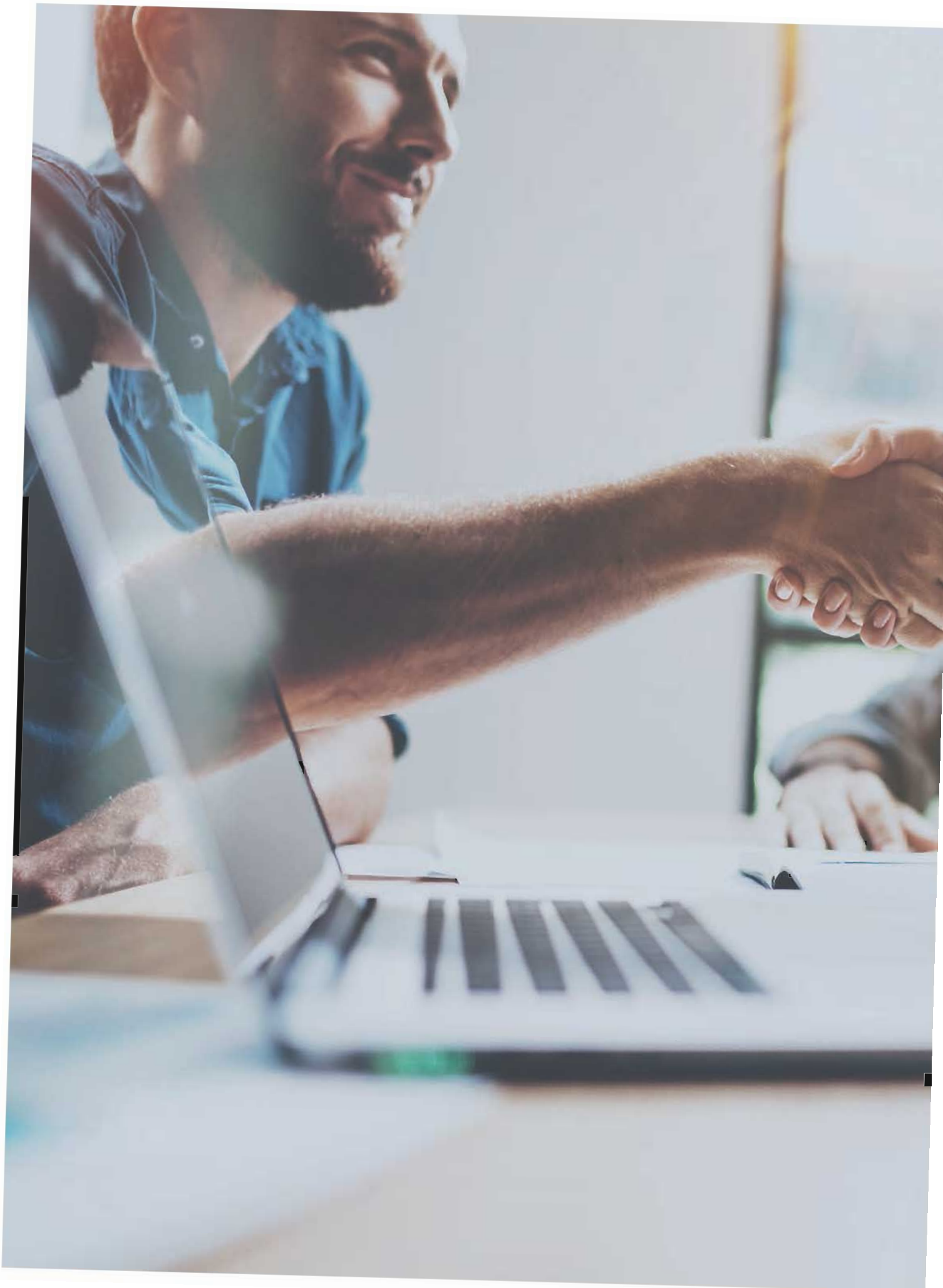
¹⁶ VO (EG) 2006 / 2004 ABI L 2004 / 364, 1.


¹⁷ Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006 / 148 idgF.

¹⁸ Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006 / 148 idF BGBl I 2015 / 61.

¹⁹ Quelle: www.oebb.at; abgefragt Jänner 2019.







• 682 Beschwerden im Bahnbereich, 472 Verfahren abgeschlossen mit hoher Erfolgsquote von 95 Prozent, 50.706 Euro an Entschädigungen • Bus: 90 Beschwerden, 37 abgeschlossene Verfahren, 2.295 Euro an Entschädigungen; Schiff: 14 Beschwerden, kein Verfahren • Flug-Beschwerden fast verdoppelt auf 5.462, 2.770 abgeschlossene Verfahren, 79 Prozent mit positivem Ergebnis, Entschädigungen in Millionenhöhe – 1.124.016 Euro für Fluggäste • Trinationale Fluggastrechte-Fachtagung D-A-CH, Oktober 2018, organisiert durch die apf in Wien

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 verantwortet die apf die Klärung von Passagierbeschwerden mittels außergerichtlicher Streitbeilegung, sie 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. Sie prüft die Einhaltung der in den EU-Verordnungen verankerten Fahr- und Fluggastrechte und setzt bei Bedarf 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 für den jeweiligen Verkehrsträger mittels EU-Verordnungen oder EU-Richtlinien geregelt (z. B. Aus-

zahlung von Verspätungsentschädigungen, Erstattungen, 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 Eisenbahnverkehr¹, der Fluggäste im Luftverkehr², der Fahrgäste im See- und Binnenschiffsverkehr³ sowie der Fahrgäste im Kraftomnibusverkehr⁴ erlassen. Die EU-Verordnungen erfassen, sofern national nicht von Ausnahmeregelungen Gebrauch gemacht wird, den grenzüberschreitenden sowie den innerstaatlichen Verkehr. Sie regeln die konkreten Rechte und Ansprüche der Fahr- bzw. Fluggäste in den einzelnen Fällen.

Grundsätzlich sind für die verschiedenen Verkehrsträger ähnliche Rechte und Pflichten vorgesehen. Allerdings sind diese in den Verordnungen im Detail unterschiedlich ausgestaltet. Seitens der Europäischen Kommission und vor allem des Europäischen Parlaments gibt es daher seit einigen Jahren Bestrebungen, die Passagierrechte für alle vier Verkehrsträger zu vereinheitlichen und weiterzuentwickeln.

Die Europäische Kommission stellte bereits am 13. März 2013 ihren Vorschlag für eine Revision / Neufassung der Fluggastrechteverordnung⁵ vor. Im Bahnverkehr veröffentlichte die Europäische Kommission am 27. September 2017 ihren Vorschlag für eine Revision / Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung⁶. Ob und wann es bei den beiden Neufassungen zu einer Einigung kommen könnte, ist nicht abschätzbar.

¹ VO (EG) 1371/2007 ABIL 2007/315, 14.

² VO (EG) 261/2004 ABIL 2004/46, 1 sowie VO (EG) 1107/2006 ABIL 2006/204, 1.

³ VO (EU) 1177/2010 ABIL 2010/334, 1.

⁴ VO (EU) 181/2011 ABIL 2011/55, 1.

⁵ COM(2013)130.

⁶ COM(2017)548.

⁷ Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – ASiG BGBl I 2015/105 idGF.

⁸ Eisenbahngesetz 1957 – EibG BGBl 1957/60 idGF.

⁹ Kraftfahrlieniengesetz – KfL BGBl I 1999/203 idGF.

¹⁰ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idGF.

¹¹ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idGF.

¹² Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idGF.

¹³ EibG 1957 BGBl 1957/60 idF BGBl I 2006/125.

¹⁴ Bundesgesetz zur VO (EG) 1371/2007 BGBl I 2010/25 (Außerkräfttreten am 30.6.2013).

¹⁵ www.schienencontrol.gv.at.

¹⁶ Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz – PFAG BGBl I 2015/61.

¹⁷ Gemäß § 4 Abs 1 iVm § 25 ASiG.

¹⁸ RL 2013/11/EU ABIL 2013/165, 63.

¹⁹ Gemäß § 9 ASiG bzw. gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

Gesetzgebung in Österreich

FACTS: **Wichtige Rechtsgrundlagen für die apf**

Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG
BGBl I 2015/105 idgF⁷

Bundesgesetz über die Agentur für Passagier-
und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61 idgF

Eisenbahngesetz 1957 – EisbG
BGBl 1957/60 idgF⁸

Kraftfahrlineigesetz – KfLG
BGBl I 1999/203 idgF⁹

Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF¹⁰

Schifffahrtsgesetz – SchFG
BGBl I 1997/62 idgF¹¹

Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz –
VBKG BGBl I 2006/148 idgF¹²

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

Seit dem 27. Juli 2006¹³ erfüllt die Schienen-Control GmbH (in weiterer Folge: Schienen-Control) die Funktion einer unabhängigen Schlichtungsstelle für Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen im Güter- und Personenverkehr.

Ab dem 23. April 2010¹⁴ wurde die Schienen-Control neben der Schienen-Control Kommission als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte benannt. Mehr Informationen dazu enthalten die Berichte der vergangenen Jahre und die Website der Schienen-Control¹⁵.

Am 28. Mai 2015¹⁶ löste die apf die bisherige Schlichtungsstelle für den Bahnbereich ab. Die im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT) angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden die Fluggastrechte betreffend 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 effizient genutzt und Synergien erzielt werden können.

Notifizierte Stelle bei der EU zur alternativen Streitbeilegung

Stellen zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stellen) befassen sich mit der außergerichtlichen Beilegung der 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. Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte AS-Stelle gemäß AStG¹⁷, der nationalen Umsetzung der ADR-Richtlinie¹⁸. Sie ist damit eine von acht AS-Stellen, die in Österreich tätig sind.

Verbraucherinnen und Verbraucher erkennen die apf anhand des Logos mit dem Bundeswappen und der Wortfolge „Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ als AS-Stelle. 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 durch Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen.

Als AS-Stelle führt eine für mindestens drei Jahre bestellte Schlichterin bzw. ein bestellter Schlichter die Schlichtungsverfahren. Die Schlichterin bzw. der Schlichter hat das Amt unabhängig und unparteiisch zu erfüllen und verfügt über Rechtskenntnisse, Fachwissen sowie die notwendigen Fähigkeiten für diese Aufgabe.

Die apf erstellt jährlich einen Tätigkeitsbericht und übermittelt diesen dem BMVIT¹⁹. 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. 2018 bearbeitete die Leiterin der apf mit fünf bis sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- oder Teilzeit die Anliegen der Beschwerdeführenden.

Finanzierung der apf

Die apf finanziert sich anteilig durch Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen sowie durch den Bund. Die Schlichtungsverfahren sind für Unternehmen kostenpflichtig; diese Kosten liegen derzeit gemäß PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015²⁰ bei 78 Euro pro Verfahren. Die Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken²¹. Die verbleibenden 60 Prozent werden aus dem

Bundesbudget durch das BMVIT bereitgestellt. Die apf schreibt die jährlichen Beiträge für die tatsächlich abgewickelten Schlichtungsverfahren im darauffolgenden Jahr mittels Bescheid vor. Die Entwicklung des entstandenen Aufwands und die festgesetzten Beiträge der Unternehmen 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 beschreibt das Kapitel Schlichtungsverfahren auf Seite 27.

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 Bahn-Fahrgastrechteverordnung (z. B. Verweigerung der Verspätungsentschädigung oder Erstattung bei Verspätungen) oder des EisbBFG²² (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).

²⁰ PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015 / 150.

²¹ Gemäß § 4 Abs 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

²² Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz - EisbBFG BGBl I 2013 / 40.

²³ Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz - EKHG BGBl 1959 / 48 idgF.



FACTS: Wichtige Rechtsgrundlagen für Passagiere

VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl L 2007/315 (Bahn-Fahrgastrechteverordnung)

CIV – Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (als Anhang der VO [EG] 1371/2007)

Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40 idgF

Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idgF²³

VO (EG) 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 VO (EWG) 295/91, ABl L 2004/46 (Fluggastrechteverordnung)

VO (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl L 2006/204 (PRM-Fluggastrechteverordnung)

VO (EU) 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EU) 2006/2004, ABl L 2011/55 (Bus-Fahrgastrechteverordnung)

VO (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der VO (EG) 2006/2004, ABl L 2010/334 (Schiff-Fahrgastrechteverordnung)

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 (Allgemeinen Geschäftsbedingungen)

Beschwerden über Personal

Mangelnde Qualität des Essens, des Wagenmaterials oder sonstiger Leistungen

Probleme bezüglich mangelhafter Informationen

Rechte von Menschen mit Behinderung

Zuständigkeiten der apf**Bahnverkehr**

Im Bahnbereich verhilft die apf allen Fahrgästen bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen sowie Verkehrsverbänden zu ihrem Recht, sofern diese die Eisenbahn benutzen. Die apf kann bei nahezu jeder Angelegenheit

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



Bus-, Schiffs- und Flugverkehr

Im Bus-, Schiffs- und Flugbereich ist die apf im Rahmen der jeweiligen EU-Verordnungen tätig und verfügt im Vergleich zum Bereich der 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, Nichtbeförderung, Höherstufung und Herabstufung

Entschädigungen, Erstattungen

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

Beschwerden über Hilfeleistungen in einem Flughafen und eines Luftfahrtunternehmens

Ausweitung der Kooperation bzw. Befugnisse der Verbraucherbehörden bei Verstößen gegen Unionsrecht zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher ab 2020.

Zuständige Behörde für Verbraucherbehördenkooperation

Die apf wird durch eine Novelle des VBKG²⁴ als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit beim 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. 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 hat diese Aufgabe der apf bisher jedoch noch keine große Bedeutung: Die apf stellte im Jahr 2017 erstmals ein Amtshilfeersuchen im Busverkehr an die ungarischen Behörden, erhielt aber noch kein Ersuchen einer anderen Behörde.

Spätestens ab 17. Jänner 2020 werden durch die notwendige nationale Umsetzung der neuen Verbraucherbehörden-Kooperationsverordnung²⁵ die Befugnisse (z. B. Rückverfolgung von Daten- und Finanzströmen, Testeinkäufe oder Zusagen zur Einstellung des Verstoßes) und der Anwendungsbereich (PRM-Fluggastrechteverordnung und Bahn-Fahrgastrechteverordnung) erweitert. Die Ausübung der Mindestbefugnisse erfolgt entweder durch die zuständige Behörde (z. B. apf) oder gegebenenfalls durch die Befassung anderer Behörden bzw. bei strafrechtlichen Verstößen durch die Einschaltung der Staatsanwaltschaft.

Keine Zuständigkeit für innerstädtische Verkehrsunternehmen

Nicht zuständig – abgesehen von wenigen Ausnahmen im Busverkehr – ist die apf für Fahrgastbeschwerden, die innerstädtische Verkehrsunternehmen wie die Wiener Linien, die Innsbrucker Verkehrsbetriebe, die Graz Linien oder die Linz Linien betreffen.

²⁴ Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006 / 148 idF BGBl I 2015 / 61.

²⁵ VO (EU) 2017 / 2394 ABl L 2017 / 345, 1.

²⁶ Gemäß § 85 Abs 2 und § 87a Abs 3 SchFG.

Strafbestimmungen in den vier Verkehrsbereichen

Grundsätzlich versucht die apf im Rahmen von Schlichtungsverfahren, zwischen Passagieren und 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 Verwaltungsstrafbehörde ein. Gleiches gilt, wenn das Unternehmen nicht am Schlichtungsverfahren mitwirkt, obwohl es dazu verpflichtet ist.

Bei folgenden Verstößen sind Strafen durch die Bezirksverwaltungsbehörden vorgesehen

- Im Bahnverkehr gemäß § 167 EisebG, wenn die Bahnunternehmen und Verkehrsverbände keine Beförderungs- oder Entschädigungsbedingungen in die Tarife aufnehmen, die Pflicht zur Bekanntgabe der Beförderungsbedingungen nicht erfüllen, die für den Entschädigungsanspruch notwendigen Daten nicht zur Verfügung stellen, den Bescheiden der Schienen-Control Kommission zuwiderhandeln, ihrer Mitwirkungs- und Auskunftspflicht in Schlichtungsverfahren nicht nachkommen oder schwerwiegend gegen die Bahn-Fahrgastrechteverordnung bzw. das EisebBFG verstoßen.
- Im Busverkehr gemäß § 47 KfVG, wenn Reiseveranstalter, Reiseveranstalter, Fahrscheinverkäufer oder Busbahnhofsbetreiber gegen Bestimmungen der Bus-Fahrgastrechteverordnung 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 Schiff-Fahrgastrechteverordnung 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, Reiseveranstalter oder Reiseveranstalter Verpflichtungen gemäß der Schiff-Fahrgastrechteverordnung nicht erfüllen oder als Konzessionsinhaber entgegen den Verpflichtungen gemäß

Die apf ist sowohl Schlichtungs- als auch Durchsetzungsstelle in Österreich.

§ 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 Fluggastrechteverordnung bzw. der PRM-Fluggastrechteverordnung zuwiderhandeln oder zuwiderzuhandeln versuchen bzw. am Schlichtungsverfahren der apf gemäß § 139a Abs 1 und 2 nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.

Maximale Strafhöhe

- 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.

Im Schiffsverkehr droht bei Verstößen darüber hinaus der Widerruf der Konzession, wenn der Konzessionsinhaber trotz zwei Mahnungen seitens der Behörde, zwischen und nach denen ein Zeitraum von wenigstens vier Wochen liegen muss, entgegen seinen Verpflichtungen an einem Verfahren nicht mitwirkt, Auskünfte nicht erteilt oder Unterlagen nicht vorlegt.²⁶



Kompetenzen der Regulierungsbehörde im Bereich Fahrgastrechte Bahn

FACTS: Kompetenzen der Schienen-Control

Vorlage der gesamten Beförderungsbedingungen

Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde müssen alle Beförderungsbedingungen bei der erstmaligen Veröffentlichung sowie bei Änderungen an die Schienen-Control 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

Bei fehlender Einigung zwischen Fahrgästen und Unternehmen die Fahrpreisentschädigungen betreffend kann die Schienen-Control Kommission im Fall von Zugverspätungen und Zugausfällen den Lösungsvorschlag der apf aus dem Schlichtungsverfahren 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 Fahrpreisentschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen²⁷. 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 Fahrpreisentschädigung im Fall von Zugverspätungen und Zugausfällen, nicht jedoch für andere Ansprüche.

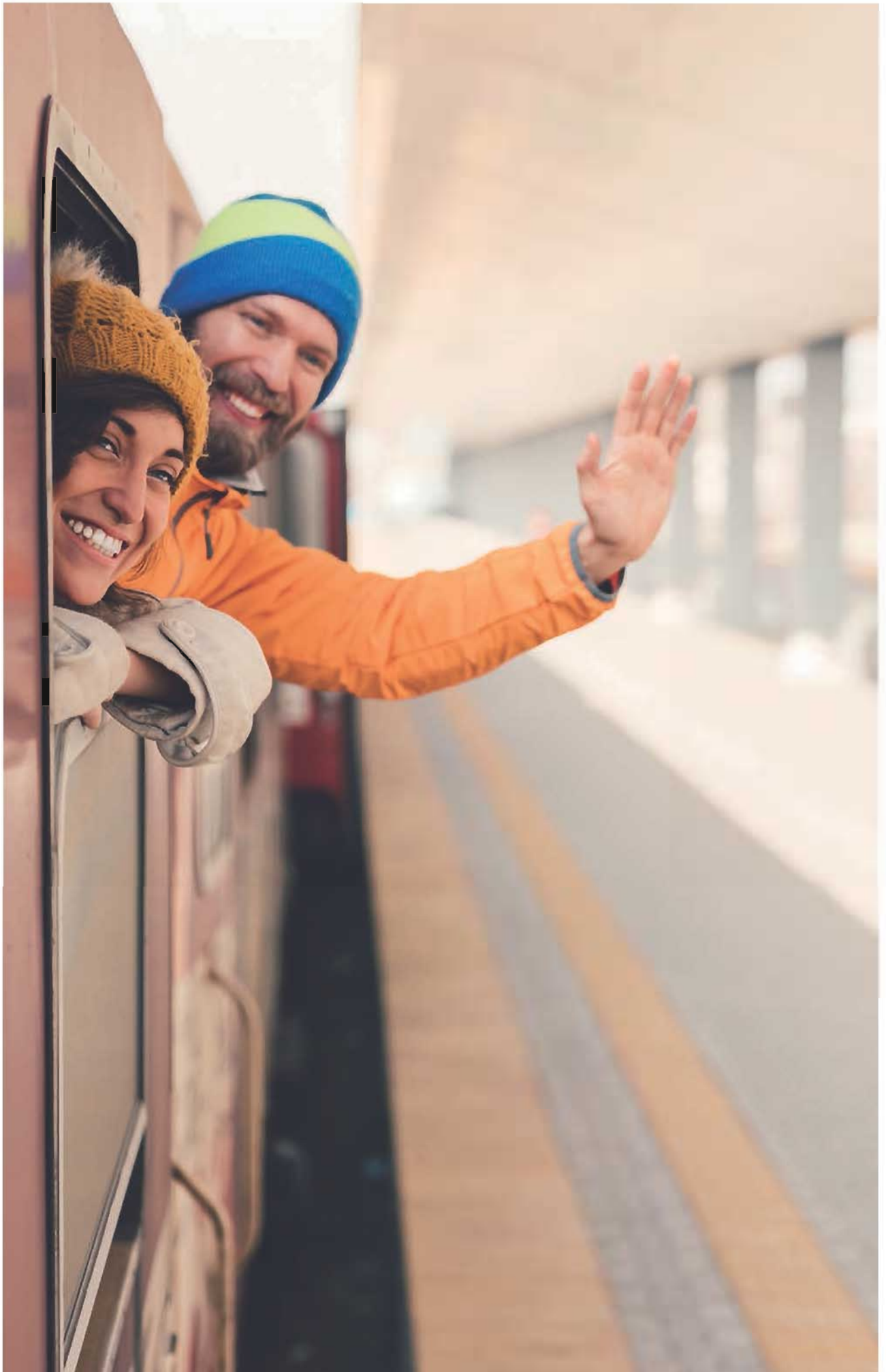
Bekanntgabe und Überprüfung der Beförderungsbedingungen im Bahnverkehr

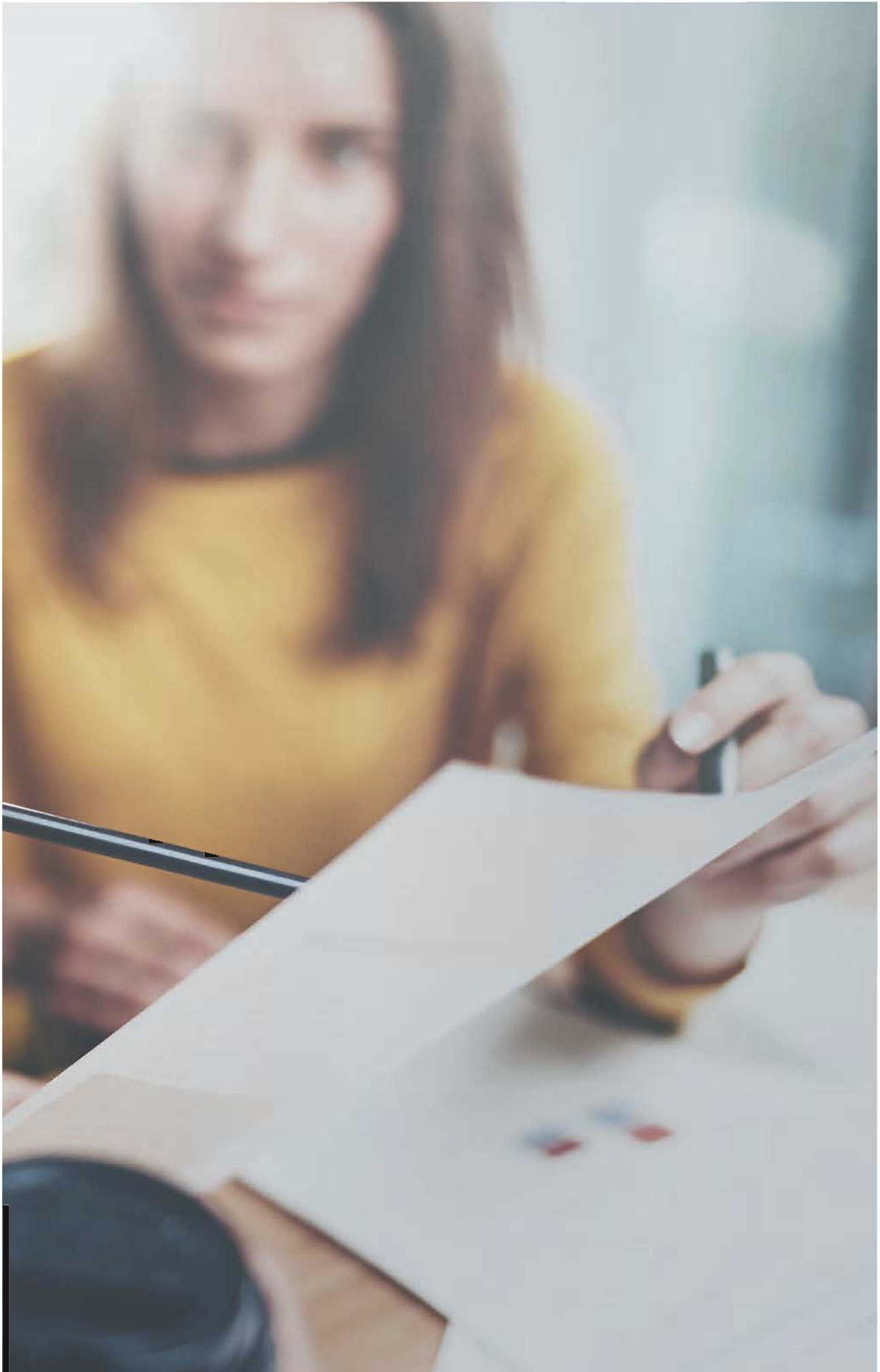
Beim Verkehrsträger Bahn besteht die Verpflichtung der Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde zur Vorlage der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control gemäß § 22b EisbG bzw. zur Kontrolle der Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbünde auf ihre Gesetzmäßigkeit durch die Schienen-Control Kommission gemäß § 78b EisbG.

Die Beförderungsbedingungen müssen sowohl bei der erstmaligen Veröffentlichung als auch bei Änderungen vorgelegt werden. Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG überprüfen, ob die Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen und der Verkehrsverbünde dem Gesetz entsprechen und sie bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvorschriften (etwa Konsumentenschutzgesetz, Fahrgastrechtegesetz oder Bahn-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 „Verfahren der Schienen-Control Kommission“ auf Seite 92).

²⁷ Gemäß § 78a Abs 5 EisbG.





Schlichtungsverfahren

Schlichtungsverfahren bei der apf

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist als gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für die vier Verkehrsträger Bahn, Bus, Schiff und Flug tätig. Im Zuge der Schlichtung klärt sie Beschwerden von Passagieren mittels außergerichtlicher Streitbeilegung. Sie unterstützt Fahrgäste bzw. Fluggäste im Streitfall, damit diese zu ihrem Recht kommen. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle prüft die apf im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugbereich die Einhaltung der in den EU-Verordnungen verankerten Passagierrechte.

Die apf ersetzt ausdrücklich nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Unternehmens. Bevor sie aktiv wird, müssen die Passagiere selbst eine Einigung mit dem betroffenen Unternehmen anstreben. Wenn das Ergebnis für die Beschwerdeführenden nicht zufriedenstellend ist, kann die apf die Fälle 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 Verkehrsverbände (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)
- Der 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 EU 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 die Mindestgröße des Schiffs bzw. die faktische 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 Fluglinie mit Hauptniederlassung in einem EU-Mitgliedsstaat durchgeführt werden
- Flüge mit Start in einem EU-Mitgliedsstaat und Landung in Österreich
- Flüge, die von Fluglinien mit Hauptniederlassung in Österreich durchgeführt werden

Wer kann sich beschweren?

Bahn:

- Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen / Verkehrsverbänden, 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) ¹

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

¹ Nutzerinnen und Nutzer von Zivilflugplätzen (z. B. Flughäfen): nur bei Beschwerden gemäß VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

² VO (EG) 1371/2007 ABl L 2007/315, 14.

³ VO (EU) 181/2011 ABl L 2011/55, 1.

⁴ VO (EU) 1177/2010 ABl L 2010/334, 1.

⁵ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

⁶ VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

⁷ Im Bahnverkehr nur bei Beschwerden gemäß § 78a Abs 1 EisbG.

⁸ Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastretegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40 idgF.

⁹ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.



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 der apf später als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung beim Unternehmen 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 Bahn-Fahrgastrechteverordnung ² oder gemäß Art 28 Abs 1 der Bus-Fahrgastrechteverordnung ³ oder gemäß Art 25 Abs 1 der Schiff-Fahrgastrechteverordnung ⁴ oder gemäß Art 16 Abs 1 der Fluggastrechteverordnung ⁵ bzw. gemäß Art 14 Abs 1 der PRM-Fluggastrechteverordnung ⁶ 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 sind oder es sich um übermäßig komplexe Rechtsfragen handelt

Zu den oben aufgezählten Ablehnungsgründen existieren je nach Verkehrsträger noch zusätzliche Gründe für eine Abweisung:

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 wurden⁷
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Bahn-Fahrgastrechteverordnung oder des EisbBFG⁸ sowie wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen als Grundlage haben
- Beschwerden gemäß § 78a Abs 1 EisbG⁹, 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 liegt
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden oder wenn binnen drei Monaten nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung erfolgte
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Bus-Fahrgastrechteverordnung 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 oder wenn binnen zwei Monaten nach Eingang der Beschwerde keine endgültige Beantwortung erfolgte
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Schiff-Fahrgastrechteverordnung als Grundlage haben

Flug:

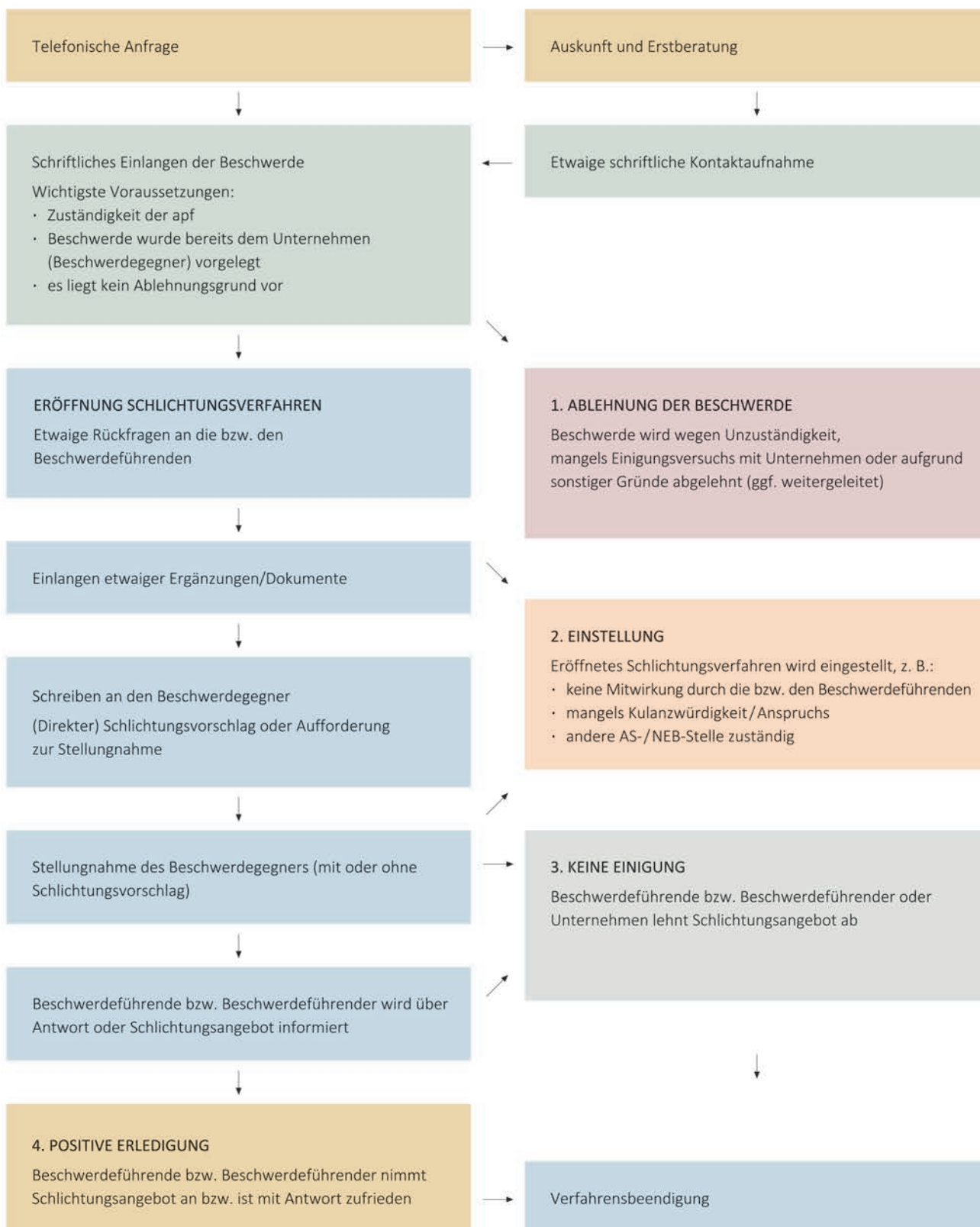
- Beschwerden, die nicht die Beförderung von Fluggästen bzw. die Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfegeräte betreffen
- Beschwerden, wenn weder Ankunfts- noch Abflugort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt
- Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden oder wenn binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde seitens des Unternehmens keine inhaltliche Beantwortung erfolgte
- Beschwerden, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fluggästen gemäß der Fluggastrechteverordnung oder PRM-Fluggastrechteverordnung als Grundlage haben

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

Bevor die apf aktiv werden kann, müssen Passagiere grundsätzlich selbst versuchen, sich mit dem jeweiligen Unternehmen zu einigen. Kontaktdaten von Unternehmen und Muster schreiben zur Einbringung der Forderung an Fluglinien: www.passagier.at

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 übermitteln.

Sollte die Vorgehensweise für Beschwerdeführende nicht funktionieren, kann die Zusendung per Post oder Fax erfolgen. In diesem Fall hat die Beschwerde zumindest folgende Angaben zu enthalten:

- persönliche Daten der bzw. des Beschwerdeführenden, also Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. Faxnummer, ggf. E-Mail-Adresse
- Beschwerdegegner
- eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts bzw. Angabe der relevanten Reisedetails 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 und Information über bereits erhaltene Vergütungen
- die Zustimmung zur Verfahrensrichtlinie der apf

Sobald die apf die schriftliche Beschwerde erhalten hat, prüft eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter, ob der Fall in den Kompetenzbereich der Agentur fällt und ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wird. Beschwerdeführende bekommen eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde.

Sollte kein Schlichtungsverfahren möglich sein, erläutert die apf den Beschwerdeführenden die Gründe der Ablehnung und gibt ggf. 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.

INFO: **Die apf bietet online Musterbriefe an:**

für Beschwerden zu Flugverspätung, Flugannulierung, Flugüberbuchung/Nichtbeförderung und Downgrade/Herabstufung auf Deutsch und Englisch: www.apf.gv.at/de/musterbriefe-entschadigung-fluglinie.html

Verzugszinsen und Gebühren der Unternehmen

Die apf ersucht die Unternehmen, für die Dauer des Schlichtungsverfahrens keine Verzugszinsen bzw. Mahn- oder Inkassogebühren zu verlangen. Dies ist beispielsweise 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 geahndet werden. Antworten Beschwerdeführende trotz Nachfrage nicht, ist vereinbart, dass die Beschwerde als zurückgezogen gilt. Auf diese Rechtsfolge werden Beschwerdeführende bei der Urgenz hingewiesen.

Falsche und/oder unvollständige Angaben der Beschwerdeführenden können als schikanöse Verfahrensführung gewertet werden und die Einstellung eines Schlichtungsverfahrens bewirken. 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 – im Jahr 2018 belief sich die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf auf rund fünf Wochen. Jedenfalls strebt die apf eine einvernehmliche Lösung innerhalb von sechs Wochen an. Laut AStG¹⁰ sollte den Parteien das Ergebnis des Verfahrens binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde mitgeteilt werden. Im Vergleich dazu betrug die durchschnittliche Dauer der „streitig“ erledigten Zivilverfahren bei den Bezirksgerichten sechs und bei den Landesgerichten 13 Monate (zuletzt veröffentlichte Zahlen aus dem Jahr 2016).¹¹ Unter www.passagier.at können die genauen Verfahrensabläufe (beim jeweiligen Verkehrsbe- reich im Menüpunkt „FAQ Schlichtungsverfahren“) und die Verfahrensrichtlinie (unter „die apf“ im Menüpunkt „Rechtliche Grundlagen“) abgerufen werden.

Eckpunkte des Schlichtungsverfahrens

Kosten und Vertretung

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

Das Schlichtungsverfahren bei der apf ist für Beschwerde- führende hingegen kostenlos und provisionsfrei. Die Höhe der zu leistenden Beiträge durch die von Schlichtungsver- fahren betroffenen Unternehmen wird mit Verordnung des

Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Techno- logie (BMVIT) festgesetzt und beträgt derzeit 78 Euro je Fall. Die Beschwerdeführenden müssen nur allfällige Porto- und Kopierkosten, Honorare von selbst beauftragten Rechtsan- wältinnen bzw. Rechtsanwälten oder Gutachterinnen bzw. Gutachtern tragen. Beschwerdeführende können sich in jedem Stadium des Verfahrens von einer Rechtsanwältin bzw. einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauens- person bzw. Organisation auf eigene Kosten vertreten lassen.

Datenschutz

Die apf ist zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. Die Verwendung der personenbezogenen Daten erfolgt unter Be- achtung aller datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die apf nutzt die Daten ausschließlich zur Beschwerdebearbei- tung und zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens. Die zweckentsprechenden Daten werden in den gesetzlich gere- gelten Fällen an die zuständigen Behörden (z. B. Schienen- Control Kommission, BMVIT) bzw. bei Anzeigen wegen (verwaltungs-)strafrechtlicher Sachverhalte an die zustän- digen Einrichtungen (z. B. Bezirksverwaltungsbehörde) über- mittelt. Daten ohne Personenbezug werden im Rahmen von Publikationen, wie etwa dem jährlich zu erstellenden Jahresbericht¹², verarbeitet. Die apf verwendet keine Daten zu anderen Zwecken, es sei denn, sie ist im Einzelfall zur Datenverwendung berechtigt. Beschwerdeführende werden mittels Verfahrensrichtlinie bzw. Datenschutzerklärung auf der Website über die Nutzung ihrer Daten, ihre diesbezüg- lichen Rechte und die Kontaktdaten des Datenschutzbe- auftragten informiert.

Verjährungshemmung

Mit der Einbringung der Beschwerde und der entsprechen- den Fortsetzung im Schlichtungsverfahren werden der An- fang und der Fortlauf der Verjährungsfrist für den Zeitraum des Verfahrens bis zu dessen Abschluss gehemmt. Selbiges gilt für die sonstigen Fristen zur Geltendmachung der vom Schlichtungsverfahren betroffenen Rechte und Ansprüche der bzw. des Beschwerdeführenden.

Schlichterin der apf

Die gemäß § 10 Abs 2 AStG als Schlichterin bestellte Person ist auf der Website www.passagier.at namentlich angeführt.

¹⁰ Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015 / 105 idgF.

¹¹ Berechnet als Median. Quelle: Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz, www.justiz.gv.at.

¹² Gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgast- rechte bzw. gemäß § 9 AStG.

¹³ Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959 / 48 idgF.

¹⁴ Kraftfahrliniengesetz – KfLG BGBl I 1999 / 203 idgF.

¹⁵ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957 / 253 idgF.

¹⁶ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979 / 140 idgF.

¹⁷ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997 / 62 idgF.

Sie muss alle Umstände, die geeignet sind, ihre 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 wird die Behandlung der Beschwerde an die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte übertragen.

Schlichtungsergebnis

Die apf ist in ihrer Beweiswürdigung frei. Auf Basis des beidseitigen Vorbringens beurteilt die Schlichtungsstelle den Fall in rechtlicher (z. B. EisbG, EisbBFG, EKHG¹³, KfIG¹⁴, LFG¹⁵, KSchG¹⁶, SchFG¹⁷, Bahn-Fahrgastrechteverordnung, Fluggastrechteverordnung, PRM-Fluggastrechteverordnung, Bus-Fahrgastrechteverordnung, Schiff-Fahrgastrechteverordnung) und tatsächlicher Hinsicht (z. B. Billigkeitserwägungen).

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 befürworten, stimmen sie damit einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu. Lehnt eine der Parteien den Lösungsvorschlag der apf ab, entfaltet dieser keine bindende Wirkung. Wenn keine Einigung zustande kommt, wird das Verfahren eingestellt. Flug- und Fahrgäste 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 Fahrpreiseschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht und bei denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen erreicht wird, 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 in Kenntnis gesetzt werden, wenn das betroffene Unternehmen seiner Verpflichtung zur Mitwirkung am Verfahren nicht nachkommt.

Bei aufrechten Verstößen gegen eine Fahr- bzw. Fluggastrechteverordnung bringt die apf in ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen (Verwaltungs-)Strafbehörde (Bezirksverwaltungsbehörde) ein.

INFO: **apf-Online-Beschwerdeformular, Kontaktdaten der Unternehmen und Musterschreiben:**

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 5050707 180

Die apf ist zu Bürozeiten unter der Telefonnummer +43 1 5050707 700 erreichbar.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf können telefonisch bestimmte Auskünfte erteilen und zu Beschwerden beraten. Beschwerden müssen allerdings immer auf schriftlichem Wege eingebracht werden, da nur so ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann.



Jahresbilanz der apf

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) besteht in ihrer jetzigen Form seit Ende Mai 2015 und unterstützt Reisende bei der Durchsetzung ihrer Rechte. Die Schlichtungstätigkeit der apf vermeidet vielfach langwierige und allenfalls kostenintensive Streitigkeiten vor Gericht. Bei Streitfällen zwischen Passagieren und Unternehmen erarbeitet die apf in Schlichtungsverfahren rasch und unbürokratisch zufriedenstellende Lösungen.

Die meisten Beschwerden werden über das auf der Website www.passagier.at verfügbare Online-Beschwerdeformular eingebracht. So kann die apf Beschwerden am schnellsten bearbeiten. Sollte die Eingabe einer Beschwerde auf diesem Weg nicht möglich sein, übermittelt die apf gerne ein Papierformular, das per Post oder Fax zurückgesendet werden kann.

INFO: **Kontakt:**

Für Auskünfte, Beratung und Rückfragen stehen die Expertinnen und Experten der apf auch gerne telefonisch unter +43 1 5050707 und der jeweiligen Durchwahl zur Verfügung:

Bahn: 710

Bus: 720

Schiff: 730

Flug: 740

Informationen für Passagiere

Die apf setzte auch 2018 entsprechende Kommunikationsmaßnahmen, um Reisende der Verkehrsträger Bahn, Bus, Schiff und Flug auf ihre Rechte aus den Fahr- und Fluggastrechten hinzuweisen.

Über verschiedene Kanäle wird die Bekanntheit der apf gesteigert, damit Betroffene kostenlose Beratungen und Schlichtungen in Anspruch nehmen können.

Mit ihrem Blog bietet die apf unter www.apf.gv.at/de/blog Informationen über konkrete Beschwerdefälle rund um die Themen Entschädigungen für Verspätungen, Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen sowie fehlende oder falsche Auskünfte über Fahr- und Fluggastrechte. Des Weiteren stehen Tipps zu gesetzlichen bzw. tariflichen Ansprüchen, zur Beschwerdeabwicklung sowie zur Vermittlungsarbeit der apf zwischen den Passagieren und den betroffenen Unternehmen zur Verfügung.

WEBTIPP: www.apf.gv.at/de/blog ist eine Plattform für alle, die sich für Passagier- und Fahrgastrechte interessieren.

Die apf überprüft in gewissen Abständen, ob Verkehrsunternehmen mit (Haupt-)Niederlassung in Österreich ihre Informationspflichten einhalten und auf die Möglichkeit der Schlichtung (z. B. auf der Unternehmenswebsite) sowie auf die Funktion der apf als benannte nationale Durchsetzungsstelle hinweisen.



Beschwerden und Anfragen

Im Jahr 2018 gingen insgesamt 6.248 schriftliche Beschwerden und Anfragen bei der apf ein (2017: 3.870). Dies bedeutete eine Steigerung um mehr als 61 Prozent.

Die Reaktionszeit zwischen Eintreffen der schriftlichen Beschwerde und erster Beantwortung durch die apf betrug durchschnittlich knapp neun Tage (2017: 27 Stunden).

Zu der stark verlängerten Reaktionszeit im Vergleich zum Vorjahr kam es, da sich die Beschwerdezahl im Flugbereich von 2017 auf 2018 fast verdoppelte und der hohe Arbeitsaufwand mit den vorhandenen personellen Ressourcen eine Herausforderung darstellte.

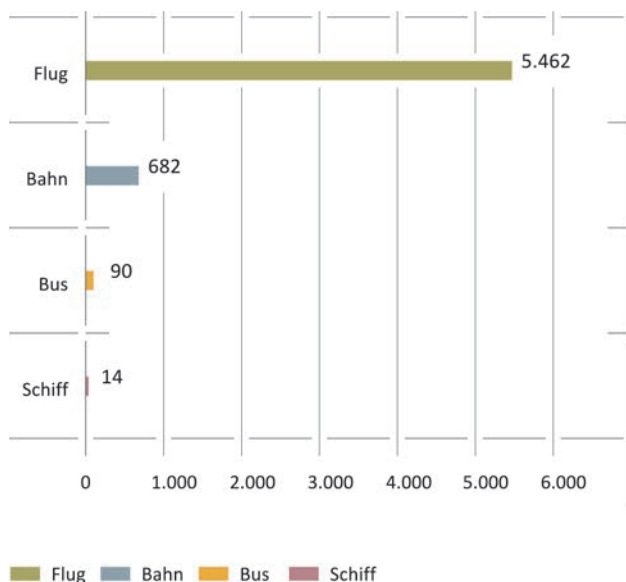


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2018. Quelle: apf.

Schlichtungsverfahren

Eröffnete Verfahren

Die apf eröffnete 2018 insgesamt 3.750 formelle Schlichtungsverfahren (2017: 2.504). Damit wurden knapp 50 Prozent mehr Verfahren eingeleitet als im Jahr davor.

Die überwiegende Mehrheit betraf den Flugverkehr mit 3.261 Verfahren, gefolgt vom Verkehrsträger Bahn mit 452 Verfahren. 37 Verfahren gab es im Bussektor und kein Verfahren im Schifffsbereich.

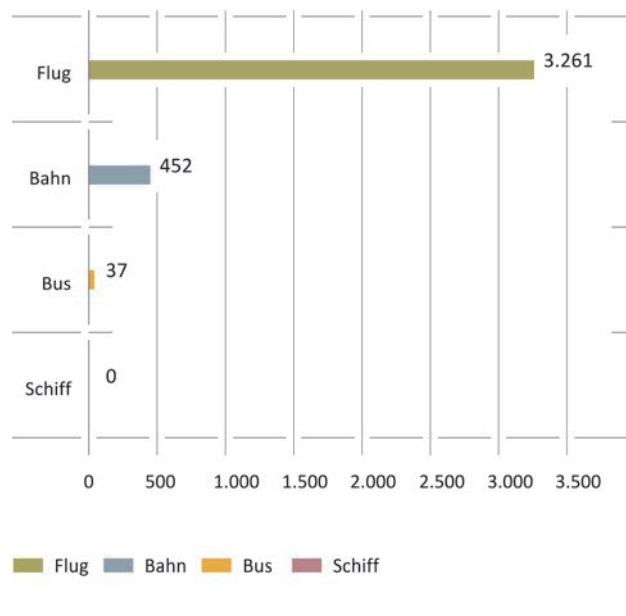


Abb. 2: Anzahl der eröffneten Verfahren 2018. Basis: Eröffnungsjahr 2018. Quelle: apf.

Vergleich 2018 mit 2017: Die apf erhielt über 61 Prozent mehr Beschwerden, eröffnete knapp 50 Prozent mehr Verfahren und erzielte rund 14 Prozent mehr an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen.

Abgeschlossene Verfahren

Insgesamt 3.279 abgeschlossene Schlichtungsverfahren verzeichnete die apf im Jahr 2018, um 40 Prozent mehr als im Jahr 2017 mit 2.342 Verfahren. Sie teilten sich wie folgt auf die Verkehrsträger auf: 2.770 im Flug-, 472 im Bahn- und 37 im Busbereich (kein Verfahren im Schiffsbereich).

2018 schloss die apf 81 Prozent (2017: 86 Prozent) der Schlichtungsverfahren mit einem positiven Ergebnis ab.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf belief sich auf rund 35 Tage (2017: 26 Tage).

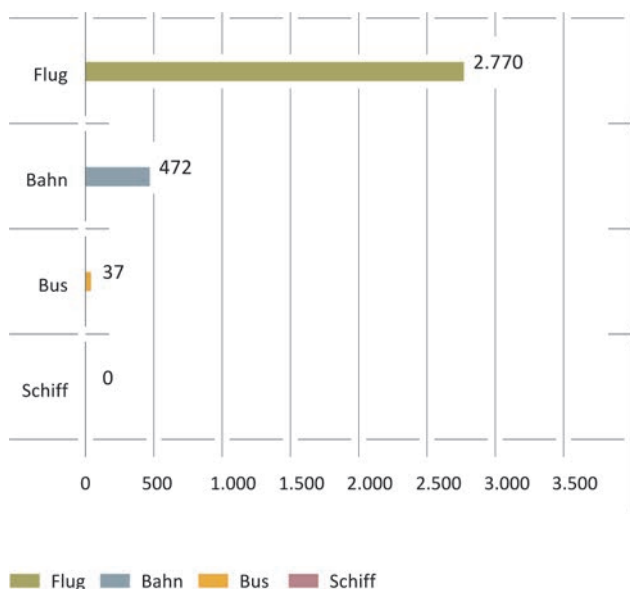


Abb. 3: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Die apf vermittelt zwischen den Passagieren und den Unternehmen. Bei der Annahme eines monetären Lösungsvorschlags zwischen den beiden Verfahrensparteien zahlen die Unternehmen den vereinbarten Betrag (zurück) oder verzichten (teilweise oder zur Gänze) auf eine verhängte Strafe. 2018 erzielte die apf für die Beschwerdeführenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von rund 1.177.017 Euro (2017: 1.032.915 Euro). Verglichen mit 2017 war das Ergebnis nochmals um rund 14 Prozent höher.

Der überwiegende Anteil entfällt mit 1.124.016 Euro auf den Flugbereich, im Bahnsektor wurden 50.706 Euro erreicht und beim Verkehrsträger Bus 2.295 Euro.

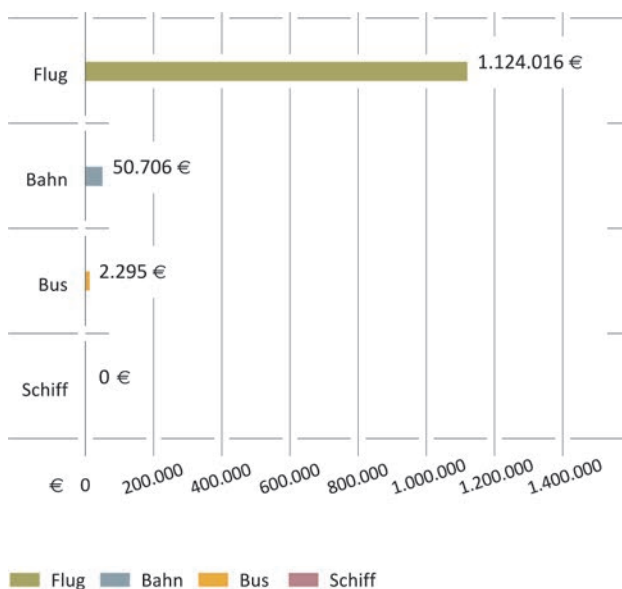
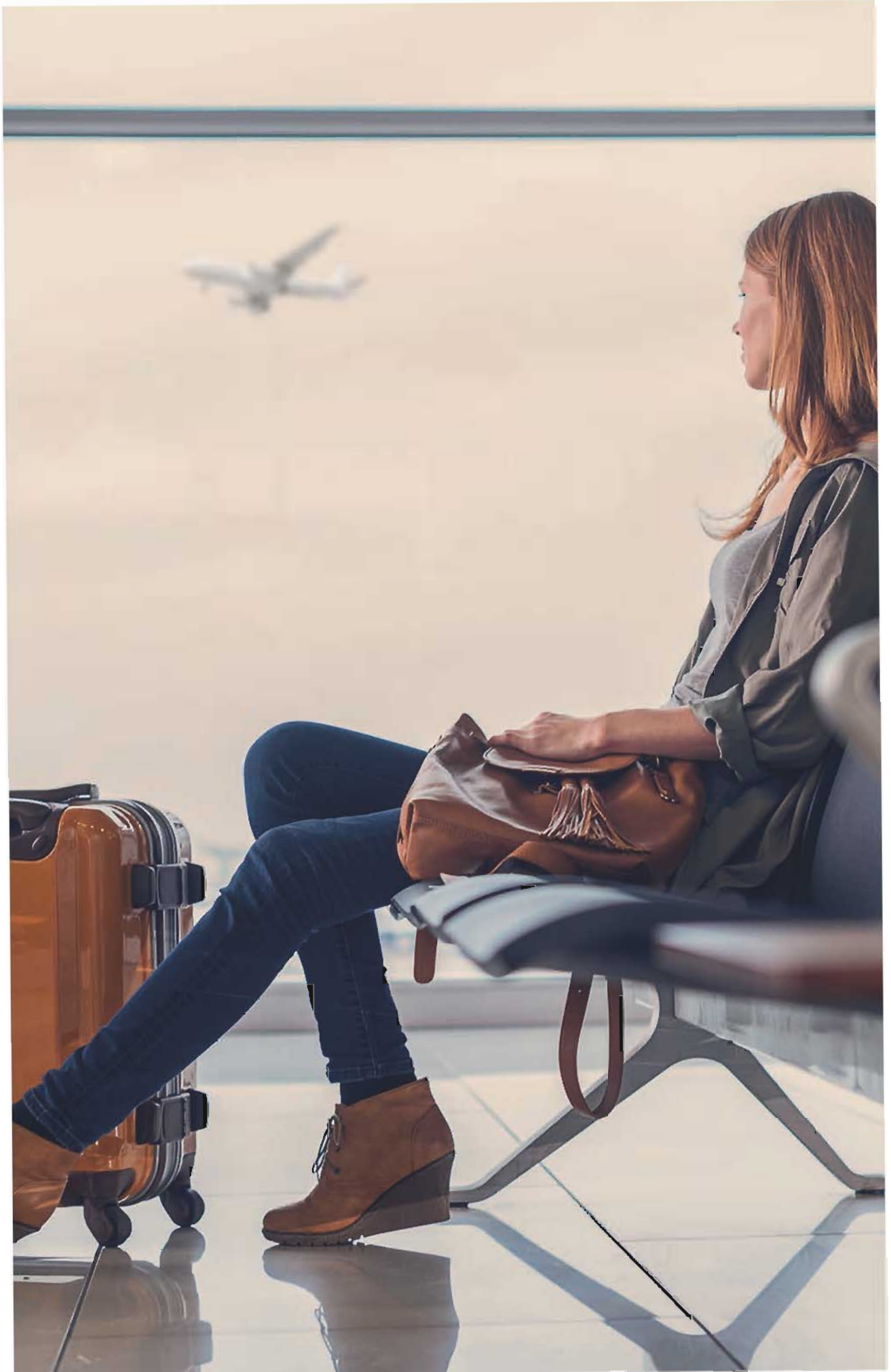


Abb. 4: Gesamtwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.







Jahresbilanz: Bahn

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Bahn-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Beschwerdeabwicklung informieren. 2018 wurden im Bahnbereich 203 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb einer Beschwerde oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2017: 288).

Beschwerden und Anfragen

682 eingelangte Beschwerden

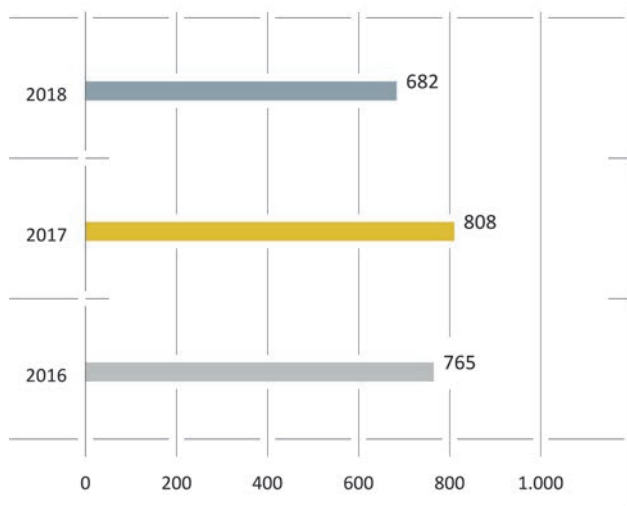


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2016–2018. Quelle: apf.

Die apf verzeichnete 2018 im Bahnbereich einen Rückgang auf 682 Beschwerden. Im Jahr 2017 reichten Fahrgäste im Vergleich dazu 808 Beschwerden ein. Der Rückgang ist wohl auf eine verbesserte Abwicklung der Beschwerden

vonseiten der Bahnunternehmen zurückzuführen. Etwas mehr Beschwerden gab es erneut betreffend Strafen und Inkassoforderungen.

In 13 Fällen der 682 Beschwerden wurden die Anliegen der Beschwerdeführenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert.

Im Bahnverkehr vermittelt die apf aufgrund des erweiterten Zuständigkeitsbereichs gemäß § 78a EisbG¹, im Gegensatz zu den anderen Verkehrsträgern, nicht nur im Rahmen der Bahn-Fahrgastrechteverordnung², sondern nahezu in jeder Angelegenheit in Verbindung mit einer Beförderung.

Die durchschnittliche Reaktionszeit, bis die Beschwerdeführenden eine erste Rückmeldung vom Fachbereich Bahn der apf erhielten, meist in Form einer E-Mail, betrug 2018 rund 19 Stunden (2017: 18 Stunden).

Beschwerden ohne Schlichtungsverfahren

2018 wies die apf 79 Prozent der abgelehnten Bahn-Beschwerden deshalb zurück, weil der Fahrgast die Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatte. 14 Prozent der Beschwerden mussten wegen Unzuständigkeit abgelehnt werden, etwa wenn eine Beschwerde nicht den Transport von Personen, Gepäck oder Gütern betraf bzw. die Beförderung nicht durch ein Bahnunternehmen oder einen Verkehrsverbund erfolgte, sondern z. B. durch ein städtisches Verkehrsunternehmen. Nur sieben Prozent der Beschwerden wurden aufgrund sonstiger Gründe abgewiesen. Dazu zählt beispielsweise, 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.



Liegt die Zuständigkeit bei einer anderen Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) oder Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf ebenfalls abzulehnen, jedoch gibt die apf gerne Auskunft über Kontaktdaten anderer NEB-/AS-Stellen.

Wie Beschwerdeführende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Beschwerdeformulare. Die meisten Beschwerdeführenden wurden beim Verkehrsträger Bahn mit rund 42 Prozent erneut über das Internet auf die apf aufmerksam (2017: 39 Prozent). Ein Viertel (25 Prozent) erhielt von einem Unternehmen die Information über die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf (gleich wie 2017). Etwas mehr als 14 Prozent der Beschwerdeführenden wurden von anderen Institutionen, wie der Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, auf die apf hingewiesen (2017: 15 Prozent). Mit rund elf Prozent kamen 2018 etwas weniger Personen über eine persönliche Empfehlung zur apf (2017: 14 Prozent).

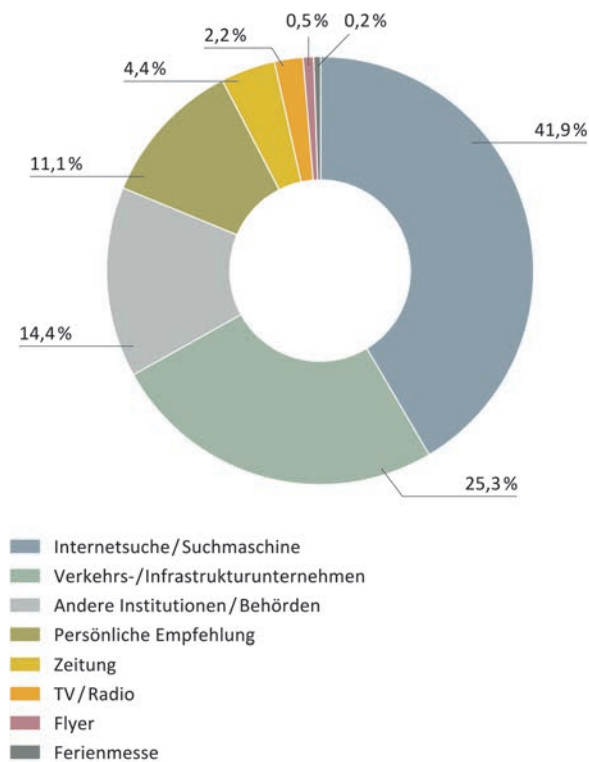


Abb. 2: Wie Beschwerdeführende 2018 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Herkunft der Beschwerdeführenden

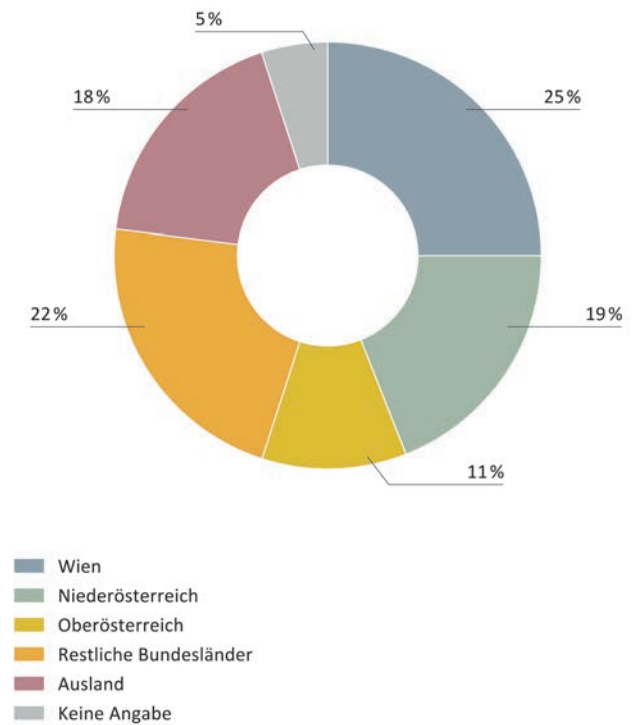


Abb. 3: Herkunft der Beschwerdeführenden 2018 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.

Ein Viertel aller Beschwerdeführenden aus dem Bahnsektor hatte im Jahr 2018 den Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien, der Anteil blieb, verglichen mit dem Vorjahr, nahezu unverändert. Auch der Anteil an Beschwerden aus Niederösterreich war mit 19 Prozent gleich wie im Jahr 2017. Aus Oberösterreich waren 2018 mit elf Prozent minimal weniger Beschwerden zu verzeichnen (2017: zwölf Prozent). In fünf Prozent der Beschwerdefälle erfolgte keine Angabe über die Herkunft. Eine weitere Erhöhung zeigte sich bei den Beschwerdeführenden mit Wohnsitz im Ausland, 2018 waren es 18 Prozent (2017: 16 Prozent). Zumeist handelte es sich um Beschwerdeführende aus den Nachbarländern. Ursache dafür war u. a. die Ausweitung des Nachtreisezug-Angebots durch die ÖBB-Personenverkehr in die Nachbarländer Österreichs.

¹ Eisenbahngesetz 1957 – EisebG BGBl 1957 / 60 idGF.
² VO (EG) 1371 / 2007 ABI L 315 / 2007, 14.

Schlichtungsverfahren

472 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

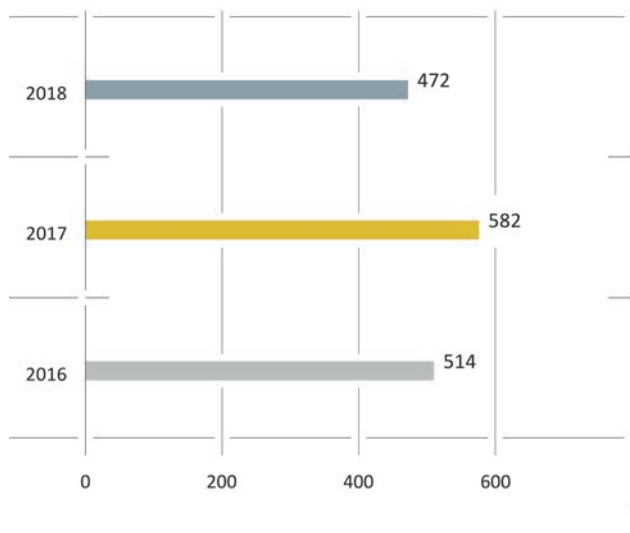


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2016–2018.
Basis: Abschlussjahre 2016–2018. Quelle: apf.

Im Jahr 2018 brachte die apf im Bereich Bahn 472 Schlichtungsverfahren zum Abschluss (2017: 582 Verfahren). Dies entspricht einer Reduktion von 19 Prozent. Aufgrund des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) sind alle Fälle als Verfahren zu werten, für welche die apf zuständig ist und die nicht aus sonstigen – etwa in § 6 Abs 6 AStG aufgeführten – Gründen abgelehnt wurden.

Von den im Jahr 2018 abgeschlossenen Verfahren waren 358 für die jeweiligen Unternehmen im Bahnsektor kostenpflichtig (2017: 463).

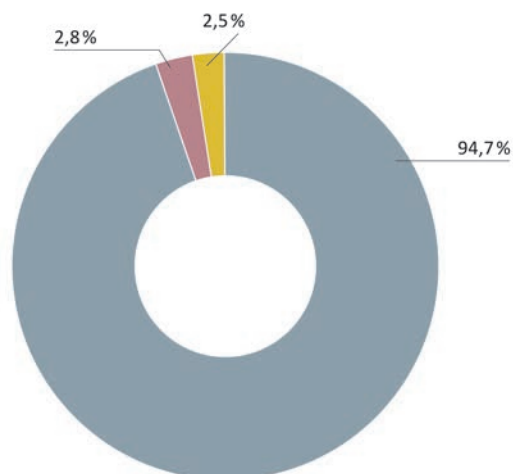
Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Kein Unternehmen im Bahnbereich verweigerte 2018 die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren (wie im Vorjahr).



95 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

Fast 95 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2018 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien beendet werden (2017: 94 Prozent). Nicht immer wurden sämtliche Forderungen des Fahrgasts oder des Unternehmens erfüllt, oft wurde ein für beide Seiten vertretbarer Kompromiss erzielt.



Positive Erledigung
Keine Einigung
Einstellung materiell

Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2018 nach Art der Erledigung.
Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Drei Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

Selten wird ein Schlichtungsvorschlag von Beschwerdeführenden oder Beschwerdegegnern nicht angenommen. Diese Verfahren müssen mangels Einigung geschlossen werden. Im Jahr 2018 betraf dies nur knapp drei Prozent der Verfahren (2017: vier Prozent).

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in der Abbildung 5 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 vonseiten der Beschwerdeführenden nicht mehr mitgewirkt wird. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Beschwerdegegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

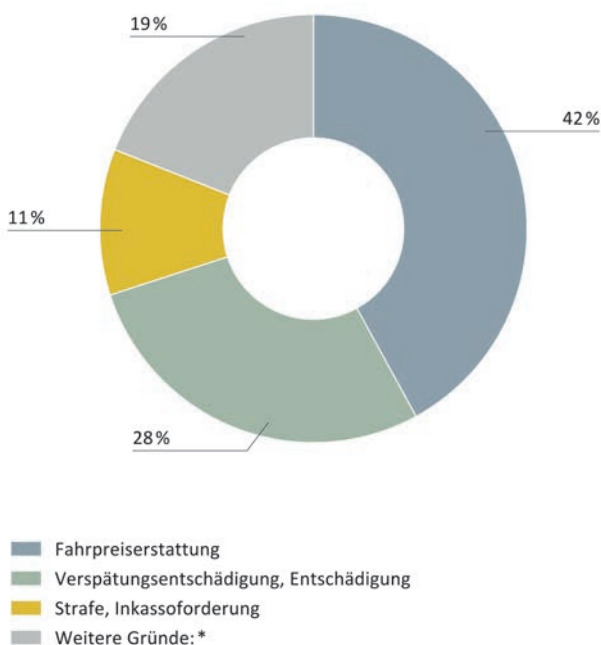


Zweieinhalb Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

Zweieinhalb Prozent der von der apf bei den Unternehmen eingebrachten Verfahren im Bahnbereich mussten 2018, beispielsweise wegen fehlender Grundlage, materiell eingestellt werden (2017: knapp zwei Prozent).

Die Grundlage fehlt, wenn das Unternehmen den Fall bereits selbst gelöst hat, dies jedoch erst nach der förmlichen Verfahrenseröffnung bekannt wird.

Verfahrensgründe im Bahnbereich



- *
 3,8% Lieferung von Waren/Erbringung von Dienstleistung (Verspätungen)
 2,7% Tarife/Preise/Produkte
 2,4% Information
 1,8% Qualität der Waren und Dienstleistungen
 1,6% Vertriebskanäle
 1,6% Schäden/Delikte
 1,3% Personal/Kundenkontakt
 1,3% Verträge und Kaufabschlüsse
 1,3% Rechnungstellung und Einziehung von Forderungen
 0,8% Sonstige Aspekte
 0,2% Unlautere Geschäftspraktiken
 0,2% Privatsphäre und Datenschutz

Abb. 6: Verfahrensgründe 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Platz 1: Fahrpreiserstattung

Der häufigste Grund für Bahn-Schlichtungsverfahren war 2018 wiederholt die Problematik der Fahrpreiserstattung. Der Anteil betrug wie im Jahr zuvor 42 Prozent. Der Verfahrensschwerpunkt ist weiterhin insbesondere auf zahlreiche Beschwerden angesichts der ausgeschlossenen Erstattung von Sparschiene-Tickets (Aktionsangebot eines Bahnunternehmens) zurückzuführen. Dazu kamen viele Beschwerden aufgrund des Erstattungs Ausschlusses von bereits als PDF bezogenen Online-Tickets durch ein Bahnunternehmen. Des Weiteren gab es Beschwerden betreffend Nachtstreckenzüge, etwa wegen Qualitätsmängel (z. B. Verschmutzung) oder Ausfall des Liege-/Schlafwagens.

Platz 2: Verspätungsentschädigung, Entschädigung

Platz zwei nahmen im Jahr 2018 abermals Verfahren betreffend Verspätungsentschädigungen (für Ticketkosten) und Entschädigungen (für andere Folgekosten) ein. Sie stiegen von 27 Prozent auf 28 Prozent leicht an. Erneut führte die apf Verfahren zum Thema Jahreskartenentschädigung, weil Beschwerdeführende z. B. nach wie vor Probleme hatten, sich für das Entschädigungsverfahren anzumelden oder eine Verspätungsentschädigung zu bekommen. Anfang 2018 beschwerten sich vermehrt Fahrgäste über Fristverletzungen infolge eines starken Bearbeitungsrückstands bei einem großen österreichischen Bahnunternehmen, vorwiegend bezüglich der Entschädigungsanträge in Fällen von Verspätungen.

Bei den Entschädigungen ging es vorrangig um Kosten außerhalb des Ticketpreises, die nicht oder nicht ausreichend von den jeweiligen Unternehmen übernommen wurden (z. B. Ersatz von verpassten Flügen, Taxikosten und Nüchtingen).

Platz 3: Strafe, Inkassoforderung

Mit größerem Abstand fanden sich im Jahr 2018 an dritter Stelle mit elf Prozent Verfahren betreffend Strafzahlungen bzw. Inkassoforderungen (2017: neun Prozent). Vor allem Beschwerden in Zusammenhang mit einem vergessenen Ausweis bzw. einer Zugfahrt ohne oder ohne gültigen Fahrschein fielen in diese Kategorie.

Kommt der Fahrgast der Zahlungsaufforderung nicht nach, beauftragen viele Unternehmen Inkassobüros mit der Eintreibung der Strafforderung.

Durch das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG) wurden gesetzliche Bestimmungen zu Strafzahlungen im Sinne der Fahrgäste eingeführt. In der Folge mussten Unternehmen ihre tariflichen Bestimmungen und ihre Vorgehensweise in der Praxis ändern. Probleme können dadurch oftmals direkt zwischen dem Fahrgast und dem jeweiligen Bahnunternehmen gelöst werden und werden nicht mehr an die apf herangetragen. Dies lässt sich gut an der Entwicklung der Beschwerden und Verfahren zu diesem Thema ablesen. Entfielen 2012 noch fast 35 Prozent auf die Kategorie Strafe und Inkassoforderung, sank der Anteil nach Einführung der gesetzlichen Bestimmungen auf 15 Prozent (2013) und ging jährlich weiter zurück (2014: neun Prozent; 2015: acht Prozent; 2016: sieben Prozent). Anschließend kam es wieder zu leichten Erhöhungen, 2017 auf neun Prozent und 2018 auf elf Prozent. Im letzten Jahr resultierte die Erhöhung hauptsächlich aus Strafzahlungen wegen Stornierung nach Validierung bei einem Bahnunternehmen (siehe Kapitel „Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit“ ab Seite 66).

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

Im Jahr 2018 bezog sich, wie im Jahr zuvor, die Mehrheit der Verfahren – mehr als 96,5 Prozent – wieder auf das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr. Die Verkehrsverbünde betraf rund ein halbes Prozent (2017: 1,5 Prozent) der Verfahren. Je ein Verfahren bearbeitete die apf gegenüber den Verkehrsverbänden Ostregion, Oberösterreich und Vorarlberg.

Im Jahr 2018 erreichte die apf mit insgesamt 50.706 Euro den bisher höchsten monetären Entschädigungsbetrag.

Je vier Verfahren gab es zu den Wiener Lokalbahnen und zur WESTbahn, je zwei zur ÖBB-Infrastruktur und zu RegioJet und ein Verfahren zur Bayerischen Oberlandbahn.

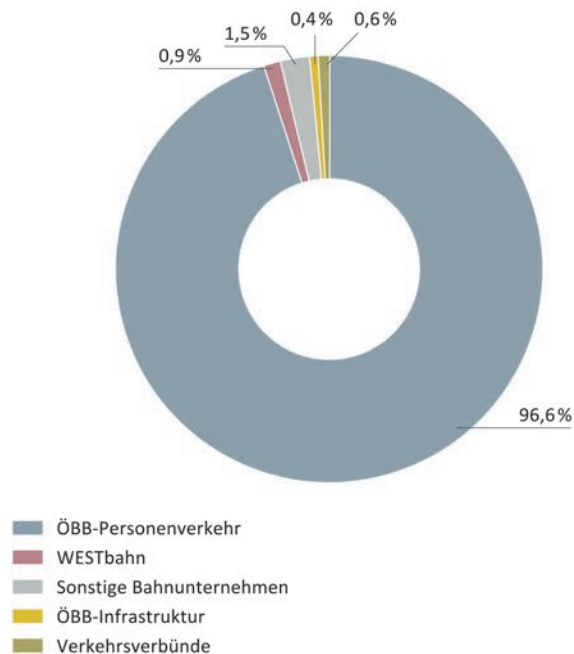


Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

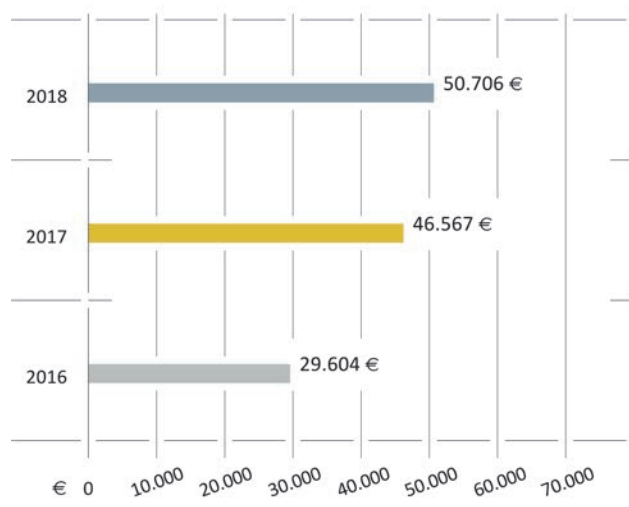


Abb. 8: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2016–2018. Basis: Abschlussjahre 2016–2018. Quelle: apf.



Neun Prozent mehr monetäre Entschädigungen

In 353 Verfahren erzielte die apf 2018 monetäre Entschädigungen in der Höhe von insgesamt 50.706 Euro. Das ist der höchste bisher in der Schlichtung für die Fahrgäste im Bahnverkehr erreichte Entschädigungsbetrag. Im Vergleich zum Jahr 2017 (46.567 Euro in 433 Verfahren) bedeutet dies eine Steigerung um rund neun Prozent.

Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

Die Gesamterwirtschaftung im Bahnbereich schlüsselt sich wie folgt auf (vgl. Abbildung 8a in Prozenten):

- Betreffend Entschädigungen erreichte die apf 26.948 Euro in 135 Verfahren (53,1 Prozent, 2017: 34,5 Prozent).
- Bei Erstattungen bzw. Refundierungen erzielte die apf 19.083 Euro in 180 Verfahren (37,6 Prozent, 2017: 55,6 Prozent).
- Bezüglich Straferektionen bzw. -erlässe erwirkte die apf 4.674 Euro in 36 Verfahren (9,2 Prozent, 2017: 9,8 Prozent).

Im Vergleich zum Vorjahr tauschten Entschädigung und Erstattung/Refundierung die Plätze. 2018 waren die Entschädigungen mit über 53 Prozent auf Platz 1, während 2017 Erstattungen mit fast 56 Prozent auf Platz 1 waren.

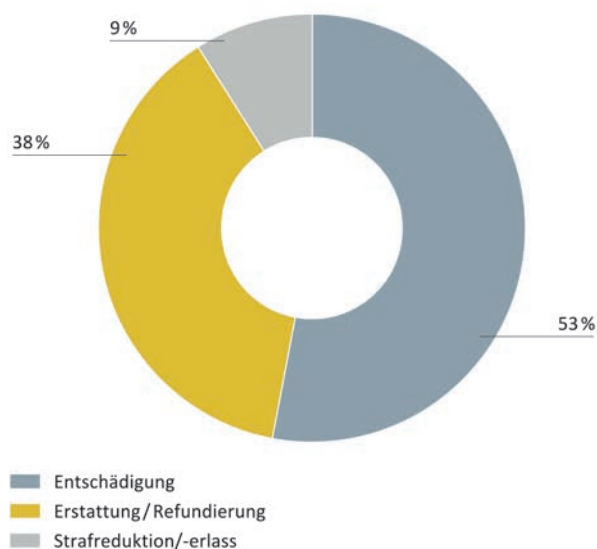


Abb. 8a: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

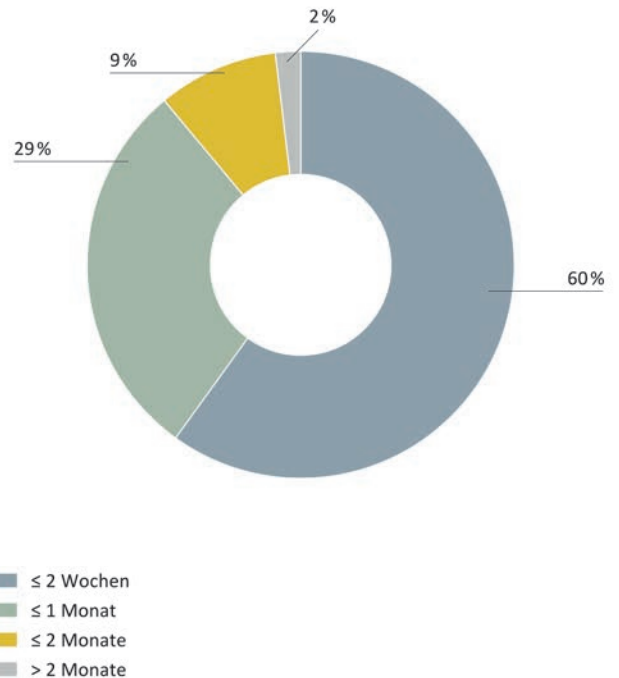


Abb. 9: Verfahrensdauer 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Bei 60 Prozent aller im Jahr 2018 eingebrachten Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf in weniger als zwei Wochen eine Lösung herbeiführen (2017: 41 Prozent). Das sind fast 20 Prozent mehr Verfahren gegenüber dem Vorjahr, welche die apf in einem sehr kurzen Zeitraum zum Abschluss bringen konnte. Weitere 29 Prozent der Verfahren erledigte sie in weniger als einem Monat (2017: 35 Prozent) und neun Prozent waren in weniger als zwei Monaten abgeschlossen (2017: 21 Prozent). Nur zwei Prozent der Schlichtungsverfahren dauerten länger als zwei Monate (2017: drei Prozent). Diese Fälle waren in der Regel sehr komplex und behandelten meist unklare Rechtsfragen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller im Jahr 2018 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 16 Tagen (2017: rund 22 Tage).







Jahresbilanz: Bus

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Bus-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Beschwerdeabwicklung informieren. 2018 wurden im Busbereich 47 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb einer Beschwerde oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2017: 64).

Beschwerden und Anfragen

90 eingelangte Beschwerden

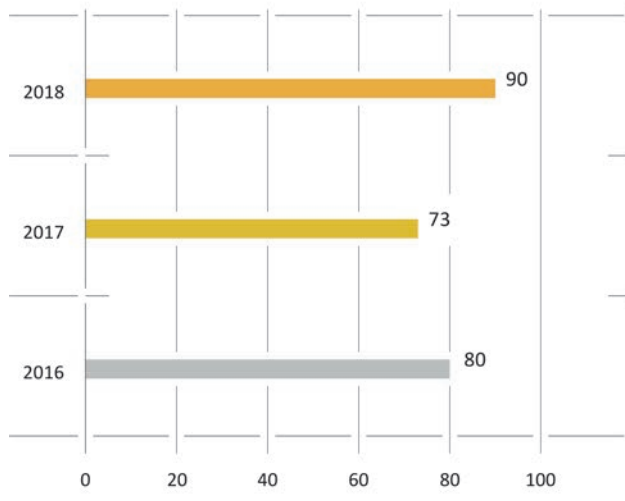


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2016–2018. Quelle: apf.



Im Busbereich verzeichnete die apf 90 Beschwerden im Jahr 2018 (2017: 73).

In einem Fall der 90 Beschwerden wurde das Anliegen des Beschwerdeführenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert.

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens einer Beschwerde bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Bus der apf betrug im Jahr 2018 durchschnittlich 19 Stunden (2017: 24 Stunden).

Beschwerden ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Bus-Fahrgastrechteverordnung¹ noch in die Zuständigkeit der apf fallen, können von der apf nicht behandelt werden.

Zwölf 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 (2017: 30 Prozent).

88 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2018 aufgrund von Unzuständigkeit (2017: 67 Prozent). Davon betroffen sind z. B. Beschwerden über Fahrten, die auf Linien mit deutlich weniger als 250 Kilometer Streckenlänge stattfanden (etwa im Nah- und Regionalverkehr), wenn die Zuständigkeit bei einer anderen Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) oder Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) liegt sowie Beschwerden über die allgemeine Fahrplan- und Tarifgestaltung oder das (Fehl-)Verhalten des Personals eines Busunternehmens.

¹ VO (EU) 181/2011 ABl L 2011/55, 1.



Liegt die Zuständigkeit bei einer anderen NEB-/AS-Stelle, ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf ebenfalls abzulehnen, jedoch gibt die apf den Beschwerdeführenden gerne Auskunft über Kontaktdaten anderer NEB-/AS-Stellen bei der Beschwerdebeantwortung.

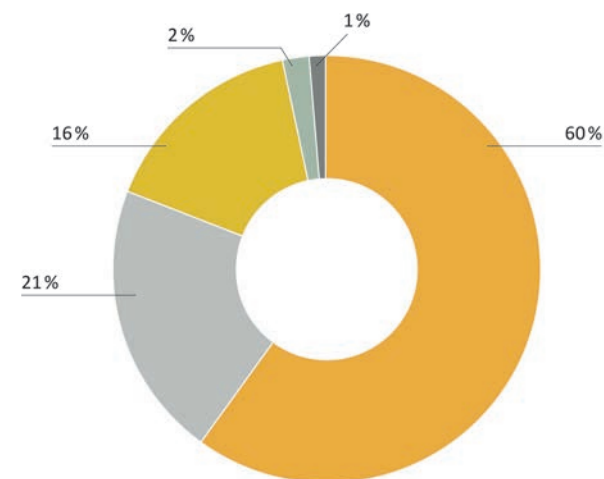
Wie Beschwerdeführende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Beschwerdeformulare.

60 Prozent der Beschwerdeführenden wurden über das Internet auf die apf aufmerksam, 2017 waren es 32 Prozent – hier gab es also nahezu eine Verdoppelung.

Mit 21 Prozent wurden 2018 weniger Beschwerdeführende beim Verkehrsträger Bus durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, über die apf informiert als 2017 mit 38 Prozent.

16 Prozent der Beschwerdeführenden, eine gleichbleibende Zahl, gaben im Jahr 2018 an, die apf durch persönliche Empfehlung kennengelernt zu haben (2017: 15 Prozent).



- Internetsuche/Suchmaschine
- Andere Institutionen/Behörden
- Persönliche Empfehlung
- Zeitung
- TV/Radio

Abb. 2: Wie Beschwerdeführende 2018 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Herkunft der Beschwerdeführenden

2018 waren 33 Prozent der Beschwerdeführenden aus dem Bussektor in Wien beheimatet, 20 Prozentpunkte weniger als im Vorjahr. 2017 stammten 53 Prozent aus Österreichs Hauptstadt.

Fast gleichbleibend hatten 17 Prozent im Jahr 2018 ihren Hauptwohnsitz in Niederösterreich (2017: 16 Prozent).

17 Prozent der Beschwerdeführenden hatten 2018 ihren Wohnort nicht in Österreich. Die Zahl stieg in den letzten beiden Jahren an (2017: elf Prozent; 2016: sieben Prozent). Zehn Prozent machten keine diesbezügliche Angabe.

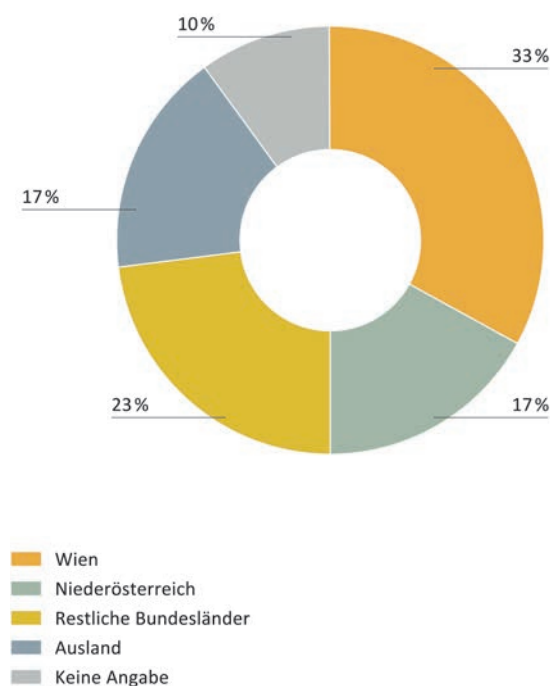
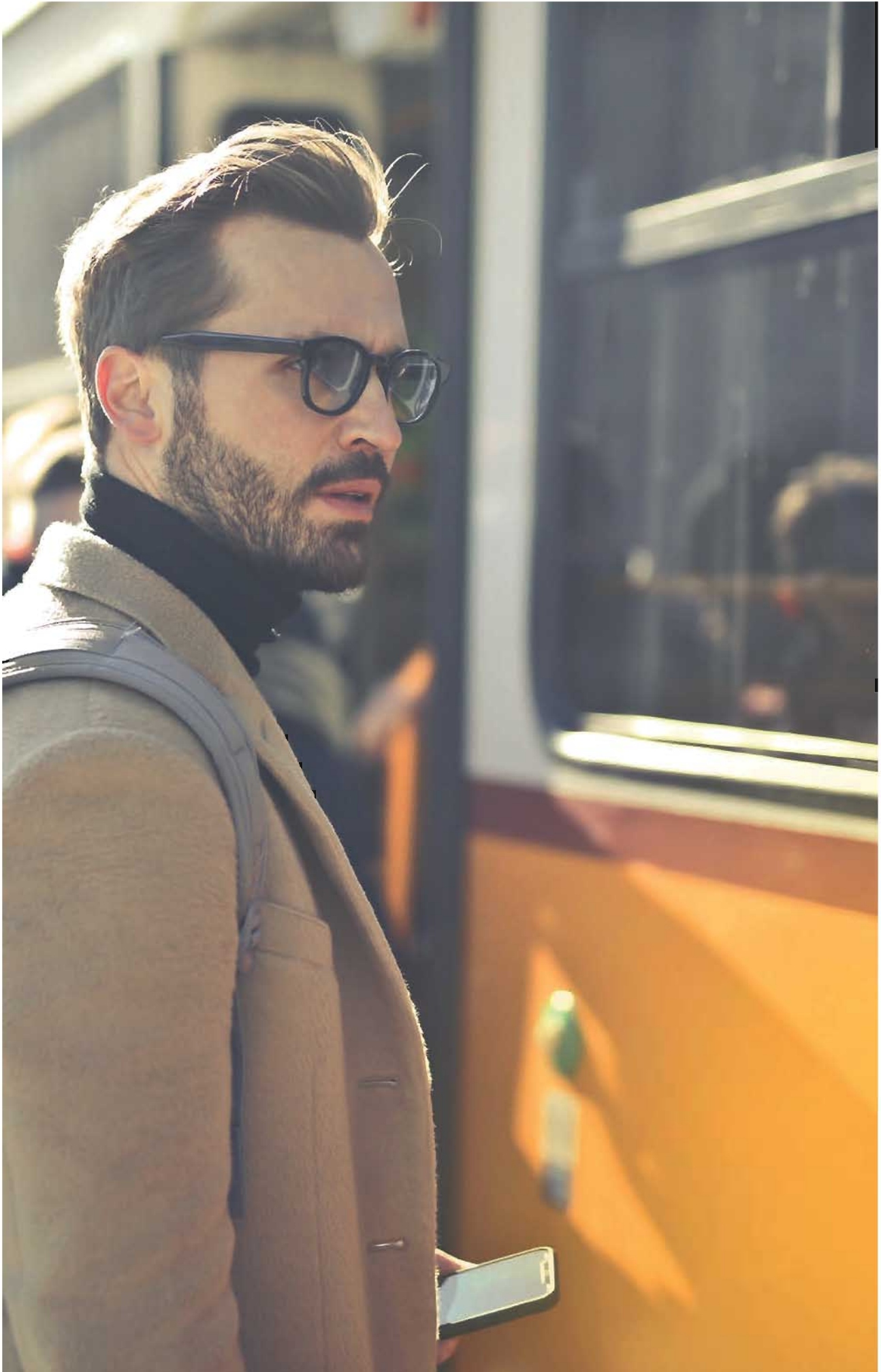


Abb. 3: Herkunft der Beschwerdeführenden 2018 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.





Schlichtungsverfahren

37 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

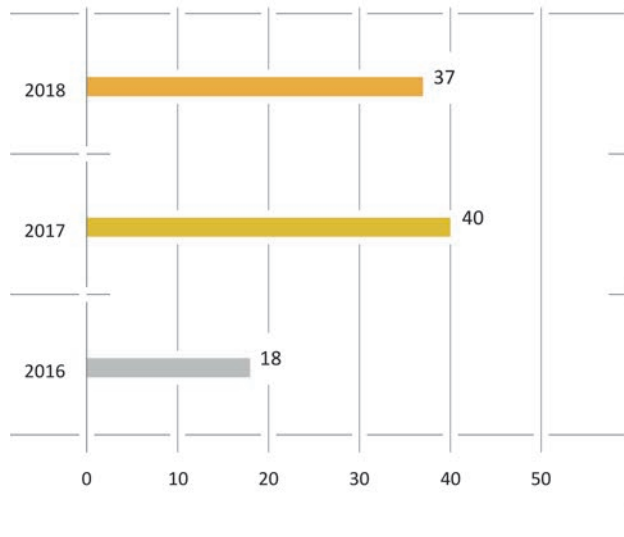


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2016–2018.
Basis: Abschlussjahre 2016–2018. Quelle: apf.

Im Jahr 2018 wurden im Busbereich insgesamt 37 Verfahren zum Abschluss gebracht. Verglichen mit dem Jahr 2017 bedeutet das einen minimalen Rückgang, damals waren es 40 Verfahren. Gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) sind alle Fälle als Verfahren zu werten, für welche die apf zuständig ist und die nicht aus sonstigen – etwa in § 6 Abs 6 AStG aufgeführten – Gründen abgelehnt wurden.

Von den 37 im Jahr 2018 abgeschlossenen Verfahren waren 32 für die jeweiligen Unternehmen im Bussektor kostenpflichtig (2017: 25).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Ein polnisches Unternehmen verweigerte 2018 die Mitwirkung am Verfahren, Anfang 2019 wurde eine Anzeige bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde eingebracht. Ein kroatisches Unternehmen beseitigte 2018 in einem Verfahren einen behaupteten Verstoß gegen die Bus-Fahrgastrechteverordnung erst nach einer Anzeigewarnung. Ein lettisches

Unternehmen weigerte sich 2018, die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Unternehmens abzuändern. Sie widersprechen aus Sicht der apf in mehreren Punkten der Bus-Fahrgastrechteverordnung. Daher wurde Anfang 2019 ein Amtshilfeersuchen an die zuständige Behörde in Lettland gerichtet, im Rahmen der Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden (CPC-Verordnung²).

100 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

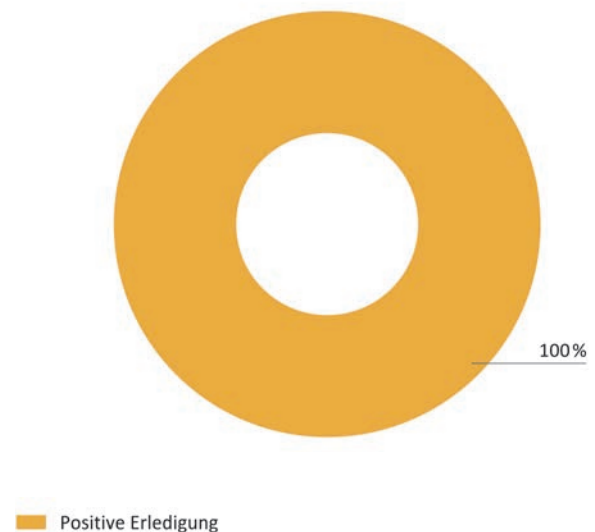


Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2018 nach Art der Erledigung.
Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

100 Prozent aller Verfahren im Busverkehr mit Vermittlung der apf verliefen 2018 mit positivem Abschluss (2017: 93 Prozent). 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.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in der Abbildung 5 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 vonseiten der Beschwerdeführenden nicht mehr mitgewirkt wird. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Beschwerdegegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

² VO (EG) 2006/2004 ABI L 2004/364, 1.

Verfahrensgründe im Busbereich

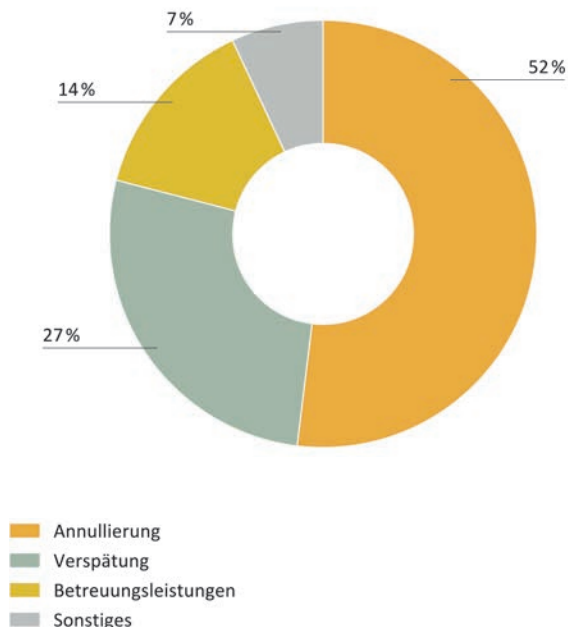


Abb. 6: Verfahrensgründe 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Mit 52 Prozent waren Annullierungen 2018 wiederum der Hauptgrund für Schlichtungsverfahren (2017: 33 Prozent). Dieser Verfahrensgrund erhöhte sich um rund 19 Prozentpunkte. Dahinter lagen 2018 Verspätungen mit 27 Prozent, 2017 waren es 31 Prozent und somit etwas mehr. Bei 14 Prozent der Verfahren (2017: elf Prozent) ging es um Betreuungsleistungen (z. B. Imbisse oder Erfrischungen) bei Annullierungen oder bei Verspätungen von mehr als 90 Minuten zum Zeitpunkt der Abfahrt von einem Busbahnhof.

Mit 52 Prozent waren Annullierungen wiederum der Hauptgrund für Verfahren der apf beim Verkehrsträger Bus.

Die Erfolgsquote der apf bei Busbeschwerden lag 2018 bei 100 Prozent.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

Die apf führte 2016 rund ein Viertel der abgeschlossenen Verfahren mit FlixBus, 2017 war es gut die Hälfte der Verfahren und 2018 entfielen bereits 81 Prozent auf dieses Unternehmen. Dies ist wohl auf die mittlerweile dominante Stellung des Unternehmens im Bussektor zurückzuführen.

An zweiter Stelle lag 2018 mit acht Prozent Eurolines (Zusammenschluss von 32 europäischen Busunternehmen mit europaweitem Fernbuslinien-Netz).

Elf Prozent der Verfahren verteilten sich auf andere Unternehmen (2017: 12,5 Prozent).

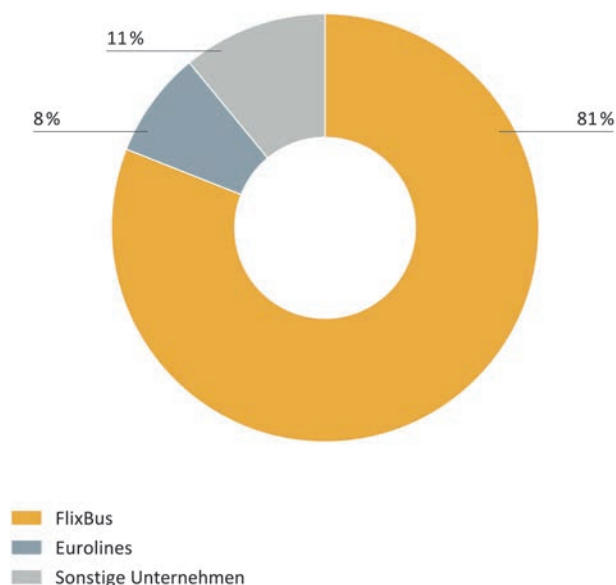


Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.



Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2018 konnte die apf monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 2.295 Euro für Fahrgäste erwirken (2017: 1.928 Euro).

Im Vergleich zum Jahr 2017 bedeutet dies eine Steigerung um rund 19 Prozent.

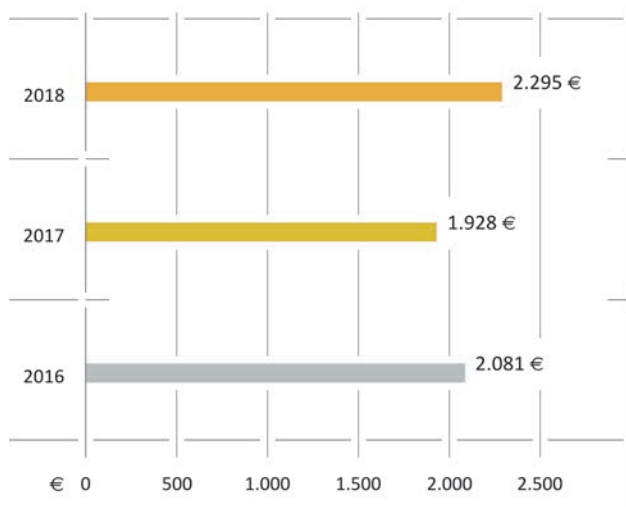


Abb. 8: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2016–2018. Basis: Abschlussjahre 2016–2018.

Quelle: apf.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

Bei 45 Prozent der Verfahren war es 2018 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2017: 33 Prozent).

39 Prozent der Fälle wurden in weniger als einem Monat (2017: 30 Prozent) und 13 Prozent in weniger als zwei Monaten (2017: 30 Prozent) erledigt.

Nur in drei Prozent der Fälle dauerte das Verfahren 2018 mehr als zwei Monate (2017: sieben Prozent).

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2018 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 20 Tagen (2017: 28 Tage). Sie hatte sich somit gegenüber 2017 etwas verkürzt.

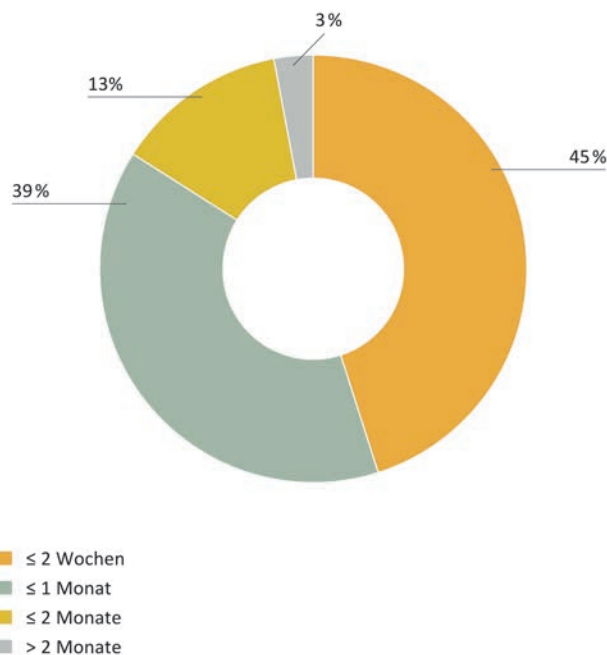
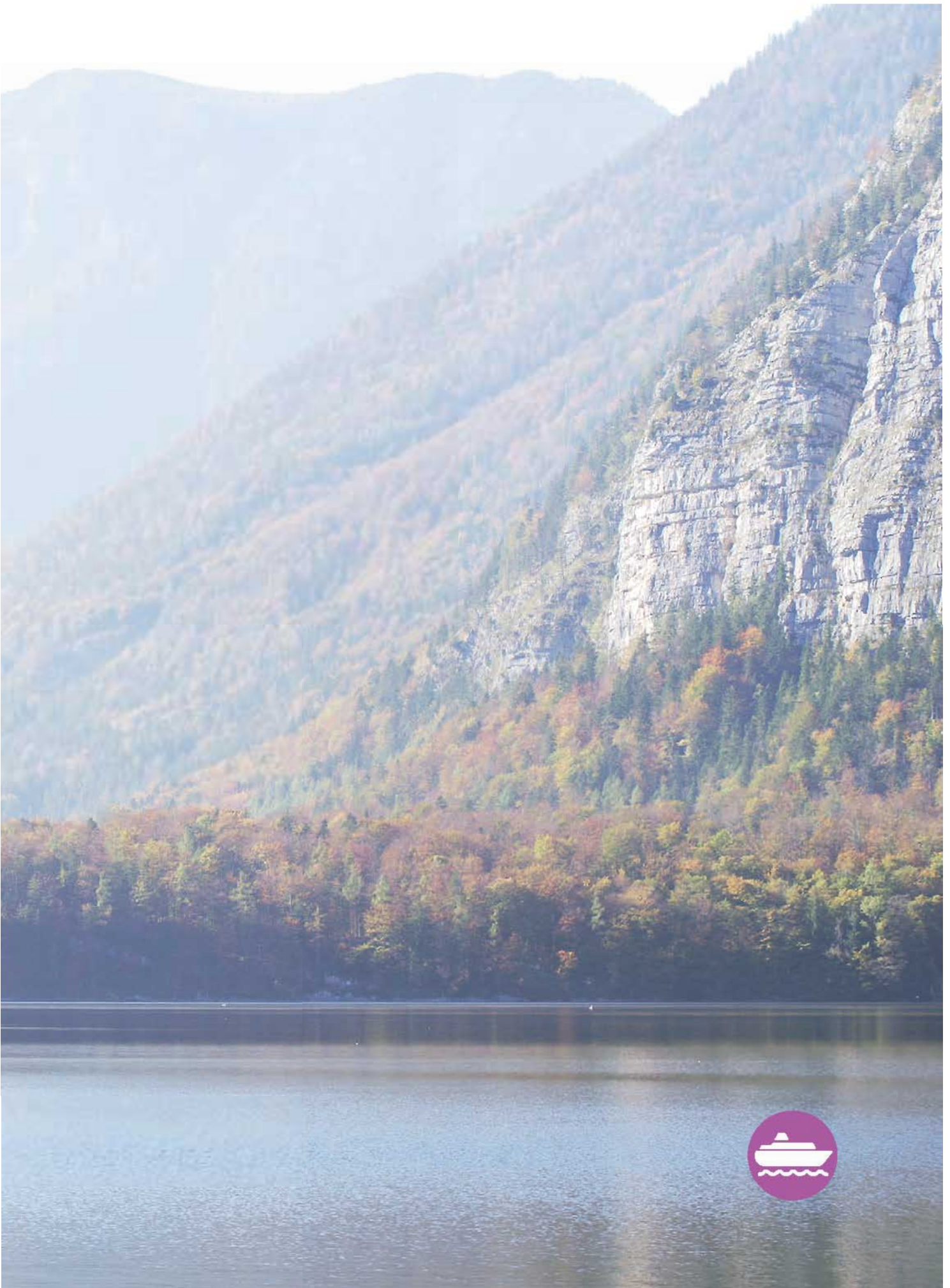


Abb. 9: Verfahrensdauer 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer im Fachbereich Bus betrug im Jahr 2018 rund 20 Tage.







Jahresbilanz: Schiff

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Schiff-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Beschwerdeabwicklung informieren. 2018 wurden im Schiffsbereich 19 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb einer Beschwerde oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2017: zwölf).

Beschwerden und Anfragen

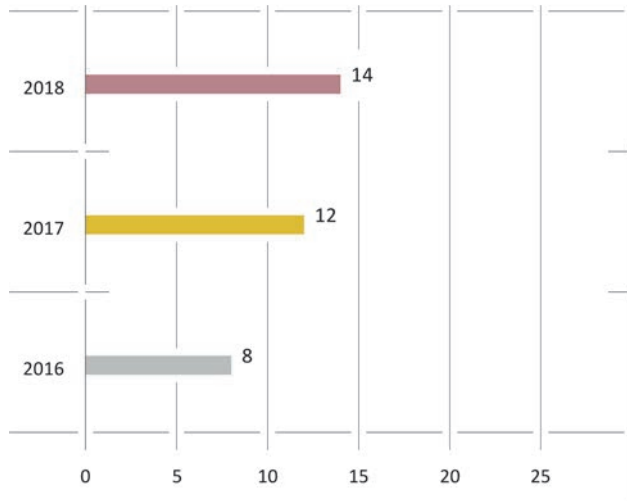


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2016–2018. Quelle: apf.

Im Jahr 2018 blieb die Beschwerdezahl im Schiffsektor niedrig, insgesamt verzeichnete die apf 14 schriftliche Beschwerden und Anfragen (2017: zwölf).

Die durchschnittliche Reaktionszeit, bis die Beschwerdeführenden eine erste Rückmeldung vom Fachbereich Schiff der apf erhielten, meist in Form einer E-Mail, betrug 2018 etwas mehr als 22 Stunden (2017: 30 Stunden).

Beschwerden ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Schiff-Fahrgastrechteverordnung¹ noch in die Zuständigkeit der apf fallen, können von der apf nicht behandelt werden.

Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2018 wie im Jahr zuvor aufgrund von 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 Schiff-Fahrgastrechteverordnung erfasst sind.

Liegt die Zuständigkeit bei einer anderen Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) oder Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf ebenfalls abzulehnen, jedoch gibt die apf den Beschwerdeführenden gerne Auskunft über Kontaktdaten anderer NEB- / AS-Stellen bei der Beschwerdebeantwortung.

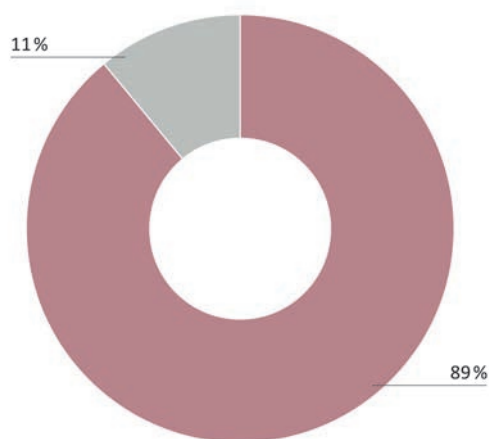
Wie Beschwerdeführende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Beschwerdeformulare. Im Schiffsbereich wurde der überwiegende Teil der Beschwerdeführenden – 89 Prozent – über das Internet auf





die apf aufmerksam (2017: 66 Prozent). Elf Prozent gaben an, durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, über die apf informiert worden zu sein (2017: 17 Prozent).



■ Internetsuche/Suchmaschine
■ Andere Institutionen/Behörden

Abb. 2: Wie Beschwerdeführende 2018 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Herkunft der Beschwerdeführenden

Je zwei Beschwerden zu Schiffsthemen erreichten die apf 2018 aus Niederösterreich (2017: ebenfalls zwei) und Tirol (2017: null). Je eine Beschwerde kam aus Kärnten, Ober-

österreich, Salzburg, aus der Steiermark und aus dem Burgenland. Zwei Beschwerdeführende hatten im Jahr 2018 ihren Wohnsitz im Ausland (2017: ebenfalls zwei) und drei machten keine Angabe zum Wohnort.

Schlichtungsverfahren

Die apf eröffnet grundsätzlich Verfahren, wenn der streitgegenständliche Sachverhalt unter die Schiff-Fahrgastreueverordnung fällt.

Österreich ist ein Binnenland, sehr wenige Schiffsunternehmen fallen in den Geltungsbereich der Schiff-Fahrgastreueverordnung (nicht von der Verordnung erfasst: Ausflugs- und Besichtigungsfahrten bzw. wenn die Schiffsbesatzung eine zu geringe Personenanzahl aufweist).

Im Jahr 2018 wurde im Fachbereich Schiff kein Schlichtungsverfahren eröffnet (2017: ein Verfahren).

89 Prozent der Beschwerdeführenden im Schiffsbereich wurden über das Internet auf die apf aufmerksam.

¹ VO (EU) 1177/2010 ABl L 2010/334, 1.





Jahresbilanz: Flug

Telefonische Beratungen

Passagiere können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Fluggastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Beschwerdeabwicklung informieren. 2018 wurden im Flugbereich 2.199 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb einer Beschwerde oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2017: 1.357).

Beschwerden und Anfragen

5.462 eingelangte Beschwerden

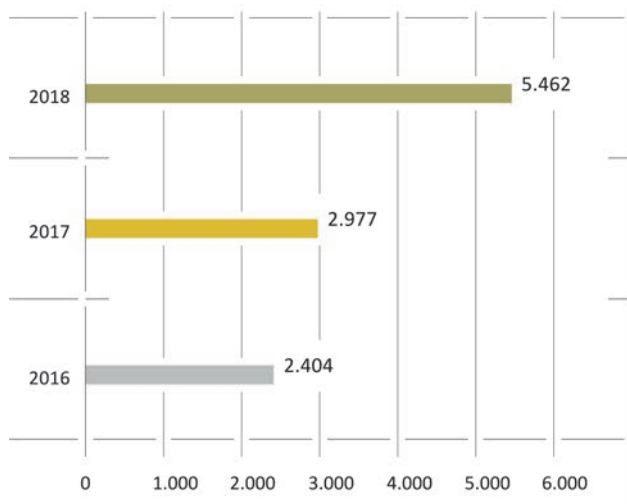


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Beschwerden und Anfragen 2016–2018. Quelle: apf.

Im Jahr 2018 verzeichnete die apf im Flugbereich 5.462 Beschwerden und somit einen weiteren starken Anstieg gegenüber 2017 mit 2.977 Beschwerden. Das ergibt einen Zuwachs von knapp 84 Prozent innerhalb eines Jahres.

In 56 Fällen der 5.462 Beschwerden wurden die Anliegen der Beschwerdeführenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert.

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens einer schriftlichen Beschwerde bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Flug der apf betrug im Jahr 2018 durchschnittlich zehn Tage (2017: 30 Stunden). Zu der stark verlängerten Reaktionszeit kam es, da sich die Beschwerdezahl innerhalb eines Jahres fast verdoppelte. Die Bearbeitung der beinahe 5.500 Fälle stellte im kleinen Team eine Herausforderung dar. Außerdem gab es mehr komplexe Fälle, die z. B. außergewöhnliche Umstände betrafen und eine zeitaufwändigere Prüfung erforderten.

Beschwerden ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen und Beschwerden, die nicht in den Anwendungsbereich der Fluggastrechteverordnung¹ oder der PRM-Fluggastrechteverordnung² fallen, können mangels Zuständigkeit nicht von der apf behandelt werden.

2018 erfolgten 63 Prozent der Ablehnungen bei den Flug-Beschwerden aufgrund von Unzuständigkeit. Darunter fallen z. B. Flüge, für welche die Fluggastrechteverordnung nicht anwendbar ist (wie bei einer Flugunregelmäßigkeit von einem Drittstaat mit einer Airline, welche ihre Hauptniederlassung nicht in der Europäischen Union hat, in die Europäische Union), sowie Thematiken, die nicht von den genannten Verordnungen abgedeckt sind, etwa Gepäckangelegenheiten oder Stornierungen durch die bzw. den Beschwerdeführenden. 19 Prozent der Ablehnungen beruhten auf der Feststellung, dass die bzw. der Reisende ihre bzw. seine Forderung noch nicht beim betroffenen Luftfahrtunternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit gegeben hatte, die Beschwerde zu bearbeiten. 18 Prozent der Beschwerden mussten wegen sonstiger Gründe wie man-



gelnde formelle Einbringung oder Nichtmitwirkung abgelehnt werden (beispielsweise wenn erforderliche Unterlagen oder Informationen trotz Urgenz nicht übermittelt wurden).

Liegt die Zuständigkeit bei einer anderen Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) oder Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf ebenfalls abzulehnen, jedoch gibt die apf gerne Auskunft über Kontaktdaten anderer Stellen.

Wie Beschwerdeführende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Beschwerdeformulare. 2018 erlangte mit 49 Prozent fast die Hälfte aller Passagiere beim Verkehrsträger Flug durch Online-Suche Kenntnis über die apf (2017: 45 Prozent). Auch bei der persönlichen Empfehlung ist die Tendenz steigend. Im Jahr 2018 kamen bereits 28 Prozent der Fälle auf diesem Weg zur apf, 2017 waren es 26 Prozent. Des Weiteren erfuhren Passagiere 2018 in der Zeitung (sieben Prozent), im TV/Radio (sechs Prozent) und durch Flugunternehmen (sechs Prozent) von der Möglichkeit der Schlichtung bei der apf.

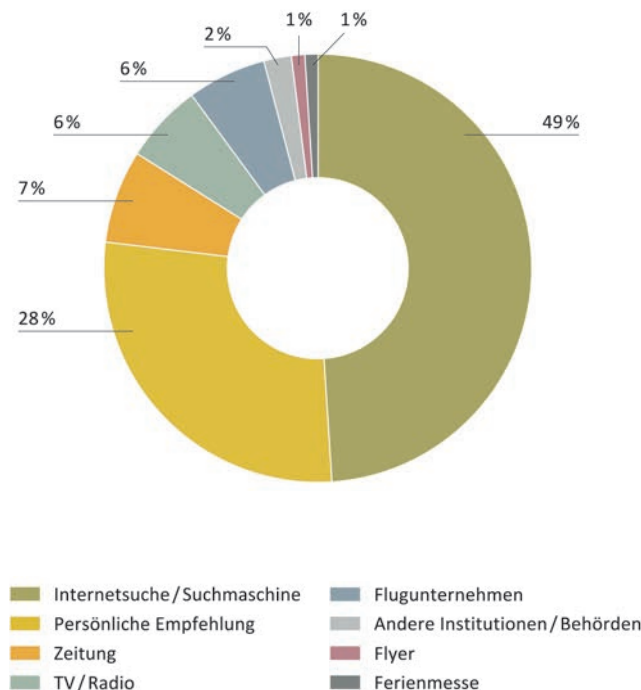


Abb. 2: Wie Beschwerdeführende 2018 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Herkunft der Beschwerdeführenden

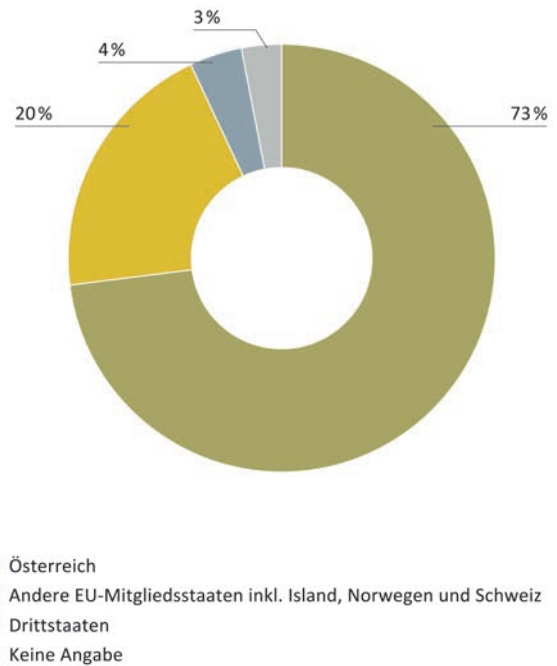


Abb. 3: Herkunft der Beschwerdeführenden 2018 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.

2018 hatten 73 Prozent der Einreichenden ihren Wohnsitz innerhalb Österreichs (2017: 60 Prozent).

Aus anderen EU-Mitgliedsstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz kamen 20 Prozent der Beschwerdeführenden (2017: 31 Prozent). Island, Norwegen und die Schweiz wurden zur Kategorie der EU-Mitgliedsstaaten gezählt, da sich diese drei Länder dazu entschlossen haben, die Fluggastrechteverordnung auch für ihr Land anzuwenden. Vier Prozent stammten, wie 2017, aus Drittstaaten. Keine Angabe tätigten drei Prozent.



¹ VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.
² VO (EG) 1107/2006 ABI L 2006/204, 1.

Schlichtungsverfahren

2.770 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

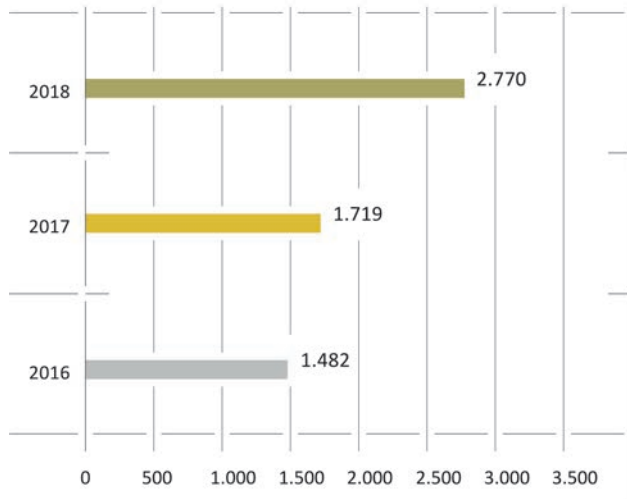


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2016–2018.
Basis: Abschlussjahre 2016–2018. Quelle: apf.

Im Jahr 2018 konnten insgesamt 2.770 Verfahren zum Abschluss gebracht werden (2017: 1.719). Gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) sind alle Fälle als Verfahren zu werten, für welche die apf zuständig ist und die nicht aus sonstigen – etwa in § 6 Abs 6 AStG aufgeführten – Gründen abgelehnt wurden.

Von den 2018 abgeschlossenen Verfahren waren 2.138 für die jeweiligen Unternehmen im Flugsektor kostenpflichtig (2017: 1.493).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Die apf fungiert in Bezug auf die EU-Fahr- und Fluggastrechtereordnungen nicht nur als Schlichtungs-, sondern auch als Durchsetzungsstelle. Aus diesem Grund ist es notwendig, die Nichteinhaltung der Regelungen mit entsprechenden Konsequenzen zu sanktionieren. Das LFG³ sieht in § 169 bezüglich der Fluggastrechtereordnungen 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 vor.

Wird die apf auf einen derartigen Verstoß aufmerksam, bringt sie eine Verwaltungsstrafanzeige bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde gegen den Vertretungsbefugten der betroffenen Fluglinie (z. B. Geschäftsführerin bzw. Geschäftsführer oder Vorstand) ein. Die Anzeige stützt sich dabei grundsätzlich 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 die oder der Vertretungsbefugte selbst für deren Verhalten zur Rechenschaft gezogen werden.⁴

Im Laufe des Geschäftsjahrs 2018 kam es in insgesamt 14 Fällen zu einer derartigen Anzeige. In 13 der 14 Fälle lag auch eine mangelnde Mitwirkung der Fluggesellschaft am Schlichtungsverfahren der apf vor.

79 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

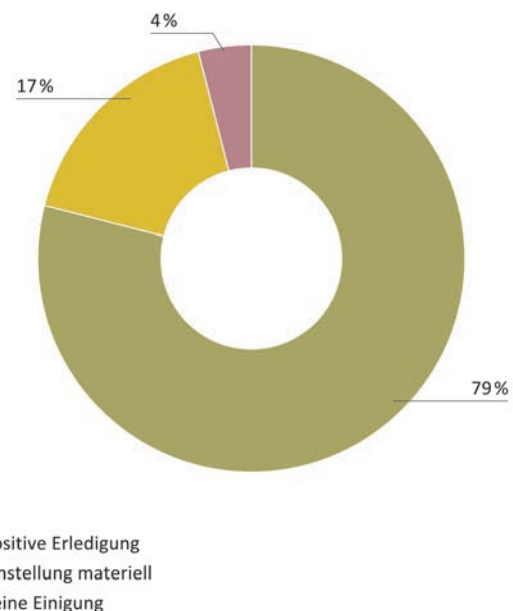


Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2018 nach Art der Erledigung.
Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

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 2018 konnten 79 Prozent der Verfahren zu einem positiven Abschluss gebracht werden (2017: 83 Prozent).

17 Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

Ein Verfahren muss dann materiell eingestellt werden, wenn beispielsweise ein außergewöhnlicher Umstand vorliegt, die Fluglinie nachweisen kann, dass der Passagier zu spät zum Check-in oder Boarding erschienen ist, die Verspätung nicht groß genug war, um Ansprüche geltend machen zu können, oder die Kundin bzw. der Kunde rechtzeitig über die Annullierung unterrichtet wurde.

In 17 Prozent der abgeschlossenen Schlichtungsverfahren war dies 2018 der Fall (2017: 15 Prozent).

Der Hauptgrund für die materielle Einstellung von Verfahren war im Jahr 2018 das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände, wie beispielsweise Beschränkungen auf Weisung der Flugsicherung oder schlechte Wetterverhältnisse.

Kann die Fluglinie der apf außergewöhnliche Umstände glaubhaft nachweisen und sind keine weiteren Ansprüche wie z. B. Betreuungsleistungen zu befriedigen, wird das Verfahren eingestellt.

Wie in Abbildung 5a dargestellt, waren 2018 insgesamt 51 Prozent aller materiellen Einstellungen auf das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände zurückzuführen.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in der Abbildung 5 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 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.

³ Luftfahrtgesetz 1957 – LFG BGBl 1957/253 idgF.

⁴ VwGH 17.6.2004, 2002/03/0200; VwGH 22.11.1990, 90/09/0132; VwGH 28.6.1994, 92/04/0192; ferner auch Landesverwaltungsgericht Salzburg 6.8.2015, LVwG-2/96/6-2015.

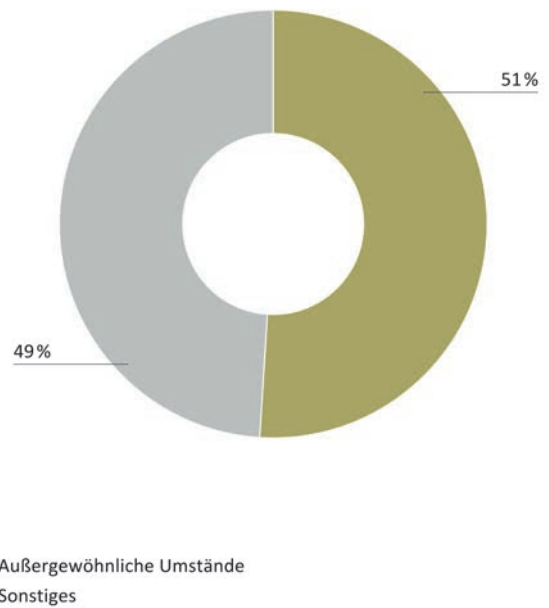


Abb. 5a: Einstellungen aufgrund von außergewöhnlichen Umständen 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

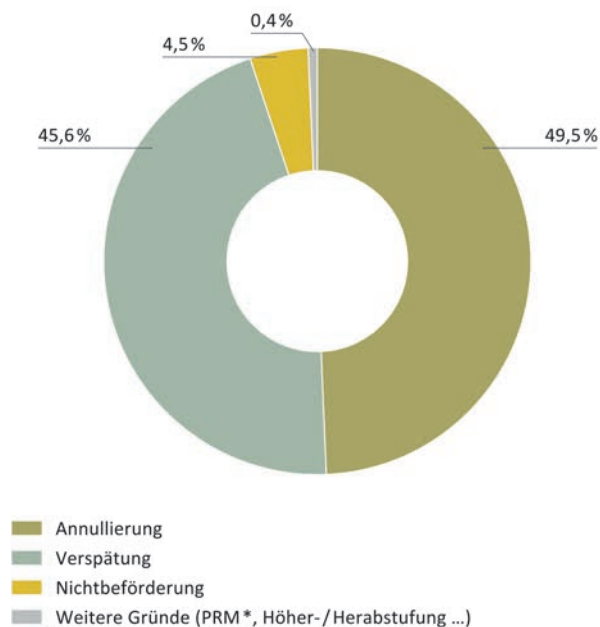
Vier Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

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.

2018 musste die apf vier Prozent der Verfahren ohne Einigung schließen (2017: zwei Prozent).

Die Erfolgsquote der apf bei Flugverfahren lag im Jahr 2018 bei 79 Prozent.

Verfahrensgründe im Flugbereich



* Person with Reduced Mobility/Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität.

Abb. 6: Verfahrensgründe 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Fast die Hälfte der Verfahren wurde 2018 aufgrund von Annullierungen geführt (2017: 45 Prozent). Mehr als 45 Prozent der Verfahren betrafen 2018 verspätete Flüge, im Jahr davor waren es 48 Prozent. Neben Ausgleichszahlungen fordern Passagiere auch regelmäßig Erstattungen für Auslagen aufgrund nicht erbrachter Betreuungsleistungen (z. B. Verpflegung, Hotelnächtigung).

Viereinhalb Prozent der abgeschlossenen Verfahren betreffen Nichtbeförderungen (2017: sechs Prozent). Fluglinien sind bei ungerechtfertigter verweigerter Beförderung (beispielsweise wegen Überbuchung) jedenfalls zur Leistung einer Ausgleichszahlung verpflichtet.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

45 Prozent der im Jahr 2018 abgeschlossenen Verfahren wurden gegen myAustrian (Austrian Airlines) als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2017: 33 Prozent). Eurowings war von einem stärkeren Anstieg betroffen. 2018 bezogen sich 16 Prozent der Verfahren auf dieses Flugunternehmen, verglichen mit fünf Prozent im

Jahr 2017. Auf Lufthansa, TAP Portugal und Vueling entfiel 2018 ein Anteil von je vier Prozent. Je drei Prozent der Verfahren waren easyJet (2017: vier Prozent) und Laudamotion zuzurechnen.

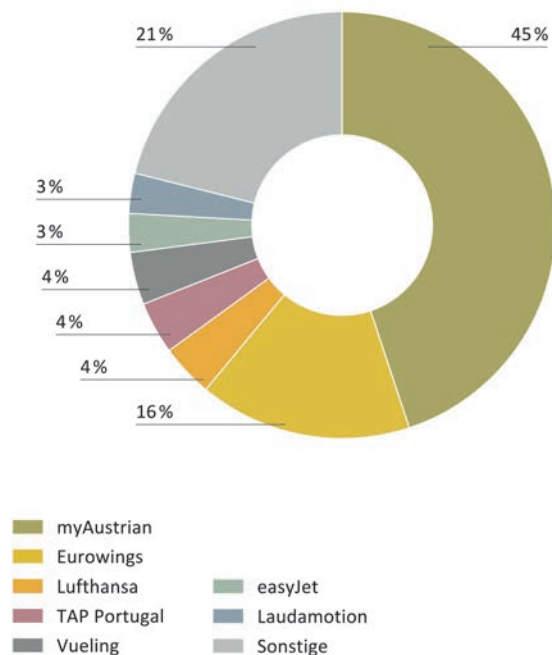


Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Entschädigungen und Erstattungen

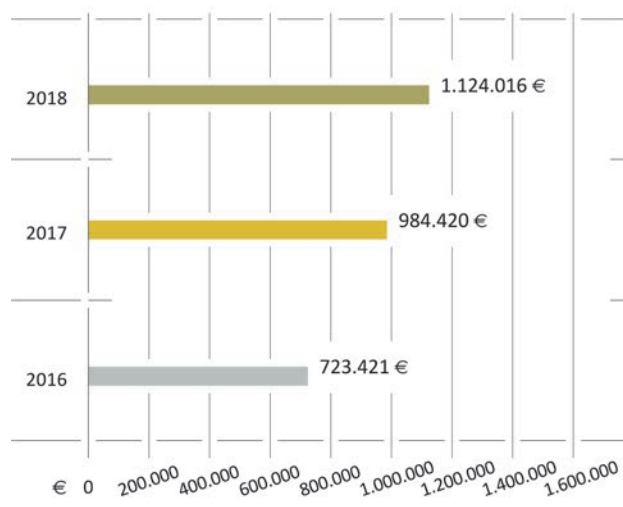


Abb. 8: Vergleich der Gesamtwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2016–2018. Basis: Abschlussjahre 2016–2018. Quelle: apf.



Im Jahr 2018 erzielte die apf im Flugsektor erstmals Entschädigungen und Erstattungen in Millionenhöhe. Sie konnte einen Gesamtbetrag in der Höhe von 1.124.016 Euro für Fluggäste erwirken. 2017 belief sich die Summe auf 984.420 Euro. Die Steigerung betrug innerhalb eines Jahres rund 14 Prozent.

Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

89 Prozent der Erwirtschaftung setzte sich im Jahr 2018 aus diversen Entschädigungen für Reisende zusammen (2017: 92 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen fallen hierunter auch Fluggutscheine.

Acht Prozent der Erwirtschaftung ergaben sich 2018 aus Erstattungen bzw. Refundierungen (2017: sechs Prozent). Dazu zählen beispielsweise Aufwendungen bzw. Mehrkosten für Alternativbeförderungen oder Ticketerstattungen.

Drei Prozent wurden als Betreuungsvergütungen geleistet (2017: zwei Prozent). Dies umfasst z. B. Kommunikationsaufwendungen, Verpflegungs- oder Nächtigungskosten.

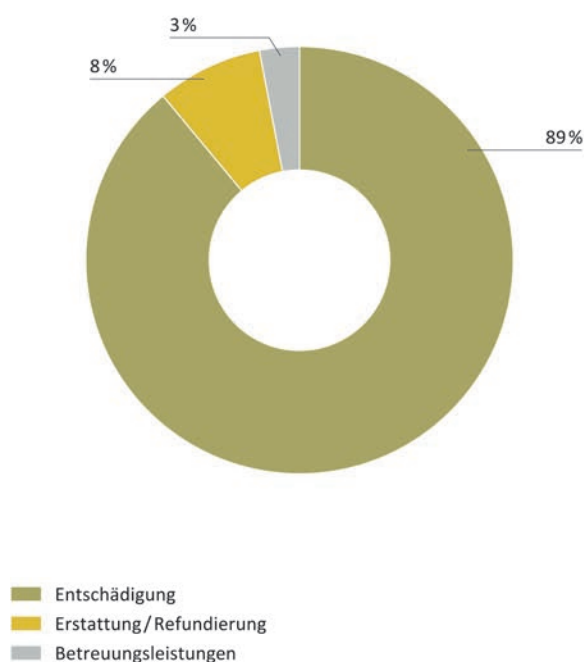


Abb. 8a: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

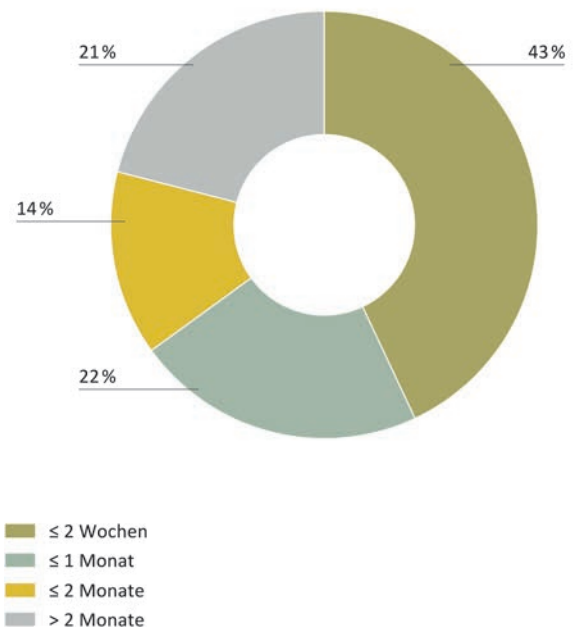


Abb. 9: Verfahrensdauer 2018. Basis: Abschlussjahr 2018. Quelle: apf.

2018 war es bei 43 Prozent der Verfahren möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu kommen (2017: 44 Prozent). In 22 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats (2017: 30 Prozent) und in 14 Prozent im Zeitraum von zwei Monaten (2017: 16 Prozent) zwischen Beschwerdeführenden und Unternehmen vermittelt werden. Mehr als zwei Monate mussten im Jahr 2018 für 21 Prozent der Fälle aufgewendet werden (2017: zehn Prozent). Dies ist insbesondere auf die stark angestiegene Beschwerdezahl und mehr komplexe Fälle (z. B. außergewöhnliche Umstände) zurückzuführen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2018 abgeschlossenen Verfahren liegt bei rund 39 Tagen (2017: 28 Tage).



Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Passagiere im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr können ihre Beschwerde an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) richten, wenn sie vom betroffenen Verkehrs- oder Infrastrukturunternehmen keine Antwort erhalten bzw. diese für sie nicht zufriedenstellend ist. Die apf setzt sich dann für die Flug- und Fahrgäste ein und vertritt sie kostenlos und provisionsfrei gegenüber dem Unternehmen. Ziel ist es, bei jeder Beschwerde rasch eine Lösung herbeizuführen und den Passagieren zu ihren Ansprüchen zu verhelfen.

Im Zuge der Schlichtungsverfahren greift die apf Schwerpunktthemen auf, die sie tiefergehend beleuchtet und zu denen sie Verbesserungsvorschläge ausarbeitet. Aus den vielfältigen Fällen liest die apf beispielsweise ab, in welchen Bereichen Reisende Schwierigkeiten haben und wo sie sich mehr Informationen wünschen.

Die apf prüft in den vier Verkehrssegmenten auch, ob Angaben über die Fahrgastrechte auf den Internetseiten der Unternehmen abrufbar sind. Aufgrund der erweiterten Kompetenzen im Bahnverkehr prüft sie ebenso, ob etwa die Buchungssysteme auf den Websites benutzerfreundlich gestaltet sind.

Die apf berichtet den Verkehrsunternehmen ihre Erfahrungen aus der Schlichtungstätigkeit und legt Empfehlungen für Weiterentwicklungen im Sinne der Passagiere vor. Problematische Themen beobachtet die apf längerfristig, hakt bei den Unternehmen nach und erreicht wiederholt Verbesserungen zugunsten der Flug- und Fahrgäste. Als unabhängige Schlichtungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr sorgt die apf für mehr Information und Rechtssicherheit im öffentlichen Verkehr.

Auf den folgenden Seiten werden markante Themen der Fachbereiche Bahn-, Bus- und Flugverkehr aus dem Jahr 2018 ausgeführt. Die apf verdeutlicht Problemstellungen anhand von Fallbeispielen, gibt Fahrgästen sowie Unternehmen themenspezifische Empfehlungen und zeigt, wie die Umsetzung angeregter Verbesserungen vorangeht.

Im Fachbereich Schiffsverkehr fielen 2018 erneut wenige Beschwerden an, weshalb dieser Bereich nicht gesondert dargestellt wird.





Bahnverkehr

Anerkennung von PDF- und Mobile-Tickets bei ausländischen Bahnen

Im Vorjahresbericht wurde über die nachstehende Problematik informiert: Fahrgäste können bei einigen ausländischen Bahnunternehmen PDF- und Mobile-Tickets (das sind in der ÖBB-App gelöste Fahrkarten) der ÖBB-Personenverkehr nicht verwenden, da diese Bahnen elektronische Tickets nicht validieren, das heißt, deren Gültigkeit nicht feststellen können.

Online bei der ÖBB-Personenverkehr gekaufte Tickets für Bahnfahrten mit Start in bestimmten europäischen Ländern mussten daher beim ÖBB-Personenschalter oder am ÖBB-Automaten bezogen werden. Mittlerweile akzeptieren Bahnunternehmen in folgenden Ländern sowohl PDF- als auch Mobile-Tickets der ÖBB-Personenverkehr: Deutschland (Deutsche Bahn, DB), Schweiz (Schweizerische Bundesbahnen, SBB), Niederlande (Nederlandse Spoorwegen, NS), Tschechien (České dráhy, ČD), Slowakei (Železničná spoločnosť Slovensko, ZSSK), Ungarn (MÁV-START), Slowenien (Slovenske železnice, SŽ), Kroatien (Hrvatske željeznice, HŽPP) und Dänemark (Danske Statsbaner, DSB).

Die ÖBB-Personenverkehr berichtete der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), dass auch mit weiteren Unternehmen eine Ausweitung der Anwendbarkeit geplant sei. So verkauft die ÖBB-Personenverkehr aktuell z. B. online testweise Tickets für bestimmte Züge der polnischen Bahn. Vom jeweils anderen Partner ausgestellte Tickets werden akzeptiert, sofern diese vom ausstellenden Bahnunternehmen kontrolliert und mit Zangenabdruck validiert wurden.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Ausweitung der Akzeptanz der PDF- und Mobile-Tickets der ÖBB-Personenverkehr vorantreiben.



Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Information einholen, ob PDF- und Mobile-Tickets bei Fahrten ins Ausland bzw. insbesondere vom Ausland retour nach Österreich von den beteiligten Bahnunternehmen anerkannt werden. Ansonsten Tickets zusätzlich auf Papier ausdrucken.

Beantragung von Entschädigungen / Erstattungen

Die apf erhält immer wieder Fälle mit Problemen bei der Beantragung von Verspätungsentschädigungen, z. B. wenn der Fahrgast die vom Bahnunternehmen geforderten Original-Tickets nicht vorlegen kann (mögliche Gründe: verloren, weggeworfen oder bei Dienstreisen an die Buchhaltung des Arbeitgebers weitergeleitet). Wird ein Fahrgast bzw. sein Ticket bei einer Bahnfahrt nicht kontrolliert (was öfter vorkommt), fehlt die Zangenprägung als Entwertung und die Fahrt kann nicht nachgewiesen werden. Auch das kann für den Antrag auf Verspätungsentschädigung problematisch sein. Bei PDF- und Mobile-Tickets gibt es keine klassischen Originale, genauso wenn bei Kooperationsvereinbarungen zwischen den Unternehmen Anträge inklusive der Tickets teilweise nur mittels Scans übermittelt werden.

Die ÖBB-Personenverkehr verlangte bisher zur Auszahlung einer Verspätungsentschädigung grundsätzlich das bei der Fahrt verwendete und entwertete Original-Ticket. Konnte der Fahrgast das Ticket nicht mehr vorweisen, wurde eine Auszahlung regelmäßig abgelehnt. Prinzipiell kann ein Bahnunternehmen Originale oder beglaubigte Abschriften bei Reklamationen verlangen. Fraglich ist, ob diese Bedingung auch bei der Geltendmachung einer Verspätungsentschädigung rechtlich gedeckt ist. Jedenfalls stellt es eine zusätzliche Hürde für den Fahrgast dar.

Die apf hinterfragte von Anfang an die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit von Originalen und setzte sich im Sinne der Fahrgäste für eine einfachere Vorgehensweise ein. Mittlerweile genügt dem Bahnunternehmen für eine Auszahlung bei Mobile-Tickets die Übermittlung des Ticketcodes (was die apf auch bei Online-Tickets präferiert).

Ende November 2018 informierte die ÖBB-Personenverkehr über eine erfreuliche Neuerung: Zukünftig wird bei

(als PDF bezogenen) Online-Tickets kein Original für eine Verspätungsentschädigung mehr angefordert.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Umsetzung einer rein digitalen Beantragungsmöglichkeit von Erstattungen und Entschädigungen, da dies sowohl für das Unternehmen als auch für die Fahrgäste zu einer deutlichen Erleichterung in der Abwicklung führen würde.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Originale (insbesondere bei am Personenschalter oder am Automaten gekauften Tickets) nicht entsorgen, für den Fall, dass beispielsweise ein Antrag auf Erstattung beim Bahnunternehmen einzubringen ist.

Kompensation von Folgeschäden (Flug, Hotel usw.)

Im Bahnbereich behandelt die apf auch Beschwerden betreffend diverse Forderungen auf Schadenersatz. Beispiel: Fällt ein Zug aus oder ist ein Zug verspätet und eine Kundin oder ein Kunde verpasst einen Flug oder Arzttermin, so ist eine Kostenübernahme durch das Bahnunternehmen meistens im Wege des Schadenersatzes zu klären. Bei zahlreichen Beschwerden war für die apf ersichtlich, dass eine Kostenübernahme von Folgekosten durch das Bahnunternehmen ohne inhaltliche Überprüfung der Fälle abgelehnt wurde. Die apf besprach daraufhin diese Thematik eingehend mit dem hauptsächlich betroffenen Bahnunternehmen. Das Unternehmen sagte zu, die Vorgehensweise zu ändern.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Keine pauschalierte Ablehnung sämtlicher Folgeschäden, sondern Überprüfung im Einzelfall, ob etwa ein Anspruch im Wege des Schadenersatzes besteht.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Bei Geltendmachung von Folgeschäden aufgrund von Störungen durch die Bahnfahrt unbedingt Beweise sichern bzw. Rechnungen aufbewahren, da ohne diese die Geltendmachung oft erschwert wird.

Hilfeleistung in Zügen und Bahnhöfen

Grundsätzlich besteht bei Verspätungen von mehr als 60 Minuten gemäß Artikel 18 Abs 2 lit a der Bahn-Fahrtgastrecheverordnung ein Anspruch auf Hilfeleistung im Sinne von Mahlzeiten und Erfrischungen, sofern diese im Zug oder am Bahnhof vorhanden sind bzw. organisiert werden können.

Gerade zu Beginn des Jahres 2018 beobachtete die apf in einigen Fällen, dass die Verpflichtung zur Hilfeleistung nicht oder nicht vollständig erbracht wurde.

Im Zuge von Gesprächen zwischen der apf und dem Bahnunternehmen wurde folgende Regelung in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der ÖBB-Personenverkehr festgeschrieben:

Wenn Züge der ÖBB-Personenverkehr mehr als 60 Minuten verspätet sind, bietet das Unternehmen im Zug oder am Bahnhof je nach Verfügbarkeit kostenfrei Snacks oder Mahlzeiten und alkoholfreie Getränke an.

Dem Passagier werden beim ÖBB-Ticketschalter während der Öffnungszeiten gegen Vorweisen des von der Verspätung betroffenen Tickets fünf Euro je vollendeten 60 Minuten Verspätung in bar ausbezahlt. Sollte eine Auszahlung mangels geöffneten Ticketschalters nicht möglich sein oder verweigert werden, muss sich der Passagier schriftlich an das ÖBB-Kundenservice wenden.

Durch die Neuerungen konnten die Rechte der Fahrgäste bei den Hilfeleistungen gestärkt werden.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Wenn vor Ort keine Auszahlung erfolgen kann, unbedingt Rechnungen von Mahlzeiten und Erfrischungen aufheben, um diese nachträglich beim Bahnunternehmen geltend machen zu können.

Fahrgeldnachforderung wegen Stornierung nach Kontrolle des Tickets

Im Online-Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr ist es möglich, jede Buchung binnen drei Minuten zu stornieren. Diese



Stornierungsmöglichkeit hilft Fahrgästen im Fall einer Fehlbuchung, der Reaktionszeitraum ist jedoch kurz. Die Stornofunktion in ihrer derzeitigen Ausgestaltung führte manchmal aber auch zu einer unbeabsichtigten Nutzung.

Im Jahr 2018 kam es zu einer Häufung von Fällen, bei denen Fahrgäste des Bahnunternehmens ÖBB-Personenverkehr eine Strafzahlung per Post erhielten. Grund dafür war, dass die Fahrgäste ein Mobile-Ticket in der ÖBB-App gekauft und dieses unmittelbar nach der zeitnahen Kontrolle mit Validierung durch die Zugbegleiterin bzw. den Zugbegleiter, innerhalb der Drei-Minuten-Grenze (sogenannte „UNDO-Funktion“), storniert hatten. Dadurch bezahlten sie kein Entgelt für die genutzte Beförderungsleistung.

Die apf stellte bei einer Überprüfung fest, dass die Stornierung eines Mobile-Tickets unter bestimmten Bedingungen sehr leicht passieren kann. Außerdem erfolgt bei einem Klick auf den Button „Kauf rückgängig machen“ keine weitere Abfrage, ob dieser Vorgang wirklich gewünscht ist. So konnte, entsprechend der Einschätzung der apf, in vereinzelten Fällen eine unbeabsichtigte Stornierung eines Tickets passieren. In diesen Schlichtungsverfahren gestaltete sich eine Einigung mit dem Unternehmen meist schwierig. Die apf schlug vor, durchgängig eine Bestätigung des Stornowunsches abzufragen.

Zudem verwehrte das Unternehmen anfänglich in den Schreiben an die Reisenden die gesetzlich eingeräumte Möglichkeit zum Einspruch.

Diesen Umstand konnte die apf erfolgreich lösen, die rechtswidrige Passage wurde gestrichen.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Maßnahmensetzung, sodass eine Stornierung jedenfalls einmal bestätigt werden muss.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Stornierungen immer sofort nach Stornomeldung (z. B. per Mail oder in der App) auf Korrektheit überprüfen. Sollte ein Ticket versehentlich storniert worden sein, entweder Ticket nachkaufen oder sich unverzüglich an das Bahnunternehmen wenden.

Themenblock Nachtreisezüge

Verbesserung der Information über Stornomodalitäten

Die beiden Websites www.nightjet.com und www.oebb.at (auf der zweitgenannten erfolgt, ggf. durch Weiterleitung von der ersten Website, der Ticketkauf) enthielten unterschiedliche Informationen über die Stornomodalitäten. Auf www.nightjet.com fehlte der Hinweis, dass ein online gekauftes Ticket als PDF nicht mehr storniert werden kann. Für die Kundin oder den Kunden konnte so der Eindruck entstehen, dass alle Tickets bis 15 Tage vor dem ersten Gültigkeitstag kostenlos erstattbar sind. Mittlerweile ergänzte das Bahnunternehmen diese wichtige Information.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Um die ggf. zustehenden Stornierungsmöglichkeiten zu wahren, Tickets erst kurz vor Reiseantritt als PDF beziehen (das heißt Ticket online buchen, Buchungsbestätigung aufheben, Link zum PDF aber erst knapp vor der Fahrt anklicken und PDF beziehen; Vorlauf für teilweise notwendigen Papierausdruck berücksichtigen; Länder, die eine elektronische Version akzeptieren, siehe Kapitelanfang).

Verbesserungen im bestehenden Reservierungssystem der Nachtreisezüge

Für bestimmte Kundengruppen (wie ältere Menschen und Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität) ist es bei einer Reise mit dem Nachtzug wichtig, dass ein Schlaf- oder Liegeplatz ohne Leiter zugänglich ist. Bei der ÖBB-Personenverkehr bestand die Möglichkeit, bei Stockbetten einen unten liegenden Schlaf- oder Liegeplatz mit der Variante „bevorzugt unten“ als Wunsch anzugeben.

Der gewünschte Platz konnte jedoch über das elektronische Buchungssystem nicht garantiert werden. Wenn die bevorzugte Variante bei der Reise schlussendlich nicht zur Verfügung stand, kam es zu Problemen und auch Beschwerden an die apf.

Nach Gesprächen zwischen der apf und dem Bahnunternehmen nahm das Unternehmen 2018 eine erste Verbesserung vor: Reisende können die Variante „unbedingt unten“

Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit | apf Jahresbericht 2018

liegen auswählen und ein Ticket nur bei entsprechender Verfügbarkeit tatsächlich kaufen. Die grundlegende Problematik einer vom Buchungswunsch der Kundin bzw. des Kunden abweichenden Buchung kann allerdings erst mit einem neuen Reservierungssystem umfassend gelöst werden.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Rasche Umsetzung eines neuen, verbesserten Reservierungssystems.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Ticket bzw. Reservierung unverzüglich überprüfen. Sollte die Reservierung nicht wunschgemäß erfolgt sein, kann der Kauf innerhalb von drei Minuten rückgängig gemacht werden, sofern das Ticket nicht als PDF bezogen wurde.

Verbesserungen im Bereich der Sicherheit

Leider kommt es insbesondere bei grenzüberschreitenden Nachtreisezügen immer wieder zu Diebstählen. Die apf wurde wiederholt zu diesem Thema kontaktiert und musste schlichtend eingreifen. Reisende empfanden das Öfteren die Maßnahmen des Bahnunternehmens als nicht ausreichend, um Diebstählen bestmöglich vorzubeugen.

Die ÖBB-Personenverkehr verwies in einer Stellungnahme auf bereits ergriffene und noch geplante Maßnahmen. Beispielsweise sei die Anschaffung neuer Waggons mit besseren Sicherheitsmechanismen geplant. Auch die Evaluierung und Umsetzung neuer Zutrittssysteme sei eine der mittel- bis langfristig vorgesehenen Maßnahmen. Die apf wird dieses Thema im Jahr 2019 weiterbehandeln.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Baldmöglichst Investitionen in bessere Sicherheitsmechanismen, insbesondere bei Nachtreisezügen.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Gerade bei der Nutzung von Nachtreisezügen ist Vorsicht geboten: wenige Wertsachen mitnehmen und diese so sicher wie möglich verstauen, um damit einen Diebstahl selbst bestmöglich zu verhindern.

- Bei Diebstählen Beweismittel sichern, Personal informieren und Anzeige erstatten.

Ausfall von Liegewagen/Schlafwagen und Preistransparenz bei Nachtzügen**Keine rechtzeitige Information über Ausfall von gebuchten Liege-/Schlafwagen**

Einige Beschwerden an die apf hatten zum Inhalt, dass die ursprünglich gebuchten Liege- oder Schlafwagenplätze aus verschiedenen Gründen nicht bereitgestellt wurden, sondern nur Sitzplätze. Dadurch entsprach die Fahrt nicht der gebuchten Leistung und es kam zu keiner vertragsgemäßen Beförderung der Reisenden laut Beförderungsvertrag. Reisende buchen wohl deshalb Plätze im Liege-/Schlafwagen, um am Folgetag ausgeruht am Ziel anzukommen. Dies war in den gegenständlichen Fällen nicht gegeben. Eine frühzeitige Information würde den betroffenen Fahrgästen ermöglichen, die Fahrt ggf. zu stornieren, sofern die Kundin bzw. der Kunde die Fahrt nur in einem Liege-/Schlafwagen antreten möchte.

Irreführende Darstellung der Preise

Die apf stellte im Rahmen der Bearbeitung von Beschwerden fest, dass es im Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr bei Buchungen für den Nachtzug zu einer irreführenden Darstellung der Preise kommen kann. Häufig ist es nicht möglich, einen Liege-/Schlafwagenzuschlag mit einem Sparschiene-Nightjet-Ticket für den Sitzplatz (Aktionspreis) zu kombinieren und zu buchen. Es gibt lediglich eine Ansicht, wie viel ein Platz im Liegewagen zusätzlich kosten würde. Um einen Liegewagenplatz tatsächlich reservieren zu können, muss allerdings das teurere Komfort-Nightjet-Ticket für den Sitzplatz (Normalpreis) ausgewählt werden. Nur dann können Reisende den Liegewagenaufschlag (oftmals ab 20 Euro) buchen.

Höhe der Erstattung bei Ausfall von gebuchten Liege-/Schlafwagen strittig

Ein entfallener Liege-/Schlafwagen wird dem Fahrgast nur mit einem relativ geringen Kostenanteil erstattet. Nach Ansicht der apf sind die Preisinformationen im Ticketshop diesbezüglich schwer verständlich. Bei einer allfälligen Er-



stattung aufgrund eines fehlenden Schlaf- oder Liegewagens reagierten Reisende öfter verärgert über die relativ geringe Erstattungssumme für den Schlaf-/Liegewagenausfall. Sie mussten bei der Buchung das teurere Komfort-Ticket (z. B. 89 Euro) statt des günstigeren Sparschiene-Tickets (z. B. 39 Euro) für den Sitzplatz wählen, um einen Liege-/Schlafwagenplatz dazubuchen zu können. Sie möchten dann somit nicht nur den Preisaufschlag für den Liege-/Schlafwagen erstattet haben, sondern auch den Mehrpreis des teureren Sitzplatzes (im angeführten Beispiel 50 Euro). Die Kundinnen und Kunden argumentieren verständlicherweise damit, dass sie ohne Liege-/Schlafwagen das günstigere Ticket für den Sitzplatz gebucht hätten.

Die Problematik wird noch verschärft, da die ÖBB-Personenverkehr Preise, etwa für den Liege-/Schlafwagen, in der Buchungsbestätigung nicht extra aufführt, wodurch der Kundin bzw. dem Kunden der Nachweis über die Höhe des bei der Buchung bezahlten Preises für diesen Zuschlag fehlt. Die apf wird dieses Thema 2019 weiterverfolgen.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Transparentere Darstellung der Preise im Buchungssystem, durchgehende Buchungsmöglichkeit für Sparschiene-Sitzplatz gemeinsam mit Liege-/Schlafwagen, Auflistung sämtlicher Preisbestandteile in der Buchungsbestätigung und höhere Erstattung beim Ausfall des Liege-/Schlafwagens (weil markanter Aspekt der Reise mit einem Nachtzug).

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Screenshots der im Ticketshop angebotenen (Aktions-) Tickets zum Zeitpunkt der Buchung können bei nachträglichen Reklamationen hilfreich sein.
- Rechtzeitig vor Fahrtantritt erkundigen, ob es zu Störungen bzw. Leistungseinschränkungen kommt, damit ggf. ein Rücktritt vom Vertrag möglich ist.
- Bei Leistungseinschränkungen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bahnunternehmens fragen, ob eine adäquate Alternative angeboten werden kann (z. B. Schlafwagen statt Liegewagen).
- Wenn eine Reise mit Leistungseinschränkungen bzw. verminderter Reisequalität angetreten wird, besteht ein grundsätzlicher Anspruch auf (Teil-)Erstattung.

Bei verminderter Reisequalität besteht Anspruch auf (Teil-)Erstattung.

Buchung von Schlaf- oder Liegewagen mit Kleinkind

Kleinkinder bis einen Tag vor dem 6. Geburtstag nächtigen bei Reisen im Schlaf- oder Liegewagen gratis im Bett der Erwachsenen. Für sie kann kein eigenes Bett reserviert werden. Dies ist im Buchungsvorgang allerdings kaum erkennbar. Da Kleinkinder bei der Online-Buchung auch anzuführen sind, kann das den falschen Eindruck bezüglich eines eigenen Bettes erwecken. Bisher ist es im Online-Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr auch mittels Bezahlung nicht möglich, für Kleinkinder ein Extrabett zu erhalten. Es könnte nur z. B. durch Angabe eines falschen Alters umgangen werden. Die apf thematisierte diese Problematik gegenüber dem Bahnunternehmen, das nun eine Evaluierung durchführt und Verbesserungen in Aussicht stellte.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Bessere Information, dass Kleinkinder derzeit bei Buchung im Online-Ticketshop kein eigenes Bett im Schlaf- oder Liegewagen erhalten.
- Funktion im Ticketshop, dass auch für Kleinkinder auf Wunsch ein eigenes Bett dazugebucht werden kann.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Bei der Buchung von Plätzen im Schlaf- oder Liegewagen mit Kleinkindern bis einen Tag vor dem 6. Geburtstag überlegen, ob ein eigenes Bett für das Kind gewünscht ist oder gemeinsam das Erwachsenenbett ausreicht. Bereits jetzt bietet das Bahnunternehmen ganze Abteile, insbesondere für Familien, an.

Bessere Infos über Änderungen der Abfahrtszeiten bei der polnischen PKP

Die apf erhielt regelmäßig Beschwerden von Fahrgästen, die bei der ÖBB-Personenverkehr Tickets für Fahrten von Österreich nach Polen und zurück kauften. Bei der Rückfahrt von Polen mit der polnischen PKP (Polskie Koleje Państwowe, polnisches Eisenbahnunternehmen) waren sie mit geänderten Abfahrtszeiten – teils deutlich nach vorne verschoben – konfrontiert, sodass Reisende ihren gebuchten Zug in diesen Fällen nicht mehr erreichten. Dadurch entstanden Folgekosten für eine Übernachtung und die Ankunft in Österreich verspätete sich deutlich.

Der allgemeine Hinweis auf jedem Ticket, dass Reisende die Abfahrtszeiten vor Fahrtantritt noch einmal überprüfen sollten, war für die apf nicht ausreichend. Vor allem wegen wiederholter, sehr kurzfristiger Abweichungen von den fahrplanmäßigen Abfahrtszeiten in Polen durch die PKP setzte sich die apf für konkretere Hinweise ein.

Auf Intervention der apf sagte die ÖBB-Personenverkehr zumindest zu, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dahingehend anzuhalten, Fahrgäste mit Zugfahrten ab Polen auf die Wichtigkeit der Überprüfung der tatsächlichen Abfahrtszeiten aufmerksam zu machen.

Die apf empfiehlt
Auto- und Personenticket
gemeinsam zu buchen.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Hinweis für Fahrgäste bei Fahrten ab Polen, dass sich die Abfahrtszeiten ändern können; nach Möglichkeit zusätzliche schriftliche Information an die Reisenden oder zumindest Information durch das Verkaufspersonal beim Ticketkauf.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Information über allfällige Störungen und Änderungen vor Fahrtantritt einholen, insbesondere bei bestimmten ausländischen Bahnen.

Längere Geltungsdauer von Gutscheinen

In einer Beschwerde eines Bahnreisenden ging es um die Gültigkeit von Gutscheinen. Nachdem der Fahrgast bei seiner Zugfahrt von einer Verspätung betroffen war, erhielt er die Verspätungsentschädigung auf Wunsch in Form von Gutscheinen. Entgegen der Zusage des Bahnunternehmens waren die Gutscheine nur ein Jahr statt zehn Jahre gültig. Die apf hatte diesbezüglich rechtliche Bedenken und konnte 2018 beim Unternehmen erzielen, dass nun alle im Rahmen der Fahrgastrechte ausgestellten Gutscheine eine Geltungsdauer von zumindest zehn Jahren haben.

ÖBB-Ticketshop – Buchung Autoreisezug

Die apf setzt sich seit längerer Zeit für Änderungen bei der Buchung von Autoreisezügen ein. Die frühere Problematik, dass die Buchung der Tickets für Auto und Personen über zwei verschiedene Buchungsplattformen vorgenommen werden musste, besteht nicht mehr.

Mittlerweile ist es im neuen Online-Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr möglich, beide Ticketkategorien (Personen und Auto) in einem Bestell-/ Kaufvorgang zu erwerben. Allerdings ist dies nur mit der Weiterleitung über eine zweite Website möglich. Man klickt auf www.oebb.at unter „Tickets & Kundenkarten“, danach „Tickets in Österreich & Europa“ und anschließend auf „Auto & Motorrad“. Dann erfolgt eine kurzzeitige Weiterleitung auf die Website www.nightjet.com für Nachtreisezüge. Nach dem Klick auf „Jetzt Ticket buchen“ wird die Kundin bzw. der Kunde wieder auf die Seite des Ticketshops www.oebb.at zurückgeleitet. Erst jetzt kann nach



Auswahl der gewünschten Reiseroute schlussendlich die Buchung betreffend Personen und Fahrzeug vorgenommen werden. Alternativ kann natürlich auch gleich die (wohl weniger bekannte) Website für Nachtreisezüge unter www.nightjet.com aufgerufen werden, weiter geht es unter „Buchung“ und „Tickets inkl. KFZ buchen“. Abgeschlossen wird der Buchungs- / Kaufvorgang auf der Website www.oebb.at.

Die apf würde folgende einfachere Variante für die Kundinnen und Kunden bevorzugen: Einstieg im Online-Ticketshop auf www.oebb.at, „Ticket buchen“ und nach Auswahl der Bahnstrecke sollte auf den verfügbaren Routen bei der Auswahl der Reisenden („Wer fährt?“) ein Fahrzeug hinzugefügt werden können, so wie bereits Hund oder Fahrrad anklickbar ist.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Vereinfachung des Buchungsprozesses, indem im Online-Ticketshop auf www.oebb.at ohne weitere Umwege über andere Websites das Fahrzeug bei der Buchung hinzugefügt werden kann.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Ticket für das Auto und Ticket für die Personen nicht getrennt buchen, um sicherzustellen, dass beide Tickets für den gewünschten Zug erhältlich sind.

Irreführende Stornoversicherung

Die Stornoversicherung eines Bahnunternehmens suggeriert, dass durch diese Versicherung ein grundsätzliches Storno von Tickets möglich ist. Bei bestimmten Tickets, z. B. Aktionsticket Sparschiene, steht als Anmerkung zum Ticket der Hinweis „nicht stornierbar“. Durch die hier ebenfalls angebotene Stornoversicherung kann die durchschnittlich verständliche Verbraucherin bzw. der durchschnittlich verständliche Verbraucher jedoch den Eindruck gewinnen, dieses nicht stornierbare Ticket sei mit der Versicherung auch stornierbar.

Eine genaue Durchsicht der AGB zeigt: Diese Versicherung greift nur in sehr eingeschränkten Fällen, wie bei unerwarteter schwerer Erkrankung oder Tod.

Die apf empfiehlt sich genau über Stornoversicherungen zu informieren.

Die apf wies das Bahnunternehmen darauf hin, dass allein der Name „Stornoversicherung“, insbesondere in Kombination mit einem normalerweise nicht stornierbaren Ticket, für den durchschnittlich verständigen Fahrgast irreführend eine allgemeine Stornomöglichkeit auch für diese Tickets in Aussicht stellt. Ein anderer Name, beispielsweise „Ausfallversicherung bei besonderen Umständen“, wäre verständlicher und transparenter. Die apf wird sich 2019 weiter mit diesem Thema beschäftigen.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Klare Auskunft über die angebotene Stornoversicherung und die beinhalteten Leistungen.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Genaue Information über die Stornoversicherung einholen, ob sie die für den Reisenden wichtigen Stornierungsgründe abdeckt.







Busverkehr

Mangelnde Zuständigkeit der apf

Viele Beschwerden müssen im Busbereich abgelehnt werden, da die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) nicht zuständig ist. Hauptgrund dafür ist, dass es sich meist um eine Beförderung handelt, die auf einer Strecke mit weniger als 250 Kilometern Länge durchgeführt wurde. Verkehrsdienste, deren planmäßige Wegstrecke unter dem genannten Wert liegt, sind nur durch wenige EU-Fahrgastrechte (z. B. gewisser Schutz vor Diskriminierung bezüglich der Staatsangehörigkeit des Passagiers oder des Ortes der Niederlassung des Beförderers, einige Rechte für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität) geschützt.

Die apf kann in diesen Fällen, sofern es zwischen Fahrgast und betroffenem Busunternehmen zu keiner Einigung gekommen ist, die Beschwerdeführenden nur an eine andere Schlichtungsstelle weiterleiten, z. B. bei Unternehmen mit Sitz in Österreich an die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte oder an diverse Konsumentenschutzeinrichtungen, wie den Verein für Konsumenteninformation (VKI) oder das Europäische Verbraucherzentrum Österreich (EVZ).

Annullierung oder starke Abfahrtsverspätung

Zentrales Thema bei Beschwerden im Busverkehr sind Probleme rund um stark verspätete bzw. oft kurzfristig annullierte Busfahrten. Vielfach werden Fahrgäste erst kurz vor einer Annullierung oder einer großen Verspätung über die Situation informiert. Immer wieder kommt es auch vor, dass die Fahrgäste keine Information darüber erhalten, dass der Bus nicht oder zu geänderten Zeiten kommt, woanders hält oder den Fahrgast nicht mitnehmen kann.

Die apf stellte in ihrer Schlichtungstätigkeit fest, dass die Fahrgastrechte bei vielen Busunternehmen nach wie vor ungenügend eingehalten werden. Bei den der apf vorliegenden Beschwerden wurden die betroffenen Fahrgäste nicht oder kaum über ihre Rechte aufgeklärt. In vielen Fällen war das jeweilige Busunternehmen auch für Rückfragen der Fahrgäste telefonisch schwer erreichbar. Gerade bei Störungen bzw.

Unregelmäßigkeiten sollten die Fahrgastrechte zum Schutz der Fahrgäste greifen. Meistens werden den Fahrgästen die Leistungen gemäß den fahrgastrechtlichen



Ansprüchen (Erstattung, alternative Beförderung, Entschädigung, Hilfeleistung in Form von Snacks oder Getränken) nicht angeboten oder verweigert, darüber hinausgehende Zusatzkosten werden größtenteils nicht übernommen.

Wird eine Busfahrt annulliert oder überbucht oder ist eine Abfahrt um mehr als 120 Minuten verspätet, haben Fahrgäste das Recht,

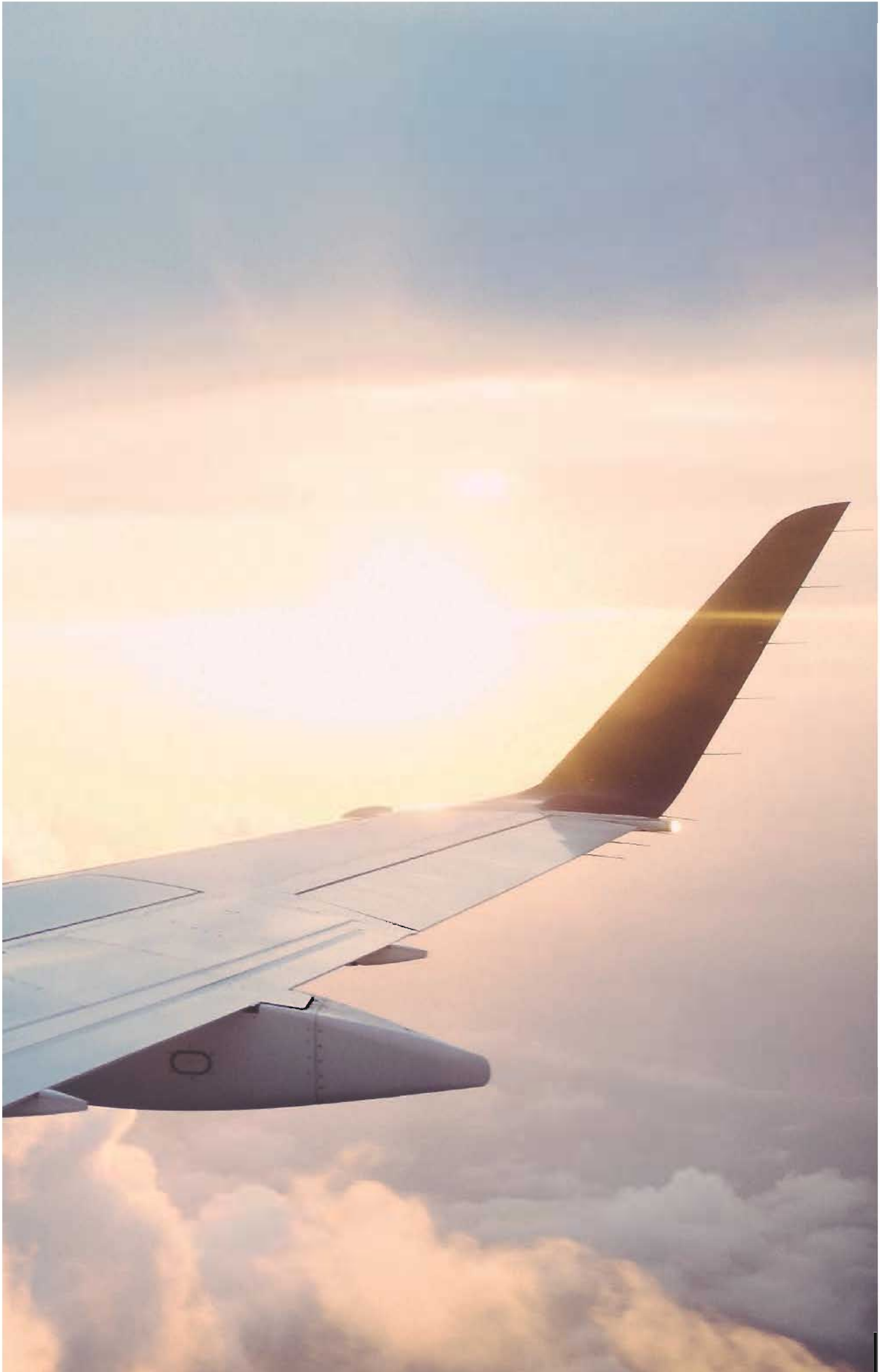
- auf die Weiterreise zu verzichten, die kostenfreie Rückfahrt anzutreten und eine (anteilige) Erstattung des Fahrpreises zu beantragen oder
- die Fahrt zum ehestmöglichen Zeitpunkt ohne zusätzliche Kosten und unter vergleichbaren Bedingungen fortzusetzen.

Bietet das Busunternehmen nicht aktiv die Auswahl zwischen Weiterreise und Erstattung des Fahrpreises an, bestehen für Fahrgäste zusätzliche Erstattungsansprüche in der Höhe von 50 Prozent des ursprünglichen Ticketpreises.

Bei Abfahrten von einem Busbahnhof haben Fahrgäste ab einer Abfahrtsverzögerung von mehr als 90 Minuten bzw. wenn eine Busfahrt annulliert wird das Recht,

- Snacks bzw. Mahlzeiten und Erfrischungen in einem angemessenen Verhältnis zur Wartezeit vom Busunternehmen angeboten zu bekommen,
- auf die Organisation einer Unterkunft durch das Busunternehmen bzw. die Übernahme von – durch das Unternehmen auf zwei Übernachtungen zu je 80 Euro beschränkbare – Kosten, wenn eine Übernachtung aufgrund der längeren Wartezeit notwendig ist.

Grundsätzlich empfiehlt die apf Fahrgästen immer, sich eine Busverspätung oder einen Busausfall möglichst vom Unternehmen bestätigen zu lassen. Bevor ein Fahrgast auf eigene Initiative Ausgaben, etwa für eine alternative Beförderung oder für Verpflegung, tätigt, ist das Busunternehmen zu kontaktieren. Sollten Busunternehmen Hilfeleistungen wie Verpflegung oder Hotels nicht von sich aus zur Verfügung stellen, rät die apf, sich die Selbstorganisation nach Möglichkeit schriftlich vom Unternehmen bestätigen zu lassen sowie jedenfalls alle Rechnungen, Belege und sonstigen Nachweise aufzubewahren, um die Kosten bei der Reklamation nachweisen zu können.





Flugverkehr

Mindestumsteigezeit am Flughafen Wien

Auf Anfrage der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) zur Erläuterung und Festsetzung der Minimum Connecting Time (MCT) wurde durch den Flughafen Wien folgende Auskunft erteilt:

„Was ist die Minimum Connecting Time?

Die MCT beschreibt die Einschätzung der Infrastruktur- und Serviceleistung an Flughäfen fürs Umsteigen zwischen zwei Flügen. Für die MCT am Flughafen Wien bedeutet das: Man benötigt mindestens 25 Minuten, um innerhalb der Star-Alliance, also dem Terminal 3 und zwischen zwei Flügen innerhalb der EU (Schengen), umzusteigen. Unter diesen 25 Minuten sollten Passagiere also keine Verbindungsflüge (innerhalb des angegebenen Bereichs) buchen.

Wie wird sie festgelegt?

Die Minimum Connecting Time ist grundsätzlich ein Service Level Agreement der Airlines an den Passagier. Eine Fluglinie garantiert dabei eine Mindestumsteigezeit innerhalb eines oder zwischen verschiedenen Terminalbereichen auf diversen Flughäfen. Ein Flughafen selbst kann dabei eine Empfehlung auf Einschätzung der eigenen Infrastruktur und Serviceleistung abgeben, diese ist allerdings nicht als ein direktes und verbindliches Versprechen an den Passagier zu verstehen. Wie schon erwähnt, wird die MCT immer von der Airline festgelegt.“¹

Bei der apf werden immer wieder Fälle zu verpassten Anschlussflügen eingereicht, bei denen der Zubringerflug lediglich eine Minute oder gar keine Ankunftsverspätung hatte. Das Nichterreichen des Folgefluges kann unter anderem daraus resultieren, dass bei manchen Anschlussflügen abermals Security-Checks durchgeführt werden müssen, das Gate für den Anschlussflug nicht in unmittelbarer Nähe liegt oder das Flugzeug auf einer Außenposition geparkt ist und Passagiere z. B. einen Bustransfer dorthin in Anspruch nehmen müssen.

Flugunternehmen verweigern oftmals die Ausgleichszahlung, da sie den Standpunkt vertreten, dass für die Berechnung der Einhaltung der Mindestumsteigezeit die „on block time“

(Zeit, zu der das Flugzeug auf seiner Parkposition zum Stillstand kommt) des Zubringerfluges und die „off block time“ (Zeitpunkt, zu dem das Flugzeug seine Abstellposition verlässt) des Anschlussfluges heranzuziehen sind.

Die apf teilt diese Ansicht nicht. Für die tatsächliche (Mindest-)Umsteigezeit kommt es auf den Zeitraum zwischen dem Verlassen des Zubringerfluges (Öffnung der Türen) und dem Boarding-Ende des Anschlussfluges (Gate Closing) an. Das ist nämlich der Zeitraum, in dem auch tatsächlich ein Umstieg erfolgen kann.

Ein Anscheinsbeweis² für das Eigenverschulden des Fluggastes liegt vor, wenn das Luftfahrtunternehmen darlegt, dass dem Fluggast für seine Flugverbindung die vorgesehene Umsteigezeit zur Verfügung stand und diese gleich lang wie oder länger als die Mindestumsteigezeit des jeweiligen Flughafens war. Das Luftfahrtunternehmen kann sich dann darauf berufen, dass typischerweise unter normalen Umständen innerhalb des Zeitfensters ein Umstieg möglich ist.

Nach Ansicht der apf muss die Mindestumsteigezeit von der Öffnung der Türen des Zubringerfluges bis zum Boarding-Ende bzw. Gate Closing berechnet werden. Liegt in einem Fall die tatsächlich verbliebene Umsteigezeit unter der Mindestumsteigezeit, entspricht es nicht mehr einem typischen Geschehensablauf, nach welchem ein Fluggast den Anschlussflug hätte erreichen müssen.

Es ist auch von Bedeutung, welche Hinweise und Informationen dem Fluggast in der konkreten Situation zur Verfügung standen bzw. welche Maßnahmen vom Luftfahrtunternehmen ergriffen wurden, um dem Fluggast das Erreichen des Anschlussfluges zu ermöglichen.^{3,4}

¹ Anfragebeantwortung durch den Flughafen Wien zur Festlegung der Minimum Connecting Time, 12.3.2019.

² Anscheinsbeweis: Steht ein typischer Geschehensablauf fest, der nach der Lebenserfahrung auf einen bestimmten Kausalzusammenhang oder ein Verschulden hinweist, gelten diese Tatbestandsvoraussetzungen auch im Einzelfall aufgrund ersten Anscheins als erwiesen. Diese Beweiserleichterung entwickelte sich zur Bewältigung von Beweisnotständen in Schadenersatzprozessen. Siehe <https://www.rechtsanwaelte.at/buergerservice/infocorner/rechtswörterbuch//definition/anscheinsbeweis>

³ AG Köln 24.10.2016, 142 C 482 / 15.

⁴ AG Hannover 14.3.2017, 523 C 12833 / 16.

Die apf beschäftigte sich im Jahr 2018 mit einigen Fällen, in denen es trotz Einhaltung der Mindestumsteigezeit zum Nichterreichen des Anschlussflugs kam.

Leider ging bis Redaktionsschluss keine Stellungnahme der hauptsächlich betroffenen Fluglinie zur Festlegung und Problematik der Minimum Connecting Time am Flughafen bei der apf ein. Die apf wird die Thematik auch 2019 verfolgen und eine Verbesserung für Passagiere anstreben.

Anspruch auf Ausgleichsleistung im Fall einer Unregelmäßigkeit bei einem Alternativflug

Leider gibt es immer wieder Fälle, bei denen Passagiere doppelt von Flugunregelmäßigkeiten betroffen sind, das heißt beispielsweise, ihr ursprünglicher Flug war annulliert und der Alternativflug unterlag ebenfalls einer Streichung. Uneinigkeit herrscht darüber, ob Passagieren im Fall von Unregelmäßigkeiten bei Alternativbeförderungen erneut ein Recht auf Ausgleichszahlung erwächst.

Flugunternehmen verneinen den Anspruch und argumentieren hier etwa damit, dass sich Art 5 Abs 1 Fluggastrechteverordnung nur auf den originär gebuchten Flug beziehen würde, denn Sinn und Zweck sei lediglich eine Sanktionierung der Fluggesellschaften in Bezug auf die Nichteinhaltung der originären Leistungspflicht. Des Weiteren vertreten Airlines die Ansicht, dass im Fall eines Ausfalls ausschließlich die anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt geschuldet sei. Wenn diese geplante Ersatzbeförderung dann doch nicht erfolgt (da auch annulliert) bzw. verspätet ist, dürfe dies nicht sanktioniert werden. Demgemäß lehnen Flugunternehmen zumeist eine Leistung der Ausgleichszahlung für Alternativflüge ab, insbesondere in Fällen der möglichen Doppel-Kompensierung.

Die apf teilt diese Rechtsansicht nicht. In der Fluggastrechteverordnung lassen sich aus Sicht der apf keine Anhaltspunkte finden, dass eine Ausgleichszahlung nur bei originär gebuchten Flügen zuzusprechen sei. Sinn und Zweck der Fluggastrechteverordnung ist es, ein hohes Schutzniveau für Fluggäste sicherzustellen. Sie soll Passagierrechte stärken, weshalb es unzureichend wäre, eine Auslegung zu vertreten, die Flugunternehmen das Recht geben würde, Passagieren, die bereits eine Unregelmäßigkeit erdulden mussten, ohne

weitreichende Gründe (etwa durch außergewöhnliche Umstände) eine weitere Verspätung oder Annullierung ihres Ersatzfluges aufzubürden.

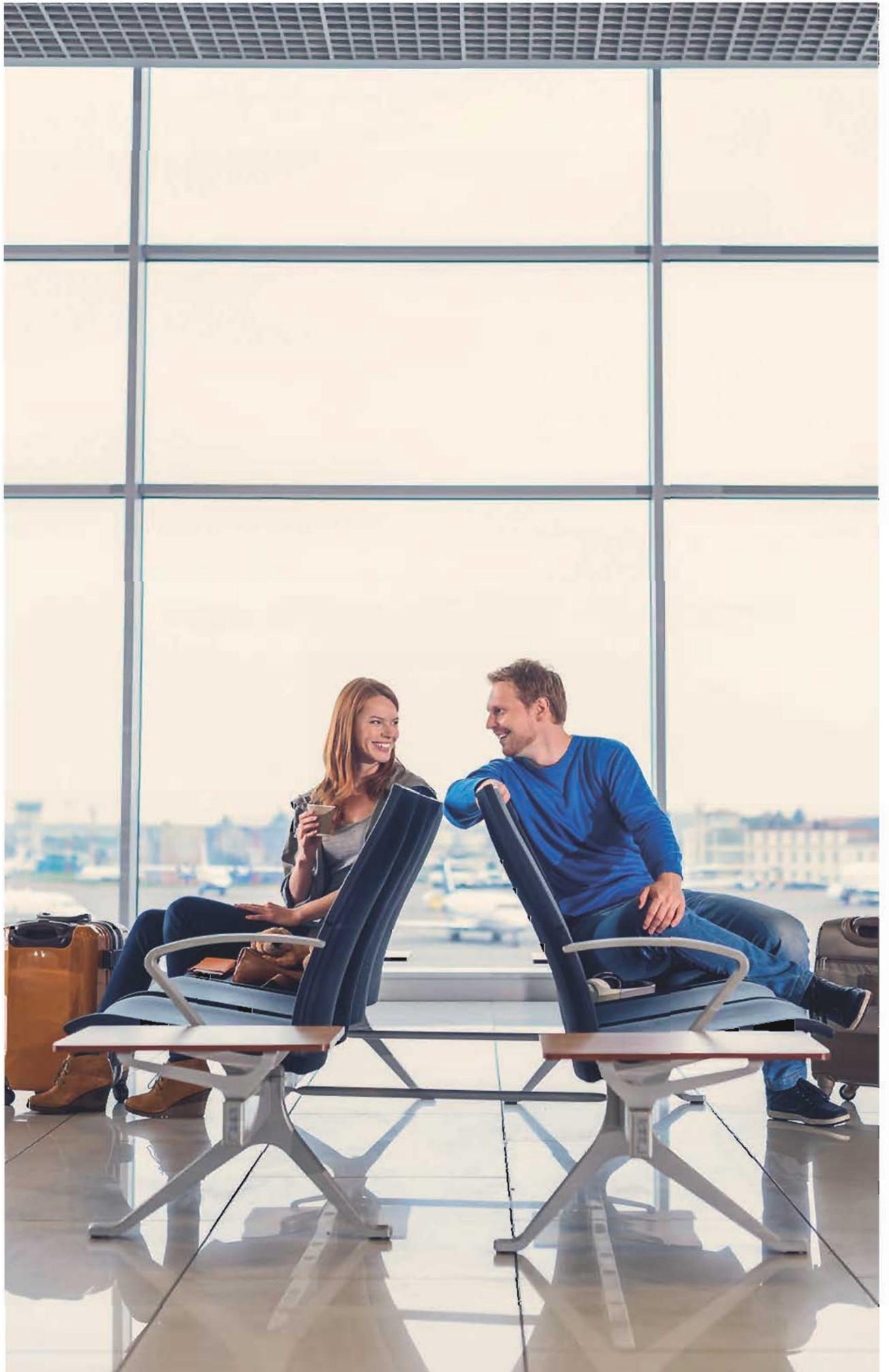
Das Amtsgericht Frankfurt am Main sieht beispielsweise bei Unregelmäßigkeiten auf Alternativflügen ebenfalls einen neuen Anspruch gemäß Fluggastrechteverordnung und spricht Passagieren sogar eine doppelte Ausgleichszahlung zu, falls die Fluglinie beide Annullierungen (originärer Flug sowie Ersatzflug) zu verantworten hat. Als Anspruchsgrundlage sieht das Gericht lediglich vor, dass Passagiere über eine bestätigte Buchung für den jeweils betroffenen Flug verfügen müssen. Das Gericht hält fest, dass *„... durch den Anspruch auf Ausgleichsleistung unter anderem gerade die Unannehmlichkeiten des Passagiers ausgeglichen werden sollen, welche dieser in Folge [sic!] der Annullierung eines Fluges erleidet (siehe Erwägungsgrund Ziffer 2 der Fluggastrechte-VO). Entsprechende oder zumindest vergleichbare Unannehmlichkeiten treten bei der Annullierung von Alternativflügen ebenso auf...“*⁵

Wird ein dem Fluggast angebotener und bestätigter Alternativflug annulliert, so hat der Reisende daher einen weiteren Anspruch auf Ausgleichszahlung gemäß Fluggastrechteverordnung. Nichts anderes kann demzufolge gelten, wenn der erste Flug aufgrund außergewöhnlicher Umstände annulliert wird, der zweite jedoch durch von der Fluglinie zu vertretende Gründe.

Diese Rechtsansicht wird auch von der Europäischen Kommission gestützt. Sie hält in den Leitlinien für die Auslegung der Fluggastrechteverordnung unter Punkt 4.2. „Anspruch auf Erstattung, anderweitige Beförderung oder Umbuchung bei Nichtbeförderung oder Annullierung“ wie folgt fest: *„... Ein neuer Anspruch auf Ausgleichsleistungen gemäß Artikel 7 gilt für den anderweitigen, gemäß Artikel 8 Buchstabe 1 Buchstabe b oder c akzeptierten Flug, sollte dieser ebenfalls annulliert werden oder verspätet ankommen (siehe Abschnitt 4.4.11). Die Kommission empfiehlt, den Fluggästen ihre Wahlmöglichkeit verständlich darzulegen, wenn Unterstützungsleistungen zu erbringen sind...“*⁶

⁵ AG Frankfurt am Main 16.5.2013, 31 C 3349 / 12 (78).

⁶ Leitlinien zur VO (EG) 261 / 2004 ABl C 2016 / 214, 5.



Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) behandelt im Rahmen ihrer Zuständigkeit auch Beschwerden von Fahrgästen und Fluggästen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität (Persons with Reduced Mobility, PRM). Für den Bahn-, Bus- und Schiffsbereich sind die PRM-Regelungen in der jeweiligen Fahrgastrechteverordnung enthalten. Im Flugbereich gibt es neben der Fluggastrechteverordnung des Weiteren die PRM-Fluggastrechteverordnung.

Bisher werden in den vier Verkehrssektoren wenige PRM-Beschwerden bei der apf eingebracht. Im Jahr 2018 war die apf im Bahnbereich und im Flugbereich für Passagiere mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität in zehn Verfahren schlichtend tätig.

Die apf bearbeitete unter anderem die nachfolgenden Fälle, die als Verfahren gegenüber dem Beschwerdegegner eröffnet wurden.

Bahnverkehr

Neue Reiseroute aufgrund von Verspätung

Der Beschwerdeführende und seine Begleitung besaßen Tickets für die Fahrt von Salzburg nach Wiener Neustadt. Auf den Tickets war als Abfahrtszeit 16:08 Uhr vermerkt, die Abfahrtszeit verzögerte sich auf 16:25 Uhr. Aufgrund der Verspätung des Zuges ab Salzburg war der Anschlusszug von Wien Meidling nach Wiener Neustadt gefährdet. Deshalb informierte sich der Beschwerdeführende am Ticketschalter in Salzburg über eine Alternativfahrt. Laut Angaben des Fahrgastes empfahl das Bahnunternehmen den beiden Reisenden die Route über den Wiener Hauptbahnhof (gleicher

Anschlusszug wie über Wien Meidling). Der Zug konnte die Verspätung bis Wien nicht aufholen. Da sich der gehbehinderte Fahrgast am Hauptbahnhof nicht gut auskannte, fand er den richtigen Bahnsteig schwer und erreichte den empfohlenen Anschlusszug nicht. Um 20:49 Uhr kamen der Beschwerdeführende und seine Begleitung mit einer Verspätung von fast zwei Stunden in Wiener Neustadt an. Das Bahnunternehmen lehnte eine Verspätungsentschädigung ab mit der Begründung, dass der Zielbahnhof über einen anderen Umsteigebahnhof (z. B. Wien Meidling) mit einer Verspätung von weniger als 60 Minuten erreichbar gewesen wäre. Die apf vermittelte dem Beschwerdeführenden aufgrund der falschen Beratung durch das Unternehmen zumindest Reisegutscheine in Höhe von 25 Euro.

Keine Info über Zugänderung und Aufhebung der Reservierung

Der blinde Beschwerdeführende benötigt eine Begleitperson für Zugfahrten wie jene im vorliegenden Fall von Klagenfurt nach Wien. Durch den Einsatz einer geänderten Zuggarnitur war die Sitzplatzreservierung des Mannes nicht vorhanden. Der Beschwerdeführende kritisierte, dass die Aufhebung der Reservierung erst nach Zustieg in den Zug durchgesagt wurde. Bei vorheriger Information hätte er auf einen anderen Zug umdisponiert. Im stark ausgelasteten Zug gab es für den Beschwerdeführenden während der gesamten Fahrt keinen Sitzplatz und er konnte auch nicht zur Toilette gehen.

Laut Bahnunternehmen kam es wenige Tage vor der gegenständlichen Fahrt in Wien Meidling zu einem Unfall mit einer Railjet-Garnitur. Wegen Beschädigung des Railjets wurde für die Fahrt von Klagenfurt nach Wien stattdessen ein Intercity-Wagen eingesetzt.

Nach Auskunft des Bahnunternehmens sind derzeit keine Durchsagen oder vorherige Anzeigen im Fall der vonseiten des Unternehmens aufgehobenen Sitzplatzreservierungen vorgesehen. Das Bahnunternehmen entschuldigte sich beim Beschwerdeführenden und die apf vermittelte zusätzlich Reisegutscheine in Höhe von 13 Euro.

Keine Hilfeleistung für Mutter mit Kinderwagen

Die Beschwerdeführende ist Mutter von drei Kindern und war mit einem breiteren Doppelkinderwagen und allen Kindern per Bahn unterwegs. Sie fuhr von St. Georgen an der Gusen nach Steeg-Gosau in Bad Goisern und musste in Linz in den Railjet umsteigen. Die Beschwerdeführende erhoffte sich vergeblich Hilfe durch den Zugbegleiter beim Einsteigen in den Railjet in Linz. Da die Mutter bereits vor Fahrtantritt Probleme mit dem Kinderwagen beim Umstieg befürchtete, wollte sie beim Bahnunternehmen eine Hilfeleistung anmelden. Sie erhielt jedoch die Auskunft, dass es eine Hilfestellung beim Umsteigen nur für Rollstuhlfahrerinnen und -fahrer gibt.

Das Bahnunternehmen versteht den Begriff der mobilitätseingeschränkten Person gemäß Art 3 Z 15 Bahn-Fahrgastreueverordnung im engeren Sinn, die apf und die Europäische Kommission hingegen legen ihn weiter aus. Diese fahrgastfreundliche Ansicht vertritt die Europäische Kommission auch in den Leitlinien. Das Bahnunternehmen entschuldigte sich bei der Beschwerdeführenden und die apf vermittelte zusätzlich Reisegutscheine in Höhe von 20 Euro.

Flugverkehr

Fehlender PRM-Service und versäumter Anschlussflug

Eine Reisende buchte einen Flug von Wien nach London mit Anschlussflug nach Chicago. Aufgrund eines Herzleidens soll sie keine längeren Fußwege zurücklegen und benötigt Unterstützung. Die Frau beantragte im Vorhinein einen Rollstuhl-Service mit dem eigenen Rollstuhl und erhielt dafür vom Flugunternehmen eine Bestätigung. Am Reisetag erreichte das Flugzeug den Umsteigeflughafen London mit geringer Verspätung. Dort wartete die Reisende

vergeblich 20 Minuten auf den Rollstuhl-Service und musste dann zu Fuß zum Schalter für das PRM-Service gehen. Am Schalter wurde sie über die inzwischen vorgenommene Umbuchung – der Anschlussflug galt als nicht mehr erreichbar – informiert und musste anschließend auch ohne Rollstuhl zum Terminal gehen. Ihren Zielort Chicago erreichte die Reisende letztlich mit einer Verspätung von drei Stunden. Nachdem sie auf ihre Beschwerde an das Flugunternehmen keine zufriedenstellende Antwort erhielt, reichte sie ihren Fall bei der apf ein.

Die Airline teilte der apf in einer Stellungnahme mit, dass die Verzögerung des Zubringerfluges auf außergewöhnliche Umstände – in diesem Fall Einschränkungen der Flugsicherung – zurückzuführen war. Dadurch wurde die Mindestumsteigezeit deutlich unterschritten und der Anschlussflug wäre laut Flugunternehmen keinesfalls mehr erreichbar gewesen (selbst mit funktionierendem PRM-Service). Gemäß Unterlagen hatte die Fluglinie den PRM-Service beim Handlingpartner, dem Flughafen Heathrow, angefordert. Die Fluglinie vermutet, dass der Service durch die verzögerte Ankunft des Zubringerfluges nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurde.

Die apf beurteilte die Entlastungsnachweise hinsichtlich der Verspätung des Zubringerfluges als ausreichend. Jedoch wies sie die Airline darauf hin, dass trotzdem die Pflicht besteht, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um die Verspätung möglichst gering zu halten. Da der Reisenden der Rollstuhl-Service nicht bereitgestellt wurde, kann insgesamt nicht von ordnungsgemäßen Maßnahmen ausgegangen werden, um das Erreichen des Anschlussfluges eventuell doch zu ermöglichen.

Durch die Argumentation der apf bot das Flugunternehmen letztlich die Hälfte der in der Fluggastreueverordnung vorgesehenen Ausgleichszahlung – 300 Euro – für den verpassten Anschlussflug an. Die Reisende akzeptierte das Angebot und der Fall konnte außergerichtlich beigelegt werden.

Missglückter PRM-Service

Ein Ehepaar höheren Alters buchte einen Flug von den Niederlanden nach Österreich mit Anschlussflug nach Ägypten. Vorab bestellte das Paar Hilfeleistungen in Form eines Rollstuhl-Services, weil beiden Passagieren das Gehen schwerfällt. Diese Hilfeleistungen wurden vom Flugunter-

Schlichtungstätigkeit für PRM | apf Jahresbericht 2018

nehmen bestätigt. Die Reisenden gaben jedoch an, dass für den Umstieg kein Rollstuhl-Service zur Verfügung stand und sie die nötige Strecke zu Fuß zurücklegten, um ihren Anschlussflug nicht zu versäumen. Dabei stürzte der Mann und verletzte sich am Bein. Die Airline bot dem Passagier nach seiner direkten Beschwerde einen Gutschein in Höhe von 100 Euro an. Daraufhin wandte sich der Fluggast an die apf und ein Schlichtungsverfahren wurde eröffnet, um zu prüfen, ob tatsächlich keine ordnungsgemäße Hilfeleistung angeboten wurde.

Auch im Bereich der PRM-Regelungen sorgt die apf im Rahmen ihrer Zuständigkeit für verbindliche Lösungen und angemessene Entschädigungen.

Das Flugunternehmen führte in seiner Stellungnahme an die apf aus, dass ein Mitarbeiter des Handlingpartners zur Durchführung des PRM-Services ordnungsgemäß bei der Maschine am Vorfeld gewartet hätte. Das Ehepaar sei nicht auffindbar gewesen und hätte sich auch in der Folge an niemanden gewandt. Laut der Airline würden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des PRM-Services grundsätzlich immer am Vorfeld bereitstehen, bis alle Fluggäste ausgestiegen sind, und im Anschluss die Fluggäste holen, die eine Betreuungsleistung gebucht haben. Als Nachweis übermittelte die Airline interne Aufzeichnungen zum streitgegenständlichen Fall und informierte, dass sie das Gutscheinangebot trotzdem gerne aufrechterhält.

Grundsätzlich gilt: Die PRM-Fluggastrechteverordnung regelt das Recht auf Hilfeleistung durch Flugunternehmen und Flughäfen. Anders als bei der Fluggastrechteverordnung können Verstöße zwar sanktioniert werden (z. B. durch Verwaltungsstrafen), jedoch sind keine Ausgleichszahlungen an Passagiere vorgesehen. Umso mehr versucht die apf hier im Rahmen der Schlichtung das Problem zu klären und nach Möglichkeit ein Schlichtungsangebot zu erwirken, um eine außergerichtliche Streitbeilegung zu ermöglichen.

INFO: **PRM-Service am Vienna International Airport**

Am größten österreichischen Flughafen, dem Vienna International Airport (VIE), nahmen im Jahr 2017 insgesamt 165.483 Passagiere ein PRM-Service in Anspruch. Seit 2014 ist ein jährlicher Anstieg der Nutzung zu beobachten.

Jahr	2014	2015	2016	2017
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	128.748	139.536	151.240	165.483
Zuwachs in Prozent		+ 8,4%	+ 8,4%	+ 9,4%

Tabelle 1: Entwicklung der Nutzung des PRM-Services durch Flugreisende (An-, Abflüge und Transit) am Flughafen Wien 2014–2017. Quelle: Flughafen Wien AG¹.

¹ Bericht über die Durchführung von Behindertentransporten am Flughafen Wien im Jahr 2017.



Internationale Zusammenarbeit

Die Nationalen Durchsetzungsstellen (National Enforcement Bodies, NEB) tauschen sich im Sinne der gemeinschaftlichen Regelungen der europäischen Mitgliedsstaaten laufend zu den Fahr- und Fluggastrechten aus. Dies ermöglicht, einheitlich und länderübergreifend vorzugehen. Bei der Europäischen Kommission finden regelmäßige Treffen statt, Arbeitsgruppen befassen sich mit unterschiedlichen Fachthemen, informelle Gesprächstermine bieten Diskussionsmöglichkeiten und Veranstaltungen mit Stakeholdern werden organisiert. Vertreterinnen und Vertreter der Durchsetzungsstellen stimmen sich auch schriftlich bei Bedarf zu allgemeinen Frage- und Problemstellungen ab. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) informiert in diesem Kapitel über die Vernetzung in den Bereichen Bahn, Bus, Schiff und Flug.

Austauschtreffen Europäische Kommission und NEB

In der Regel gibt es ein bis zwei Mal im Jahr ein von der Europäischen Kommission einberufenes Treffen in Brüssel, bei dem sich Vertreterinnen und Vertreter der NEB aus dem Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr vernetzen können. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer berichten über Entwicklungen in ihren Ländern, besprechen beispielsweise Auslegungsschwierigkeiten bei Verordnungen und überlegen Verbesserungen für die Zusammenarbeit.

¹ COM(2017)548.

² RL 2013/11/EU ABl L 2013/165, 63.

³ VO (EU) 181/2011 ABl L 2011/55, 1.

⁴ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

⁵ VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

⁶ Auslegungsleitlinien zur Anwendung der VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1, Brüssel, 11.6.2012, Dokument SWD (2012) 171 final.



Bahn

Beim Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen im Februar 2018 in Brüssel diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer insbesondere die Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung¹, die ursprünglich im Jahr 2018 beschlossen werden hätte sollen.

Daneben wurden folgende Punkte behandelt: die New Wiki platform, eine Online-Plattform, die eine sichere und einfache Kommunikation zwischen den NEB und zwischen den NEB und der Europäischen Kommission über diverse Themen ermöglicht; das Leistungsaudit des Europäischen Rechnungshofs zu den Passagierrechten und die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie, Alternative Dispute Resolution)².

Bus

Beim Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen für den Bussektor im Mai 2018 in Brüssel wurde das neue EU-Team der Abteilung für Passagierrechte in der Generaldirektion Mobilität und Verkehr vorgestellt.

Des Weiteren erfolgte eine Mitteilung zum Stand der Anwendung der Bus-Fahrgastrechteverordnung³ inklusive der von den Mitgliedsstaaten angewandten Ausnahmen. Im Anschluss standen die Tätigkeitsberichte der NEB auf der Tagesordnung.

Die Europäische Kommission gab einen kurzen Überblick über die jüngsten Entwicklungen bei den Bus-Fahrgastrechten (z. B. Studie zu Fahrgastrechten im multimodalen Verkehr inklusive Analyse möglicher Lücken und Lösungen, zweijährliche EU-Kampagne zu den Passagierrechten). Die Teilnehmenden berieten ausführlich über rechtliche Auslegungen strittiger Passagierrechte im Busverkehr. Außer-

dem wurden die bereits beim Bahnbereich angeführte New Wiki platform und die ADR-Richtlinie für alternative Streitbeilegungsverfahren besprochen.

Anschließend stellte der Europäische Rechnungshof seine laufende Analyse und erste Ergebnisse der Leistungsprüfung der Passagierrechte vor. Der Rechnungshof besuchte in diesem Zusammenhang zehn der 28 EU-Länder und führte eine Reihe von Interviews mit wichtigen Interessengruppen, einschließlich der Nationalen Durchsetzungsstellen.

Schiff

Beim Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen im Mai 2018 in Brüssel thematisierte die Europäische Kommission mit den Vertreterinnen und Vertretern aus dem Schiffsbereich ebenfalls das Leistungsaudit des Europäischen Rechnungshofs zu den Passagierrechten, die New Wiki platform und die ADR-Richtlinie für alternative Streitbeilegungsverfahren.

Darüber hinaus wurde über rechtliche Auslegungen strittiger Passagierrechte im Schiffsverkehr diskutiert und es folgten Tätigkeitsberichte der NEB.

Flug

Im Jahr 2018 fanden im Fachbereich Flug auf Einladung der Europäischen Kommission erneut Austauschtreffen aller Nationalen Durchsetzungsstellen zur Thematik PRM (Person with Reduced Mobility, Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität) und zur Fluggastrechteverordnung⁴ in Brüssel statt.

Bei dem Treffen zur PRM-Fluggastrechteverordnung⁵ im Jänner 2018 wurde festgestellt, dass sowohl in Österreich als auch in den anderen Mitgliedsstaaten die PRM-Beschwerdezahl niedrig bleibt. Die Hauptanliegen der Fluggäste betreffen die Beschädigung von Rollstühlen und Anfragen bezüglich Hilfeleistungen. Referiert wurde beispielsweise über die neuen Standards für Assistenzhunde sowie über die letzten Entwicklungen und Erfahrungen der Durchsetzungsstellen im PRM-Bereich.

Die Europäische Kommission informierte, dass an der Revision der 2012 herausgegebenen Auslegungsleitlinien zur

Anwendung der PRM-Fluggastrechteverordnung⁶ noch gearbeitet und diese voraussichtlich im Jahr 2019 erfolgen wird.

Themen der Austauschtreffen zur Fluggastrechteverordnung im Jänner und Dezember 2018 waren u. a. die geplante Revision der Fluggastrechteverordnung, die Überarbeitung der Vereinbarung über die territoriale Zuständigkeit der einzelnen Durchsetzungsstellen, die New Wiki platform, der Umgang und die Problematik mit den von Claim Agencies eingebrachten Beschwerden, die Interpretation von kürzlich ergangenen EuGH-Urteilen, das Leistungsaudit des Europäischen Rechnungshofs zu den Passagierrechten und die ADR-Richtlinie.

Trinationale Zusammenarbeit D-A-CH im Fachbereich Flug

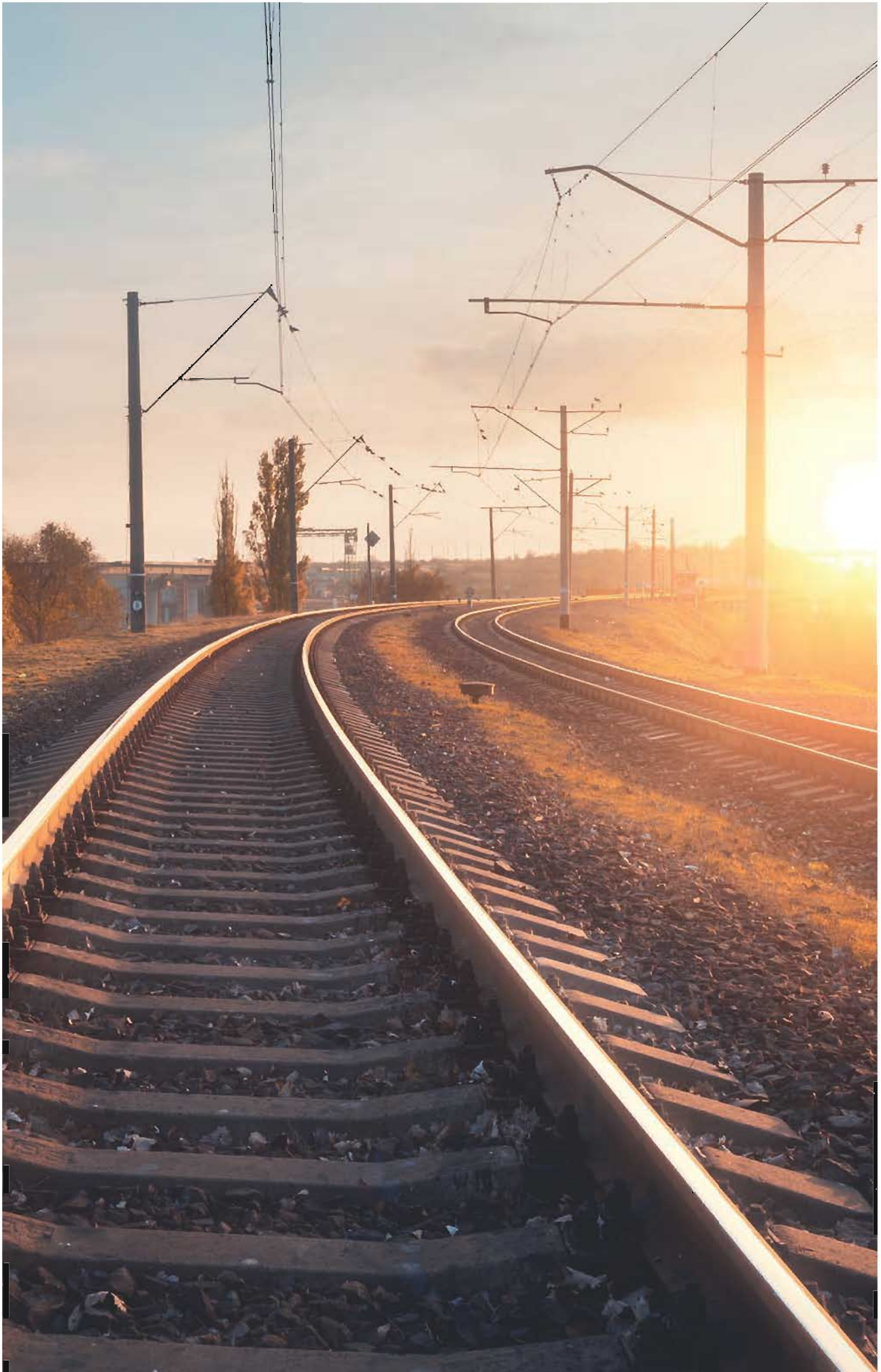
Im Oktober 2018 wurde das alljährlich stattfindende Joint Meeting, diesmal organisiert von der apf, in Wien abgehalten.

Ziel dieser Fachtagung ist ein Austausch der Stakeholder zu laufenden Themen und Entwicklungen im gesamten Bereich der Fluggastrechte. Vertreterinnen und Vertreter der apf, des deutschen Luftfahrt-Bundesamtes und des Schweizer Bundesamtes für Zivilluftfahrt präsentierten aktuelle Zahlen und ihre Vorgehensweise. Weitere Vorträge hielten u. a. Vertreterinnen und Vertreter der Europäischen Kommission und ein Vertreter der englischen Civil Aviation Authority (CAA). Darüber hinaus wurde über die Organisation und die Durchführung von Transporten von Menschen mit Behinderung und Mobilitätseinschränkung am Flughafen Frankfurt sowie über die europäischen Standards für Begleithunde auf Flugreisen informiert.

Weitere Aktivitäten

TRAVEL_NET

Auf Initiative der deutschen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) und mit Unterstützung der Europäischen Kommission wurde TRAVEL_NET im November 2017 in Berlin gegründet. TRAVEL_NET soll gemäß Art 16 Abs 2 ADR-Richtlinie die Vernetzung nationaler AS-Stellen (Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung) sowie den Austausch und die Verbreitung von bewährten Verfahren und Erfahrungen unterstützen.



Im März 2018 fand das zweite Treffen in Wien statt, bei dem die apf Entwürfe für das TRAVEL_NET-Logo präsentierte. Im Rahmen des Treffens analysierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den verschiedenen Mitgliedsorganisationen von TRAVEL_NET. In sektorspezifischen Gruppen wurden spezielle Probleme und aktuelle Themen (z. B. Claim Agencies, Zuständigkeiten, „Höhere Gewalt“ bei Verspätungsschädigungen) der einzelnen Verkehrssektoren eingehend diskutiert.

Das dritte Treffen wurde im Oktober 2018 in Thessaloniki abgehalten, ebenfalls unter Teilnahme der apf. Es wurden grundsätzliche Fragen wie Mission und Ziele von TRAVEL_NET sowie spezielle Themen in den Bereichen Pauschalreisen, Flug- und Bahnverkehr besprochen. Des Weiteren unterfertigten die anwesenden Organisationen ein Memorandum of Understanding (MoU), eine Art Grundsatzvereinbarung, und beschlossen das Logo von TRAVEL_NET.

Das nächste Treffen wird im April 2019 in Paris stattfinden.

Treffen der „Ombudsmen“

Im Februar 2018 gab es in Brüssel einen Runden Tisch auf Einladung von Ombudsmännern aus verschiedenen Sektoren und Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftern, an dem ein Vertreter der apf teilnahm.

Die Anwesenden erörterten die Rolle der Ombudsmänner/AS-Stellen in den regulierten Sektoren wie Energie, Wasser, Telekommunikation, Bankwesen, Verkehr. Anlass war der „New Deal for Consumers“ der Europäischen Kommission zur europaweiten Vereinheitlichung der Verbraucherrechte.

ADR-Assembly

Die Europäische Kommission lud im Juni 2018 Vertreterinnen und Vertreter von AS-Stellen, Europäischen Verbraucherschutzzentren, Verbraucherorganisationen, Unternehmensverbänden und anderen Interessengruppen zur ADR-Versammlung 2018 nach Brüssel ein. Auch die Leiterin der apf nahm an diesem Forum zum Erfahrungsaustausch über bewährte Verfahren, für Fragen zur effektiven Bereitstellung alternativer Streitbeilegung und Online-Streitbeilegung und zum Knüpfen von Netzwerken teil.

Die apf ist aktives Mitglied bei TRAVEL_NET.

EBA-Workshop

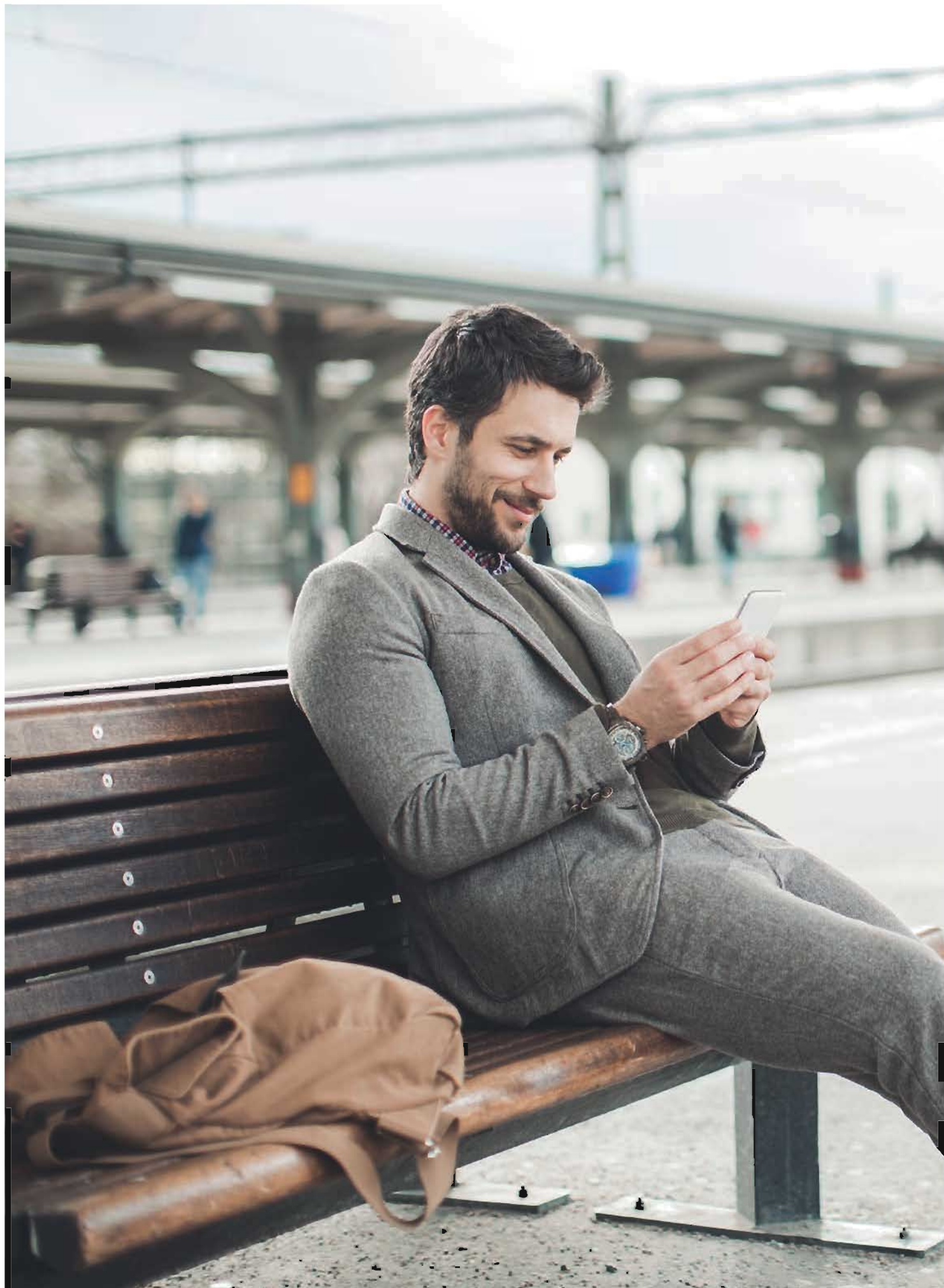
Das Fahrgastrechte-Referat des deutschen Eisenbahnbundesamtes (EBA) veranstaltete einen referatsinternen Workshop im September 2018 in Bonn, bei dem Experten wie die apf zu Gastvorträgen eingeladen waren.


Besuch einer serbischen Delegation

Im November 2018 besuchte eine serbische Delegation im Rahmen eines EU-finanzierten Projekts zur Weiterentwicklung des Verbraucherschutzes in Serbien auch die apf. Das Hauptziel der Studienaufenthalte in mehreren EU-Ländern ist, die Fähigkeiten der am Projekt beteiligten serbischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterzuentwickeln und die praktische Umsetzung der Verbraucherschutzpolitik in Serbien zu unterstützen.

Ein Vertreter der apf informierte über die Entstehung und Entwicklung der apf, über Zuständigkeiten und Kompetenzen der Organisation, über die wichtigsten Eckpunkte des Schlichtungsverfahrens bzw. des Beschwerdeprozesses im Gesamten, über die Finanzierung und über aktuelle Zahlen zu Beschwerden und Schlichtungsverfahren.





- 
- CPC-Neufassung zur Verbraucherbehörden-Kooperation im Dezember 2017 im Amtsblatt der EU veröffentlicht, ab Jänner 2020 in Kraft – Befugnisse und Anwendungsbereich erweitert
 - 2018 schwerpunktmäßige Überprüfung, ob Bahn- und Busunternehmen Infoverpflichtung hinsichtlich apf erfüllen
 - Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte, u. a. EuGH-Urteil zur Frage, ob ein „wilder Streik“ einen außergewöhnlichen Umstand darstellt
 - 96,3 Prozent Pünktlichkeit der Züge im ÖBB-Personenahverkehr 2018; Mitbewerber ebenfalls mit fast durchgängig sehr hohen Pünktlichkeitswerten

Passagier- und Fahrgastrechte

Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr

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

Bei der Bearbeitung der Beschwerden stellt die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) auch vereinzelt Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen aus der Bahn-Fahrgastrechteverordnung¹ bzw. aus dem EisbBFG² fest. Diese werden grundsätzlich im Wege des Schlichtungsverfahrens gelöst; vereinzelt muss die Schienen-Control Kommission informiert werden.

Fristverletzungen

Dem Trend der Vorjahre folgend musste die apf auch im Jahr 2018 vermehrt Fristverletzungen, insbesondere bei der Auszahlung von Verspätungsentschädigungen und Erstattungen, feststellen. Hier wurde in den Beschwerdefällen die ein- oder zweimonatige Frist zur Auszahlung nicht eingehalten. Vorwiegend am Anfang des Jahres dürfte es zu einem Bearbeitungsrückstau bei der ÖBB-Personenverkehr gekommen sein. In der zweiten Jahreshälfte verbesserte sich die Abwicklungsdauer weitgehend.

Verweigerung von Erstattungen oder Verspätungsentschädigungen

Im Jahr 2018 erfasste die apf wie im Jahr zuvor Fälle, bei denen vom Bahnunternehmen eine Erstattung verweigert wurde. Die Ursachen für Verweigerungen sind zahlreich, wie etwa eine falsche Bearbeitung eines Anliegens oder eine unzulässige Ablehnung einer Erstattung aufgrund der Tarifbestimmungen. Des Weiteren erfolgte des Öfteren eine Ablehnung von Erstattungsanträgen infolge von Qualitätseinbußen oder es wurden dem Fahrgast nur geringe Erstattungssummen bei größeren Qualitätseinbußen vom Unternehmen angeboten. In wenigen Beschwerdefällen wurde auch eine Verspätungsentschädigung verweigert oder falsch berechnet. Dies passierte insbesondere in Fällen, in denen der Fahrgast auf einen Teil der Fahrt verzichtete und daher einen kombinierten Anspruch bestehend aus der Erstattung für den nicht in Anspruch genommenen Teil der Fahrt und einer Verspätungsentschädigung besaß.

Keine Hilfeleistung

Grundsätzlich besteht bei Verspätungen von mehr als 60 Minuten ein Anspruch auf Hilfeleistung im Sinne von Mahlzeiten und Erfrischungen, sofern diese im Zug oder am Bahnhof vorhanden sind bzw. organisiert werden können.

Die ÖBB-Personenverkehr erfüllte Hilfeleistungen, insbesondere auf Bahnhöfen, nur ungenügend und Fahrgäste beschwerten sich daraufhin bei der apf. Durch Neuerungen, die gemeinsam mit der ÖBB-Personenverkehr im Laufe des Jahres 2018 erzielt werden konnten (Details siehe Kapitel „Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit“ ab Seite 66), erhofft sich die apf hier künftig deutliche Verbesserungen.





Keine Information über Zugprobleme trotz Kenntnis der Kontaktdaten

Entsprechend den Bestimmungen aus den nationalen Fahrgastrechten muss im Bahnverkehr bei Abweichungen (beispielsweise Zugausfall oder Fahrplanänderung) eine Information des Bahnunternehmens erfolgen, sofern die Kontaktdaten und die geplante Bahnfahrt bzw. -strecke des Reisenden bekannt sind (dies ist etwa bei zug- oder namensgebundenen Tickets der Fall, Beispiele: Sparschiene- und Online-Tickets).

Die apf bemerkte in einigen Verfahren der letzten Jahre eine Verletzung der Informationspflicht und urgierte hier Änderungen beim Bahnunternehmen. Im ersten Halbjahr 2018 erhielt die apf diesbezüglich noch vermehrt Beschwerden, die Zahl nimmt durch eine verbesserte Vorgehensweise des Bahnunternehmens jedoch ab. Die ÖBB-Personenverkehr informiert seit 30. August 2018 per E-Mail über Verspätungen, sofern ein zuggebundenes Ticket vorliegt und die E-Mail-Adresse des Fahrgastes bekannt ist. Ab drei Tagen vor Abfahrt wird über Verspätungen (ein Zug gilt ab fünf Minuten und 29 Sekunden als verspätet) informiert, danach weiter in Drei-Minuten-Intervallen. Der Fahrgast kann auf eigenen Wunsch auf diese Informationen verzichten. Die apf ist weiterhin in Gesprächen mit dem Bahnunternehmen, um auch eine bessere Information über sonstige Störungen (z. B. Ausfall von Garnituren, Wegfall von Reservierungen, Ausfall von Schlaf- bzw. Liegewagen) zu erreichen.

Fahrgeldnachforderung wegen Stornierung nach Kontrolle des Tickets

In der Jahresmitte 2018 stellte die apf fest, dass die ÖBB-Personenverkehr Strafen ausstellt, wenn bei am Smartphone gekauften Tickets (sogenannte Mobile-Tickets) die Buchung nach Validierung (Kontrolle der Gültigkeit) durch das Zugpersonal rückgängig gemacht wurde. Im Online-Ticketshop der ÖBB-Personenverkehr ist es nämlich möglich, jede Buchung binnen drei Minuten zu stornieren. Diese Stornierungsmöglichkeit hilft Fahrgästen im Fall einer Fehlbuchung, der Reaktionszeitraum ist jedoch sehr kurz. Die Stornofunktion in ihrer derzeitigen Ausgestaltung führte manchmal aber auch zu einer unbeabsichtigten Nutzung. Genaueres zur Thematik enthält das Kapitel „Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit“ ab Seite 66.

Aufgrund gehäufter Problemfälle ersuchte die apf das Bahnunternehmen, durchgängig eine Bestätigungsabfrage im Rahmen der Stornierung einzurichten.

Bei der anfänglich vom Unternehmen in den Schreiben an die Fahrgäste verwehrt Einspruchsmöglichkeit gegen die Strafe – sie steht gesetzlich zu – konnte die apf die Streichung der rechtswidrigen Passage erwirken.

Weitere Themen aufgrund von Beschwerden

- Probleme in Verbindung mit der Jahreskartenentschädigung;
- keine Mahnung bei einer Fahrgeldnachforderung;
- verweigerte Ausweisleistung des Bahnpersonals;
- keine Information über Zugausfall trotz personenbezogener Tickets;
- keine Entschädigung für die verspätete Zustellung von Gepäck.

Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Die Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde 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.

Im Rahmen der Vorlage der Beförderungsbedingungen und bei Schlichtungsverfahren, die aufgrund von Fahrgastbeschwerden eröffnet werden, thematisiert die apf pro Berichtsjahr mögliche Gesetzesverstöße gegenüber den Unternehmen.

Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG³ überprüfen, ob die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbünde dem Gesetz entsprechen, und diese bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst alle österreichischen und europäischen Rechtsvorschriften (etwa KSchG⁴, EisbBFG oder

¹ VO (EG) 1371/2007 ABl L 315/2007, 14.

² Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz – EisebBFG BGBl I 2013/40.

³ Eisenbahngesetz 1957 – EisebG BGBl I 1957/60 idgF.

⁴ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.

Die Schienen-Control-Kommission kann rechtswidrige Beförderungsbedingungen untersagen.

Bahn-Fahrgastreueverordnung). 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 nachfolgend „Verfahren der Schienen-Control Kommission“).

Verfahren der Schienen-Control Kommission

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.

Bei zahlreichen Punkten konnte zwischen dem Personenverkehrsunternehmen und der Schienen-Control Kommission eine Klärung erzielt werden: z. B. beim Sommer-Ticket, bei Reservierungen, bei Gruppentickets oder bei Komfort-Tickets. In anderen Punkten wurden Kompromisse erreicht: z. B. zwei Monate Auszahlungsfrist für Erstattungen; Erstattung einer Strafzahlung, wenn der Grund dafür nachträglich

wegfällt, weil etwa das Ticket glaubwürdig nachgereicht wurde; Erstattung der Monatskarten innerhalb der ersten sieben Gültigkeitstage gegen Gebühr; ordentliches und mittlerweile noch zusätzlich erweitertes außerordentliches Kündigungsrecht bei der Österreichcard; Aufhebung der Zugbindung bei bestimmten Gründen; Stornierung bei allen Online-Tickets (auch Sparschiene-Tickets) innerhalb von drei Minuten nach Ticketkauf, nach Ablauf der Drei-Minuten-Regel ist eine Stornierung – mit oder ohne Gebühr – zu meist bis einen Tag vor Gültigkeitsbeginn möglich, sofern das Ticket noch nicht als PDF bezogen wurde; Teil-Storno: mehrere online in einem Warenkorb gebuchte Reisen sind nun einzeln stornierbar; Namensänderungen: bei Online-Buchungen ist für bestimmte Tickets eine Korrektur des Namens möglich, wenn das Ticket noch nicht bezogen wurde.

Es gibt bei dieser Thematik des Weiteren offene Punkte wie die Erstattung von Gruppentickets bzw. einzelner Tickets einer gemeinsam gebuchten Reise und die Erstattung von Aktionstickets, die mit dem Bahnunternehmen noch zu klären sind.

Verfahren wegen AGB der Österreichcard

Im Oktober 2017 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren betreffend einige Bestimmungen in den Tarifbestimmungen, den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Jahresnetzkarte Österreichcard, eines Bahnunternehmens. Die Schienen-Control Kommission ist der Ansicht, dass die AGB der Österreichcard möglicherweise gegen bundesrechtliche Rechtsvorschriften verstoßen. Dabei handelt es sich einerseits um die fehlende Abbildung aller Leistungen der Österreichcard in den AGB (z. B. unentgeltliche Sitzplatzreservierung, ermäßigtes Upgrade auf die 1. Klasse, Sonderkonditionen für Carsharing am Bahnhof, Ermäßigungen bei Vienna Airport Lines, beim City Airport Train (CAT) bzw. für Fahrten mit dem Nightjet im grenzüberschreitenden Verkehr, 15 Prozent Ermäßigungen für Auslandsfahrten mittels Railplus, Nutzung der ÖBB Lounge) und andererseits um die einseitige Abänderung der AGB durch das Unternehmen bei bereits laufenden Verträgen.

Die Schienen-Control Kommission begrüßte im Verfahren die Zusage des Unternehmens, zukünftig sämtliche Leistungen in den Tarifbestimmungen und in den Informationsmedien (beispielsweise Website und Folder) einheitlich und



vollständig darzustellen. In den AGB stellt das Unternehmen klar, dass es zu keinen unterjährigen Änderungen der Hauptleistungspflichten kommt. Zu den Hauptleistungspflichten gehören jedenfalls das Entgelt und die Beförderungspflicht.

Die weiterhin offenen Themen (z. B. Nebenleistungen bzw. freiwillige Zusatzleistungen) sind in Klärung. Das Verfahren war zu Redaktionsschluss noch anhängig.

CPC-Neufassung zur Verbraucherbehörden-Kooperation

Am 27. Dezember 2017 wurde die CPC-Verordnung NEU (CPC = Consumer Protection Cooperation)⁵ über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht. Sie wird die geltende CPC-Verordnung ALT⁶ über die diesbezügliche Zusammenarbeit, welche derzeit in Österreich durch das VBKG⁷ nationalstaatlich umgesetzt wird, ab 17. Jänner 2020 zur Gänze aufheben bzw. ersetzen.

Bereits die CPC-Verordnung ALT sieht harmonisierte Vorschriften und Verfahren zur Erleichterung der Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden vor. Die Europäische Kommission gelangte nach einer Überprüfung zum Ergebnis, dass die CPC-Verordnung ALT nicht ausreicht. Die Rechtsdurchsetzung bei grenzüberschreitenden Verstößen wurde als ineffektiv beurteilt. Die CPC-Verordnung NEU soll nun eine wirksamere und effizientere Zusammenarbeit im Bereich der Verbraucher-Rechtsdurchsetzung schaffen.

Sie sieht gemäß Art 9 weitergehende Mindestbefugnisse der zuständigen Behörden vor.

Dazu zählen u. a. folgende Ermittlungsbefugnisse:

- Zugangsrechte zu allen relevanten Dokumenten, Daten und Informationen;
- die tatsächliche Bereitstellung aller relevanten Dokumente, Daten und Informationen für die Behörden, die Rückverfolgung von Daten- und Finanzströmen, die Feststellung der Identität der an Daten- und Finanzströmen

Die CPC-Verordnung regelt die Behördenzusammenarbeit im Verbraucherschutz.

beteiligten Personen und die Feststellung der Bankverbindung und der Inhaberin bzw. des Inhabers von Internetseiten;

- die Befugnis, alle Räumlichkeiten, Grundstücke und Transportmittel zu betreten bzw. Dokumente, Daten und Informationen zu untersuchen, sicherzustellen oder Kopien davon anzufertigen;
- Mysteryshopping: Waren oder Dienstleistungen als Testeinkäufe zu erwerben, erforderlichenfalls mit verdeckter Identität.

Die zuständigen Behörden erhalten u. a. folgende Durchsetzungsbefugnisse:

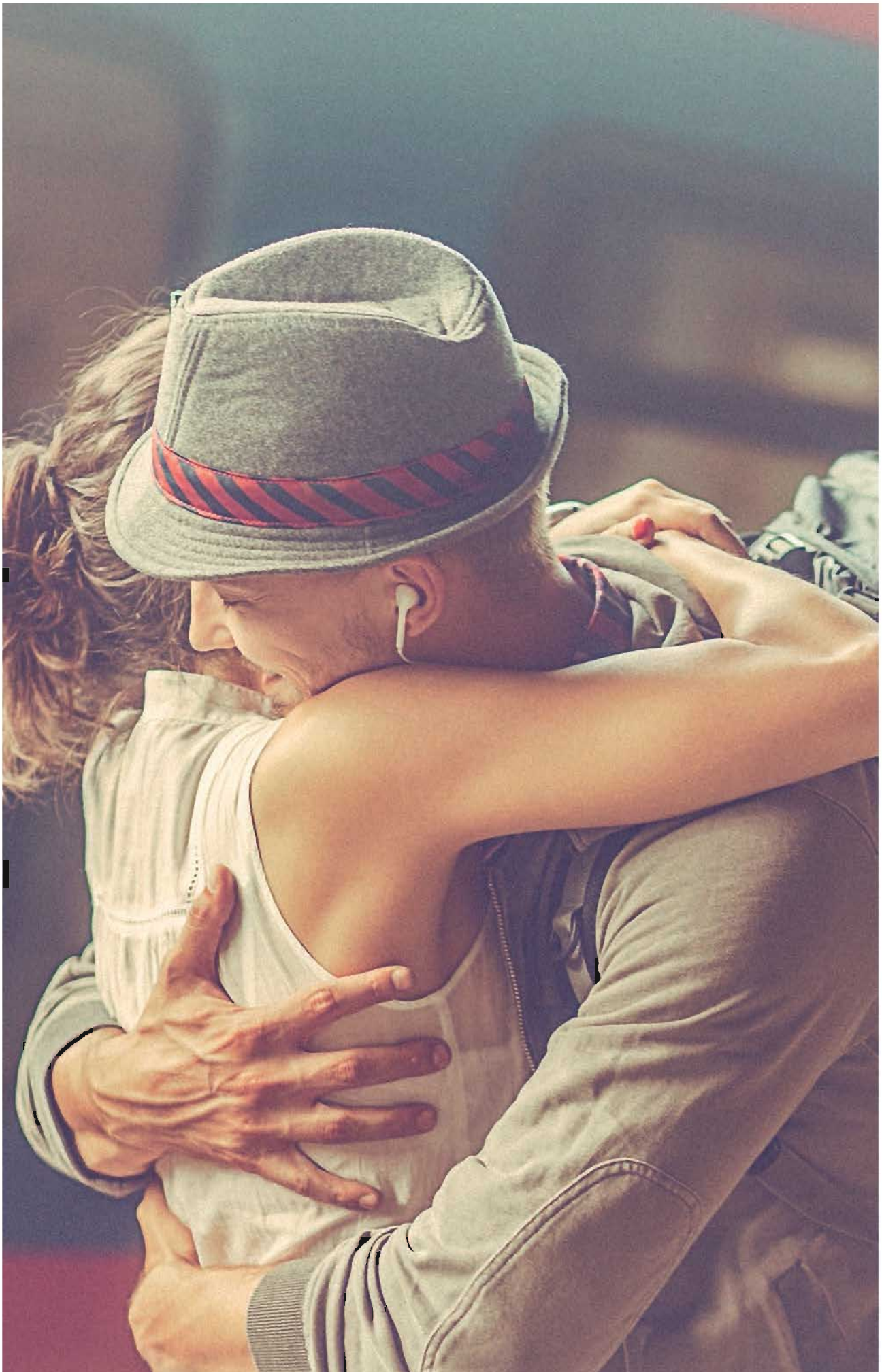
- Ergreifen vorläufiger Maßnahmen zur Vermeidung der Gefahr einer schwerwiegenden Schädigung der Kollektivinteressen von Verbraucherinnen und Verbrauchern;
- schriftliche Anordnung, Verstöße durch den Unternehmer einzustellen;
- Zugangssperre von Webseiten.

Die Ausübung der Mindestbefugnisse erfolgt entweder durch die zuständige Behörde (z. B. apf) oder gegebenenfalls durch die Befassung anderer Behörden bzw. bei strafrechtlichen Verstößen durch die Einschaltung der Staatsanwaltschaft.

⁵ VO (EU) 2017/2394 ABl L 2017/345, 1.

⁶ VO (EG) 2006/2004 ABl L 2004/364, 1.

⁷ Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idgF.





Die apf wurde durch eine Novelle des VBKG⁸ als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit beim Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr benannt.

Durch die CPC-Verordnung NEU werden nicht nur die Befugnisse ausgeweitet, sondern es wird auch der Anwendungsbereich durch die Aufnahme von sieben neuen – auf insgesamt 26 – EU-Richtlinien oder EU-Verordnungen erweitert. Bei der neuen CPC-Verordnung ist nun auch der Bahnverkehr umfasst. Die für die apf relevantesten Verordnungen des neuen Anwendungsbereiches sind die PRM-Fluggastrechteverordnung und die Bahn-Fahrgastrechteverordnung.

Überprüfung Infoverpflichtung hinsichtlich apf bei Bahnunternehmen

Die apf überprüft nach wie vor immer wieder die Einhaltung und Umsetzung der Fahrgastrechte durch Bahnunternehmen und Verbände. 2018 wurde dabei schwerpunktmäßig die Information der Unternehmen über die apf geprüft.

Gemäß § 19 AStG⁹, § 20 EisBFG und Art 29 Abs 2 der Bahn-Fahrgastrechteverordnung bestehen für Unternehmen diverse Verpflichtungen, wie etwa der Hinweis auf die Möglichkeit einer Schlichtung bei einer außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle oder bei einer nationalen Durchsetzungsstelle.



Unternehmen müssen auf der Website über die Möglichkeit zur Schlichtung informieren.

Diese Verpflichtungen umfassen zumindest folgende Punkte:

- Hinweis an den Bahnhöfen, auf der Website des Unternehmens und ggf. in den AGB des Unternehmens über die Möglichkeit der Schlichtung / Durchsetzung bei der apf, samt Information über die Website bzw. Kontaktdaten der apf.
- Hinweis auf die Möglichkeit der Schlichtung / Durchsetzung bei der apf in der Korrespondenz mit einer bzw. einem Beschwerdeführenden, etwa in der letzten (abschlägigen) E-Mail oder per Brief.

Bei der Überprüfung der Websites der Unternehmen fand die apf in einigen Fällen keine oder keine ausreichenden Informationen über die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf, obwohl die Unternehmen in unterschiedlichem Ausmaß dazu verpflichtet sind.

Wenn die Verpflichtungen noch nicht oder nicht vollständig erfüllt waren, ersuchte die apf die betroffenen Unternehmen um eine rasche Umsetzung samt Nachweis.

⁸ Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idF BGBl I 2015/61.

⁹ Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idF.

Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Busverkehr

Verstöße gegen die Bus-Fahrgastrechteverordnung

Im Busbereich registrierte die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) 2018 einige fahrgastrechtliche Verletzungen, die vorwiegend das Unternehmen FlixBus betrafen. Aufgrund der großen Anzahl angebotener Fahrten von und nach Österreich ist FlixBus bei der apf mittlerweile das hauptsächlich von Beschwerden betroffene Busunternehmen.

Notiert wurden insbesondere Verletzungen der Angebotspflicht nach Art 19 Abs 2 Bus-Fahrgastrechteverordnung¹. In diesen Fällen boten die Unternehmen bei einer Abfahrtsverspätung von mehr als zwei Stunden oder bei einer Annullierung nicht an, dass die Reise zu einem späteren Zeitpunkt stattfinden oder der Fahrpreis rückerstattet werden kann. Außerdem verzeichnete die apf im Busbereich häufiger Verletzungen der Hilfeleistungspflicht nach Art 21 Bus-Fahrgastrechteverordnung durch die Unternehmen. In keinem der behandelten Fälle wurde etwa der Hilfeleistungspflicht entsprochen, das heißt, Fahrgäste erhielten kein Angebot für Mahlzeiten und Erfrischungen bei Verspätungen von mehr als 90 Minuten bei Abfahrt von einem Busbahnhof.

Weitere Themen aufgrund von Beschwerden

- Keine alternative Beförderung angeboten;
- Fristverletzungen;
- Verletzungen der Informationspflicht;
- Verletzung der Auszahlungsfrist;
- bei Entschädigungen nur Gutscheine und keine Barerstattung angeboten.

¹ VO (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.

Auslegung Art 19 Abs 3 und 4 in Verbindung mit Art 19 Abs 1 und 2 Bus-Fahrgastrechteverordnung

Die apf wandte sich erneut (wie schon im Jahr 2017) bezüglich einer Interpretation der Bus-Fahrgastrechteverordnung an die Europäische Kommission. Anlass waren Beschwerden im Busbereich im Rahmen der Verletzung der Angebotspflicht nach Art 19 Abs 2, bei denen es um eine Entschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises ging, welche die Unternehmen nicht zahlen wollten. Die Passagiere hatten in den fraglichen Fällen das Problem, dass das Fahrzeug unterwegs defekt wurde oder dass die Annullierung bzw. Verspätung bei der Abfahrt von einer Bushaltestelle auftrat.

Wie im apf-Jahresbericht 2017 (Seite 104 / 105) berichtet, ist diese Frage schon bei Ansprüchen gemäß Art 19 Abs 1 (Annullierung, Überbuchung oder Verspätung von mehr als 120 Minuten ab einem Busbahnhof) strittig. Die Europäische Kommission teilte damals die Auffassung der apf: Wenn das Unternehmen keine Auswahl gemäß Abs 1 anbietet, dann sind dem Passagier gemäß Art 19 Abs 2 immer 50 Prozent des Fahrpreises als Entschädigung zu gewähren, unabhängig von einer allfälligen Weiterfahrt. Eine Erstattung erhält der Passagier jedoch lediglich bei Nichtantritt der Fahrt.

Nun geht es darum, ob einem Passagier die Entschädigung gemäß Art 19 Abs 2 auch zusteht, wenn der Bus während der Fahrt betriebsunfähig wird (Art 19 Abs 3) bzw. die Annullierung oder Verspätung von mehr als 120 Minuten ab einer Bushaltestelle (Art 19 Abs 4) auftritt.

Gemäß Art 3 lit m ist ein Busbahnhof mit Personal besetzt sowie mit gewissen Einrichtungen wie Schaltern oder Warte-



räumen ausgestattet und eine Bushaltestelle gemäß Art 3 lit n jede Stelle für einen Halt, die kein Busbahnhof ist.

Die zugrunde liegenden Bestimmungen von Art 19 Abs 3 und 4 erscheinen nicht ausreichend klar.

Die Artikel lauten wie folgt:

„Artikel 19

Fortsetzung der Fahrt, Weiterreise mit geänderter Streckenführung und Fahrpreiserstattung

[...]

(3) Wird der Kraftomnibus während der Fahrt betriebsunfähig, bietet der Beförderer entweder die Fortsetzung des Verkehrsdienstes mit einem anderen Fahrzeug von dem Ort, an dem sich das betriebsunfähige Fahrzeug befindet, oder die Beförderung von dem Ort, an dem sich das betriebsunfähige Fahrzeug befindet, zu einem geeigneten Wartepunkt oder Busbahnhof, von dem aus die Fortsetzung der Reise möglich ist, an.

(4) Wird ein Linienverkehrsdienst annulliert oder verzögert sich seine Abfahrt von einer Bushaltestelle um mehr als 120 Minuten, so haben die Fahrgäste Anspruch auf Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder auf Erstattung des Fahrpreises durch den Beförderer nach Absatz 1.

[...]“

Nach Auffassung der apf wäre es sachgerecht, wenn betroffenen Passagieren in allen drei Konstellationen (Art 19 Abs 1 oder Abs 3 oder Abs 4 jeweils in Verbindung mit Abs 2) grundsätzlich der gleiche Anspruch zustehen würde, da die Unannehmlichkeiten vergleichbar sind. Laut Erwägungsgrund 16 der Bus-Fahrgastreueverordnung wird eindeutig darauf hingewiesen, dass das Ziel von Art 19 darin besteht, die Unannehmlichkeiten für die Fahrgäste durch erhebliche Verspätungen oder Annullierungen zu begrenzen. Außerdem heißt es in Erwägungsgrund 16: „Versäumen die Beförderer die Leistung der notwendigen Hilfe, sollen die Passagiere Anspruch auf finanzielle Entschädigung haben.“

Das Versäumnis des Busbetreibers, dem Passagier die Möglichkeit zu geben, zwischen Fortsetzung der Fahrt, Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder Erstattung zu wählen, ist laut Europäischer Kommission eindeutig der Auslöser für die Verpflichtung zur Entschädigung. Dies trifft nach

Auffassung der apf nicht nur auf Ansprüche gemäß Abs 1, sondern auch auf Ansprüche gemäß Abs 3 oder Abs 4 zu. Es wäre wohl nicht sachgerecht, Passagiere besserzustellen, die von einer Annullierung oder Verspätung an einem Busbahnhof betroffen sind, als Passagiere, die von einer Bushaltestelle abfahren bzw. während der Fahrt von der Störung betroffen sind. Im Gegenteil, grundsätzlich sind die Unannehmlichkeiten in einem Busbahnhof im Vergleich geringer, da dort zumindest gewisse Einrichtungen zur Verfügung stehen.

Die Auslegung seitens der Europäischen Kommission ist noch ausständig.

Auslegungsfrage Art 19 ff. in Bezug auf vorverlegte Abfahrten

Die apf befragte die Europäische Kommission hinsichtlich einer weiteren Interpretation der Bus-Fahrgastreueverordnung.

Grund waren Beschwerden im Busbereich, bei denen Fahrgäste ohne vorherige Information von vorverlegten Abfahrten betroffen waren. Der jeweilige Bus fuhr nicht wie zeitlich ursprünglich festgelegt vom Abfahrtsort ab, sondern deutlich früher.

Nach Überprüfung der Bestimmungen der Bus-Fahrgastreueverordnung ist nach Auffassung der apf der Sachverhalt der verfrühten Abfahrt bzw. Vorverlegung der Abfahrt nicht direkt geregelt oder definiert.

Art 3 lit p definiert den Begriff „Annullierung“ wie folgt:

„p) ‚Annullierung‘ die Nichtdurchführung eines geplanten Linienverkehrsdienstes;“

Da der Linienverkehr nicht planmäßig stattfand, sondern die Abfahrt vorverlegt wurde, könnte eine Annullierung vorliegen. Allerdings ist bei einer neuen Abfahrtszeit fraglich, ob von einer Annullierung gesprochen werden kann.

Art. 3 lit q definiert den Begriff „Verspätung“ wie folgt:

„q) ‚Verspätung‘ eine Differenz zwischen der planmäßigen Abfahrtszeit des Linienverkehrsdienstes gemäß dem veröffentlichten Fahrplan und dem Zeitpunkt seiner tatsächlichen Abfahrt.“

Bei einer Differenz zwischen geplanter und tatsächlicher Abfahrtszeit könnte gemäß Art 3 lit q auch eine verfrühte Abfahrt als Verspätung gewertet werden. Bei enger Auslegung der Begrifflichkeit „Verspätung“ (und allgemein üblicher Bedeutung des Wortes) ist dies aber wohl eher nicht möglich.

Im Flugverkehr wertete das Amtsgericht Hannover¹ die Vorverlegung eines Fluges mit folgender Begründung als Flugannullierung:

„Der Anspruch ist entsprechend Artikel 5 der VO Nr. 261 begründet, da die Vorverlegung des Fluges um mehr als 10 Stunden gleich seiner Annullierung zu behandeln ist. Die Gleichbehandlung ist geboten, insoweit wird auf die Entscheidungsgründe des Urteils des EuGH vom 19.11.2009, Aktenzeichen C-402/07, verwiesen. Zwar betrifft diese Entscheidung eine Flugverspätung. Für eine Vorverlegung des Fluges, wie hier geschehen um mehr als 10 Stunden, gilt jedoch Gleiches. Die VO Nr. 261 zielt auf ein hohes Schutzniveau für Fluggäste ab, die von [sic!] durch Flugzeitenabweichungen oder Annullierungen veranlassten Ärgernissen ausgesetzt sind. Die Vorverlegung eines Fluges ist gleichermaßen wie die Verspätung eines Fluges geeignet, die zeitlichen Dispositionen der Fluggäste erheblich zu beeinträchtigen.“

Auch die Erwägungsgründe der Bus-Fahrgastreueverordnung sprechen etwa im Erwägungsgrund 1 von der Sicherstellung eines hohen, dem Standard anderer Verkehrsträger vergleichbaren Schutzniveaus für die Fahrgäste.

Da die Bestimmungen nicht eindeutig sind, ersuchte die apf die Kommission um eine diesbezügliche Auslegung; diese ist noch ausständig.

Überprüfung Infoverpflichtung hinsichtlich apf bei Busunternehmen

Entsprechend ihren Kompetenzen führt die apf in regelmäßigen Abständen Überprüfungen durch, beispielsweise ob die Unternehmen ihre Pflichten aus den Rechtsvorschriften

vollständig erfüllen. 2018 wurde dabei schwerpunktmäßig die Information der Unternehmen über die apf geprüft.

Gemäß § 19 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) und gemäß Art 25 Abs 1 Bus-Fahrgastreueverordnung müssen Busunternehmen etwa auf die Möglichkeit einer Schlichtung bei einer außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle oder bei einer nationalen Durchsetzungsstelle hinweisen.

Diese Verpflichtungen umfassen zumindest folgende Punkte:

- Hinweis an den Busbahnhöfen, auf der Website des Unternehmens und ggf. in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Unternehmens über die Möglichkeit der Schlichtung / Durchsetzung bei der apf, samt Information über die Website der apf.
- Hinweis auf die Möglichkeit der Schlichtung / Durchsetzung bei der apf in der Korrespondenz mit einem Beschwerdeführenden, etwa in der letzten (abschlägigen) E-Mail oder per Brief.

Die apf überprüfte die Websites der wichtigsten Busunternehmen, die Fahrten von und nach Österreich anbieten, bzw. der Busbahnhofbetreiber, ob diese ihren Informationsverpflichtungen in der Beschwerdebehandlung und auf der Website ausreichend nachkommen.

Dabei zeigte sich bei vielen Unternehmen Nachholbedarf, die apf unterbreitete ihnen Verbesserungsvorschläge und ersuchte um Umsetzung.

Mehr als die Hälfte der rund 15 überprüften Busunternehmen nahm daraufhin ausreichende Verbesserungen vor.

Bei einigen der (ausländischen) Unternehmen, vor allem bei jenen mit wenigen Busverbindungen von und nach Österreich, musste mehrfach nachgebessert und urgiert werden. Einige wenige Unternehmen reagierten auf die Kontaktaufnahme durch die apf überhaupt nicht, hier werden weitere Maßnahmen evaluiert.

Mit FlixBus, dem derzeit in Österreich wohl wichtigsten Fernbusunternehmen, steht die apf weiterhin in Kontakt, um eine baldige vollständige Umsetzung der diesbezüglichen Verpflichtungen zu gewährleisten.



¹ AG Hannover 11.4.2011, 512 C 15244/10.



Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Flugverkehr

Relevante Urteile im Jahr 2018

Da noch keine Revision der Fluggastrechteverordnung¹ erfolgte, beschäftigte sich der Europäische Gerichtshof (EuGH) auch im Jahr 2018 wieder mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte.

EuGH-Urteil zur Frage der Erstattung der Vermittlungsprovision bei Flugannullierung

Laut Fluggastrechteverordnung müssen Airlines ihre Passagiere im Fall einer Annullierung zwischen einer alternativen Beförderung und einer Erstattung der Ticketkosten wählen lassen.

Uneinigkeit herrschte bis jetzt darüber, ob bei Buchung über einen Reisevermittler auch die Gebühren des Zwischenhändlers durch die Airline zu erstatten sind.

Eine Familie brachte Ende des Jahres 2015 beim Hamburger Amtsgericht zu dieser Thematik eine Klage ein. Sie hatte über den Online-Reisevermittler Opodo Flüge mit Vueling gebucht; diese wurden gestrichen.

Vueling erstattete die Ticketkosten, jedoch nicht die Vermittlungsprovision von Opodo. Das Amtsgericht legte den Fall letztlich dem EuGH vor. Er entschied, dass die Gebühren durch die Airline zu erstatten sind, sofern das Flugunternehmen Kenntnis von der Gebühr hatte.

Im Wortlaut urteilte der Gerichtshof:

„... ist dahin auszulegen, dass der Preis des Flugscheins, der zur Ermittlung des einem Fluggast vom Luftfahrtunternehmen im Fall der Annullierung eines Fluges geschuldeten Erstattungsbetrags heranzuziehen ist, die Differenz zwischen dem vom Fluggast gezahlten und dem vom Luftfahrtunternehmen erhaltenen Betrag in Höhe der Provision eines als Vermittler zwischen ihnen tätig gewordenen Unternehmens einschließt, es sei denn, die Provision wurde ohne Wissen des Luftfahrtunternehmens festgelegt; dies zu prüfen ist Sache des vorlegenden Gerichts.“²

EuGH-Urteil zur Frage des Anspruchs auf Ausgleichszahlung bei Anschlussflügen außerhalb der EU

Ein Fluggast buchte bei Royal Air Maroc einen Flug von Berlin in Deutschland nach Agadir in Marokko, mit Zwischenstopp in Casablanca (ebenfalls Marokko). Der Flug von Berlin nach Casablanca erfolgte mit leichter Verspätung, für den Anschlussflug nach Agadir wurde der Frau die Beförderung verweigert. Als Grund gab die Airline an, ihr Platz sei bereits anderweitig vergeben worden. So erreichte die Reisende ihren Zielort schließlich rund vier Stunden später als geplant. Die Fluglinie weigerte sich allerdings, die Entschädigung zu zahlen. Sie vertrat die Auffassung, dass die Fluggastrechteverordnung für den Flug von Casablanca nach Agadir nicht anwendbar sei, da sich die Destinationen außerhalb der EU befinden.

Das Landgericht Berlin ersuchte den EuGH um diesbezügliche Auslegung der Fluggastrechteverordnung. Der EuGH entschied zugunsten der Reisenden: Voraussetzung für die



¹ VO (EG) 261/2004 ABIL 2004/46, 1.

² EuGH 12.9.2018, C-601/17, Harms.

Fluggastrechteverordnung
gilt bei Anschlussflügen
auch außerhalb
der EU.

Anwendbarkeit der Fluggastrechteverordnung ist, dass (wie im vorliegenden Fall) Flügen mit Zwischenstopp eine einzige Buchung zugrunde liegt (das heißt durchgehende Buchung von A nach C mit Zwischenstopp in B bzw. auch Maschinen- oder Airlinewechsel in B; anders wäre eine getrennte Buchung von A nach B sowie von B nach C zu sehen).

Im Wortlaut urteilte der Gerichtshof:

„... dass diese Verordnung für eine Fluggastbeförderung gilt, die aufgrund einer einzigen Buchung erfolgt und zwischen dem Abflug von einem Flughafen im Gebiet eines Mitgliedstaats und der Ankunft auf einem Flughafen im Gebiet eines Drittstaats eine planmäßige Zwischenlandung außerhalb der Europäischen Union mit einem Wechsel des Fluggeräts umfasst.“³

EuGH-Urteil zur Frage, ob ein „wilder Streik“ einen außergewöhnlichen Umstand darstellt

Am 30. September 2016 kündigte das Management des deutschen Flugunternehmens TUI fly der Belegschaft überraschend eine geplante Umstrukturierung an. Als Reaktion darauf folgte eine Welle an Krankmeldungen („wilder Streik“). Normalerweise liegt die Quote der krankheitsbedingten Abwesenheiten bei rund zehn Prozent. Zwischen 1. und 10. Oktober 2016 stieg diese beim Cockpit-Personal auf bis zu 89 Prozent und beim Kabinenpersonal auf bis zu 62 Prozent. Am Abend des 7. Oktober 2016 erhielt die Belegschaft Informationen über die erzielte Einigung zwischen Betriebsrat und Management.

Aufgrund des „wilden Streiks“ wurden zahlreiche Flüge von TUI fly annulliert oder hatten eine Ankunftsverspätung von mindestens drei Stunden. In beiden Fällen besteht für die Passagiere grundsätzlich ein Anspruch auf Ausgleichszahlung gemäß Fluggastrechteverordnung. TUI fly verweigerte die Zahlung jedoch unter Berufung auf das Vorliegen „außergewöhnlicher Umstände“.

Die deutschen Amtsgerichte Hannover und Düsseldorf – bei denen zahlreiche Klagen auf Leistung dieser Ausgleichszahlungen anhängig waren – fragten den Gerichtshof, ob die spontane krankheitsbedingte Abwesenheit eines großen Teils des Flugpersonals in Form eines „wilden Streiks“ unter den Begriff „außergewöhnliche Umstände“ fällt.

Der EuGH befand, dass ein auf die überraschende Ankündigung einer Umstrukturierung folgender „wilder Streik“ des Flugpersonals keinen „außergewöhnlichen Umstand“ im Sinne der Fluggastrechteverordnung darstellt, der die Airline von der Verpflichtung zur Leistung von Ausgleichszahlungen bei Annullierung oder großer Verspätung befreit. Die Risiken, die sich aus derartigen Maßnahmen ergeben, sind nach Einschätzung des Gerichtshofes Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit der Fluggesellschaft.⁴

Im Wortlaut urteilte der Gerichtshof:

„... dass die spontane Abwesenheit eines erheblichen Teils des Flugpersonals („wilder Streik“), wie sie in den Ausgangsverfahren in Rede steht, nicht unter den Begriff „außergewöhnliche Umstände“ im Sinne dieser Bestimmung fällt, wenn sie auf die überraschende Ankündigung von Umstrukturierungsplänen durch ein ausführendes Luftfahrtunternehmen zurückgeht und einem Aufruf folgt, der nicht von den Arbeitnehmervertretern des Unternehmens verbreitet wird, sondern spontan von den Arbeitnehmern selbst, die sich krank meldeten.“

OGH-Urteil zur Frage der Ersatzpflicht bei selbst organisierter Ersatzbeförderung

Der Oberste Gerichtshof (OGH) stärkte 2018 die Fluggastrechte mit seinem Urteil zur Frage der Ersatzpflicht von Kosten für eine vom Passagier organisierte Alternativbeförderung.⁵



Grundsätzlich statuiert die Fluggastrechteverordnung, dass Fluggästen bei einer Nichtbeförderung, einer Annullierung und einer Verspätung ab fünf Stunden vom ausführenden Luftfahrtunternehmen Unterstützungsleistungen anzubieten sind.

Fluggäste haben die Wahlmöglichkeit zwischen einer vollständigen Erstattung der Ticketkosten samt Rückflug zum Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt, einer anderweitigen Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder einer anderweitigen Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes, vorbehaltlich verfügbarer Plätze.

Eine Frau hatte einen Abendflug von Düsseldorf nach Wien gebucht. Dieser Flug wurde rund drei Stunden vor Abflug annulliert. Die Reisende suchte den Schalter der Airline auf; dort informierte sie eine Mitarbeiterin der Airline, dass am selben Tag kein Flug mehr möglich sei und ein Ersatzflug erst am Nachmittag oder Abend des Folgetages angeboten werden könne.

Aufgrund der Mitteilung der Frau, sie müsse spätestens zu Mittag des nächsten Tages in Wien sein, schlug die Mitarbeiterin des Flugunternehmens eine Zugverbindung (Nachtzug mit Umsteigen) ohne Sitzplatzreservierung vor. Im Übrigen wurde die Reisende an den Schalter einer anderen Fluglinie verwiesen, da diese Fluglinie noch am selben Abend zwei Flüge nach Österreich durchführte.

Schließlich buchte die Betroffene bei der anderen Fluglinie einen Abendflug nach Salzburg und nahm von dort einen Zug nach Wien. Erst nach ihrer Ankunft in Salzburg wurde sie hinsichtlich der Umbuchung auf den Vormittagsflug am nächsten Tag von Düsseldorf über Graz nach Wien verständigt.

Das Luftfahrtunternehmen erstattete die Ticketkosten der annullierten Flugstrecke, verweigerte jedoch die Erstattung

Der Oberste Gerichtshof stärkt die Passagierrechte bezüglich einer Ersatzbeförderung.

der Kostendifferenz, die durch die von der Passagierin selbst organisierte teurere Ersatzbeförderung entstanden war.

Der OGH entschied zugunsten der Flugreisenden und sah den Anspruch auf Ersatz der Kosten für die selbst organisierte Ersatzbeförderung, abzüglich der zurückerstatteten Kosten des annullierten Flugs, als gegeben an. Dem Flugunternehmen muss, durch die Angaben und das Verhalten der Frau, klar gewesen sein, dass diese eine anderweitige Beförderung nach Wien zum frühestmöglichen Zeitpunkt unter vergleichbaren Reisebedingungen wünschte.

Der OGH stellte klar: Ein Flugunternehmen muss aktiv eine konkrete Ersatzbeförderung unter vergleichbaren Reisebedingungen anbieten. Auch hat ein Flugunternehmen seine Organisation so einzurichten, dass es eine entsprechende Ersatzbeförderung zeitgerecht bereitstellen kann.

Eine selbst zu organisierende Beförderung per Nachtzug mit Umsteigen und ohne Sitzplatzreservierung stellt keine adäquate Ersatzbeförderung dar. Des Weiteren ist die Umbuchung auf einen Flug am nächsten Tag, bei vorhandenen Kapazitäten anderer Flugunternehmen am selben Tag, keine Ersatzbeförderung zum ehestmöglichen Zeitpunkt.

³ EuGH 31.5.2018, C-537/17, Wegener.

⁴ EuGH 17.4.2018, C-195/17, C-197/17 bis C-203/17, C-226/17, C-228/17, C-254/17, C-274/17, C-275/17, C-278/17 bis C-286/17 und C-290/17 bis C-292/17, Krüseemann.

⁵ OGH zu 1 Ob 133/18t vom 28.9.2018.



Pünktlichkeit im Bahnverkehr bleibt auf hohem Niveau

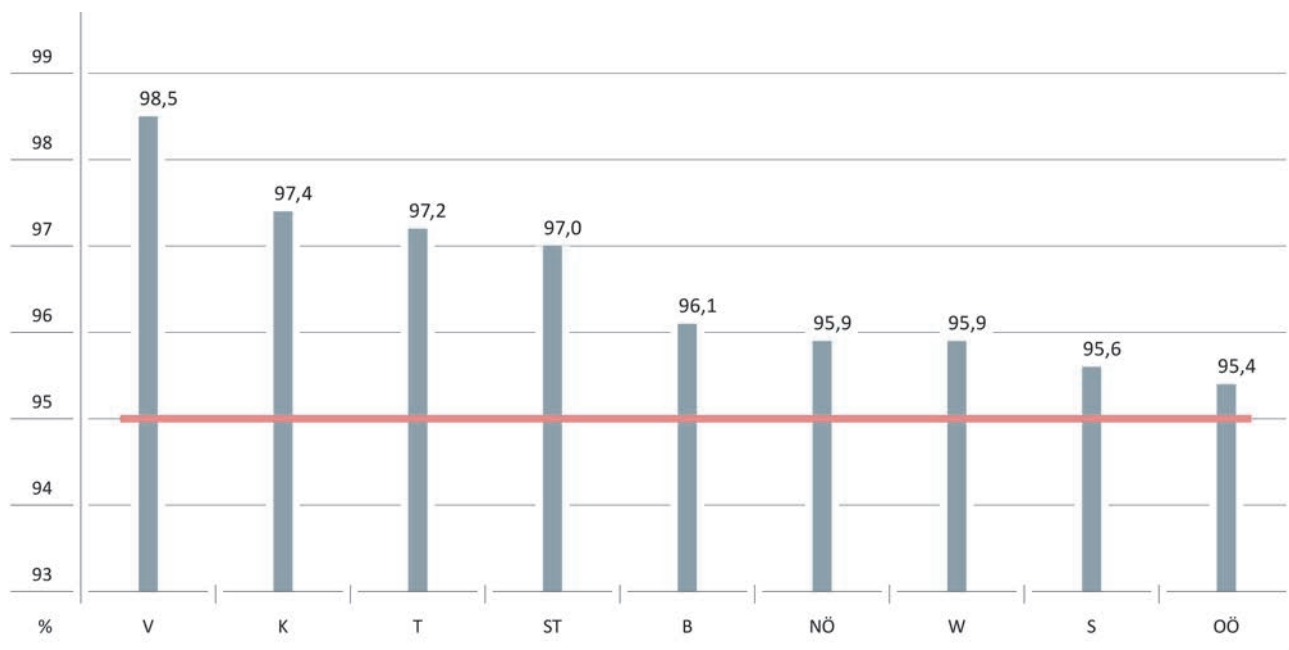


Abb. 1: Vergleich der Pünktlichkeit im ÖBB-Personennahverkehr nach Bundesländern 2018 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; Schienenersatzverkehr und Zugausfälle in den Pünktlichkeitswerten nicht berücksichtigt). Quelle: ÖBB-Personenverkehr.

Im gesamten Personennahverkehr der ÖBB-Personenverkehr war die Pünktlichkeit der Züge 2018 mit 96,3 Prozent abermals sehr hoch.

Gemäß einer Auswertung auf der ÖBB-Personenverkehrs-Website konnte das Bahnunternehmen in vier der neun Bundesländer im Nahverkehr jeden Monat eine Pünktlichkeit von mehr als 95 Prozent erzielen.¹

Im Mittelwert (Durchschnitt) der Monate wies Vorarlberg mit 98,5 Prozent die höchste Pünktlichkeit auf, gefolgt von Kärnten und Tirol mit mehr als 97 Prozent.

In Oberösterreich und Salzburg konnte der gesetzlich festgelegte Pünktlichkeitsgrad von 95 Prozent in drei Monaten nicht erreicht werden. Dies ist auf die dicht befahrene Weststrecke zwischen Linz und Salzburg zurückzuführen.

ÖBB-Personenverkehr: Entschädigung nach Strecken

Wer eine Jahreskarte besitzt, hat im Fall von vermehrten Zugverspätungen im Regionalverkehr Anspruch auf Entschädigung. Davon ausgenommen ist der Stadtverkehr wie beispielsweise die Wiener Schnellbahn. Gemessen wurden für das Jahr 2018 alle rund 17 Millionen Zug-Ankünfte im Regionalverkehr in jeder Station (2017: 16,8 Millionen), ungeplante Zugausfälle ohne Schienenersatzverkehr wurden hier ebenfalls berücksichtigt. Das Netz der ÖBB-Infrastruktur

¹ Quelle: www.oebb.at; abgefragt Jänner 2019.





ist dazu im Jahr 2018 in 112 Streckenabschnitte für den Personenverkehr des Bahnunternehmens ÖBB-Personenverkehr unterteilt. Hinzu 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 fünf Minuten und 29 Sekunden verspätet ist. Wird der Wert von 95 Prozent im Regionalverkehr in zumindest einem Monat nicht erreicht, erhalten die Fahrgäste einmal im Jahr am Ende der Gültigkeitsdauer ihrer Jahreskarte eine Entschädigung. 16,4 Millionen Ankünfte von Zügen im Regionalverkehr (96,3 Prozent) erfolgten pünktlich (Messung in jeder Station). 141.721 Zug-Ankünfte (0,8 Prozent) fielen im Bahnverkehr kurzfristig aus, 250.958 Ankünfte (1,5 Prozent) wurden statt mit Zügen kurzfristig mit Schienenersatzverkehr durchgeführt.

Die Monate mit den meisten pünktlichen Zügen in Österreich waren mit mehr als 96 Prozent die Wintermonate Jänner bis März sowie mit knapp unter 96 Prozent die Monate Mai und Juni 2018. Die wenigsten pünktlichen Züge verkehrten mit einem Wert von 93,4 Prozent witterungsbedingt im November 2018.

Fahrgäste haben Anspruch auf Entschädigung, wenn die Pünktlichkeit im Regionalverkehr zumindest in einem Monat unter 95 Prozent liegt.

Nachfolgend sind die einzelnen Bundesländer mit Strecken dargestellt. Es sind auch Strecken umfasst, die in einem anderen Bundesland beginnen oder enden. Die Werte der ÖBB-Infrastruktur wurden auf ganze Zahlen gerundet und jene unter 95 Prozent (95 Prozent ist der gesetzlich festgelegte Pünktlichkeitsgrad im Regionalverkehr) farbig gekennzeichnet. Aufgrund der Rundung ist der Wert 95 Prozent in den Tabellen sowohl in Farbe (bei Aufrundung) als auch in Schwarz gehalten (bei Abrundung).

Burgenland

Rund 390.000 Ankünfte von Zügen im Regionalverkehr gab es 2018 im Burgenland (rund 2,5 Prozent der österreichweiten Zug-Ankünfte). Das ÖBB-Netz wird im Burgenland in sechs Streckenabschnitte unterteilt, davon ist lediglich die Ostbahn nach Nickelsdorf zweigleisig. Als pünktlichste Strecke stach 2018 die Mattersburger Bahn zwischen Wiener Neustadt und Loipersbach-Schattendorf hervor, es folgte die Strecke von Neusiedl in die Landeshauptstadt Eisenstadt. Betrieblich problematischer ist die durch Ungarn führende eingleisige Strecke zwischen Ebenfurth und Deutschkreutz, da auch Anschlüsse in Wulkaprodersdorf, Ebenfurth und Sopron abgewartet werden müssen.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bruck/Leitha–Bratislava-Petrzalka	99%	96%	97%	97%	95%	96%	87%	94%	94%	96%	93%	96%
Bruck/Leitha–Neusiedl/See	97%	97%	96%	97%	96%	94%	76%	95%	94%	95%	92%	96%
Bruck/Leitha–Nickelsdorf	96%	96%	96%	95%	94%	90%	85%	93%	89%	93%	90%	94%
Ebenfurth–Sopron–Deutschkreutz	96%	91%	94%	97%	91%	95%	85%	89%	92%	90%	88%	93%
Eisenstadt–Neusiedl/See	98%	98%	97%	98%	96%	95%	92%	96%	97%	96%	94%	97%
Wiener Neustadt–Loipersbach-Schattendorf	98%	99%	99%	98%	98%	99%	97%	99%	98%	97%	96%	97%

Tabelle 1: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr im Burgenland 2018 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Kärnten

Kärnten verzeichnete im Jahr 2018 rund eine Million Ankünfte im Bahn-Regionalverkehr (rund 6 Prozent). Die Analyse der zwölf in Kärnten erfassten Strecken zeigte sehr gute Ergebnisse auf den zweigleisigen Strecken Friesach–Klagenfurt, Klagenfurt–Villach, Spittal-Millstättersee–Böckstein. Aber auch der Regionalverkehr auf den eingleisigen Strecken von Klagenfurt nach Wolfsberg bzw. Weizelsdorf sowie auf der Drautalbahn von Spittal-Millstättersee nach Lienz erreichte über 95 Prozent Pünktlichkeit. Hingegen lag die Pünktlichkeit auf der in Richtung Marburg verlaufenden internationalen Trasse von Bleiburg nach Prevalije in allen Monaten unter 95 Prozent (für November liegen keine Werte vor). Die Strecke von Villach nach Hermagor wird derzeit elektrifiziert und der Zugverkehr erreichte dadurch nur in drei Monaten pünktliche Werte.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bleiburg–Prevalije	91%	79%	84%	79%	73%	80%	82%	85%	85%	75%	*	94%
Friesach–Klagenfurt	98%	95%	98%	97%	97%	97%	96%	98%	95%	97%	97%	99%
Klagenfurt–Weizelsdorf	99%	99%	99%	99%	97%	99%	100%	99%	97%	98%	99%	99%
Klagenfurt–Villach	96%	96%	93%	95%	97%	97%	97%	97%	96%	96%	97%	97%
Spittal-Millstättersee–Lienz	98%	98%	98%	98%	97%	98%	97%	99%	98%	95%	97%	99%
Spittal-Millstättersee–Böckstein	97%	99%	98%	96%	98%	96%	94%	93%	96%	96%	98%	98%
Spittal-Millstättersee–Villach	98%	98%	98%	96%	97%	97%	98%	99%	97%	94%	97%	99%
St. Veit/Glan–Villach (über Feldkirchen)	98%	98%	97%	97%	98%	98%	98%	98%	98%	96%	98%	99%
Villach–Hermagor	83%	82%	81%	83%	81%	82%	92%	99%	95%	97%	80%	91%
Villach–Jesenice	98%	98%	97%	98%	98%	97%	96%	97%	97%	96%	97%	97%
Villach–Tarvisio Boscoverde	97%	91%	92%	75%	74%	78%	86%	89%	87%	93%	93%	95%
Wolfsberg–Klagenfurt	96%	96%	96%	98%	97%	98%	99%	98%	98%	98%	98%	98%

Tabelle 2: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Kärnten 2018 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur. * Leeres Feld: Wert liegt nicht vor.





Oberösterreich

2,2 Millionen Ankünfte von Zügen des Regionalverkehrs wurden 2018 in Oberösterreich erfasst (rund 13 Prozent). Auf sieben der 23 in Oberösterreich gemessenen Strecken erreichten Züge in allen Monaten 2018 über 95 Prozent Pünktlichkeit. Zu den pünktlichsten Strecken zählten die eingleisigen Strecken von Garsten nach Kleinreifling, von Linz Urfahr nach Aigen-Schlägl sowie jene von und nach Ried im Innkreis. Auf der Weststrecke zwischen Linz–Wels–Attnang-Puchheim und Straßwalchen ergaben sich Werte unter 95 Prozent, bedingt durch ein hohes Verkehrsaufkommen durch Personenfernverkehr, Güterverkehr und dichten Nahverkehr. Unter 95 Prozent blieb auch die Mattigtalbahn zwischen Steindorf und Braunau am Inn, bei der die meisten Züge nach Salzburg durchgebunden werden. In Summe ergaben sich fünf Strecken, die in keinem Monat mehr als 95 Prozent Pünktlichkeit erzielten.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Attnang-Puchheim–Kammer/Schörfling	87%	87%	78%	90%	92%	88%	87%	87%	93%	94%	94%	95%
Attnang-Puchheim–Ried/Innkreis	97%	99%	98%	96%	98%	98%	97%	97%	97%	96%	98%	99%
Attnang-Puchheim–Straßwalchen	92%	92%	93%	91%	93%	92%	91%	92%	95%	90%	90%	93%
Garsten–Kleinreifling	98%	99%	98%	97%	98%	99%	96%	95%	99%	97%	96%	98%
Kirchdorf/Krems–Selzthal	96%	95%	94%	94%	94%	95%	92%	95%	92%	91%	93%	93%
Linz–Kirchdorf/Krems	97%	97%	96%	95%	96%	96%	96%	95%	93%	93%	92%	94%
Linz–Pregarten	95%	98%	98%	96%	93%	95%	94%	92%	92%	94%	90%	96%
Linz–Wels	94%	96%	96%	93%	94%	95%	92%	95%	95%	93%	91%	92%
Linz Urfahr–Aigen-Schlägl	98%	97%	98%	98%	96%	98%	97%	98%	98%	97%	97%	97%
Neumarkt-Kallham–Passau	97%	98%	97%	96%	95%	94%	95%	96%	96%	96%	95%	96%
Neumarkt-Kallham–Ried/Innkreis	97%	98%	97%	97%	97%	97%	96%	96%	97%	94%	94%	96%
Pregarten–Horni Dvoritze	91%	92%	94%	91%	80%	86%	87%	84%	80%	85%	78%	91%
Ried/Innkreis–Braunau	98%	98%	98%	97%	97%	97%	97%	97%	96%	97%	95%	97%
Ried/Innkreis–Schärding	96%	98%	98%	96%	99%	98%	97%	98%	98%	97%	96%	97%
Sarmingstein–Linz/St. Valentin	94%	96%	94%	92%	93%	93%	93%	93%	93%	90%	90%	96%
St. Valentin–Garsten	98%	99%	99%	99%	98%	99%	98%	97%	99%	98%	97%	99%
St. Valentin–Linz	98%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	97%	98%
Stainach-Irdning–Attnang-Puchheim	95%	95%	96%	93%	92%	89%	90%	89%	91%	91%	92%	95%
Steindorf–Straßwalchen–Braunau	87%	90%	92%	87%	88%	91%	90%	93%	94%	93%	90%	88%
Wels–Aschach	100%	100%	98%	99%	98%	100%	99%	100%	97%	100%	100%	100%
Wels–Attnang-Puchheim	93%	93%	94%	91%	91%	93%	90%	93%	94%	89%	89%	91%
Wels–Grünau im Almtal	95%	96%	97%	97%	95%	96%	95%	95%	95%	94%	94%	97%
Wels–Neumarkt-Kallham	97%	97%	96%	96%	95%	94%	94%	95%	96%	96%	94%	95%

Tabelle 3: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Oberösterreich 2018 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Salzburg

2018 wurden auf den sechs Strecken im Salzburger Regionalverkehr rund eine Million Zug-Ankünfte gemessen (rund 6 Prozent). Zugverspätungen auf der Weststrecke ergaben in Salzburg (wie in Oberösterreich) entsprechend schlechtere Werte; ein weiterer Grund ist die starke Vernetzung mit dem Verkehr in Deutschland. Am pünktlichsten war die im Regionalverkehr wenig befahrene Tauernstrecke zwischen Schwarzach-St. Veit und Böckstein, gefolgt von der Strecke zwischen Salzburg und dem bayerischen Freilassing (2017 Fertigstellung des dreigleisigen Ausbaus). Im Juni, August und September 2018 konnte auf allen Strecken eine Pünktlichkeit von mehr als 95 Prozent erreicht werden.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Böckstein–Schwarzach-St. Veit	98%	100%	100%	97%	99%	98%	98%	100%	100%	96%	95%	100%
Freilassing–Salzburg–Schwarzach-St. Veit	96%	97%	96%	93%	97%	97%	97%	98%	98%	97%	89%	95%
Radstadt–Bischofshofen	94%	93%	96%	93%	98%	99%	99%	96%	96%	96%	94%	94%
Salzburg (Zugbeginn oder -ende)–Freilassing	95%	99%	97%	98%	97%	99%	96%	99%	99%	96%	96%	97%
Schwarzach-St. Veit–Saalfelden	94%	96%	94%	88%	96%	97%	98%	97%	98%	97%	91%	96%
Straßwalchen–Salzburg–Freilassing	92%	94%	95%	94%	95%	95%	94%	96%	96%	93%	93%	94%

Tabelle 4: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Salzburg 2018 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.





Steiermark

Die 1,2 Millionen in der Steiermark gemessenen Ankünfte von Zügen (rund 7 Prozent) zeigten 2018 trotz winterlicher Jahreszeit für Jänner und März auf allen Strecken des Regionalverkehrs eine Pünktlichkeit von mehr als 95 Prozent. Von den zwölf erfassten Strecken erreichte die steirische Ostbahn von Graz über Feldbach nach Jennersdorf mit 98 bis 99 Prozent – wie schon 2017 – sehr gute Werte. Anschließend rangierte die Südbahn von Graz nach Spielfeld-Straß. Sechs unpünktliche Monate verzeichnete die Ennstalbahn zwischen Selzthal und Stainach-Irdning, verursacht durch die Eingleisigkeit und die Herstellung von Anschlüssen in den genannten Bahnhöfen.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bruck/Mur–Friesach	98%	92%	96%	95%	95%	95%	97%	96%	95%	95%	93%	97%
Bruck/Mur–Graz	99%	97%	98%	97%	99%	98%	94%	95%	97%	98%	97%	98%
Bruck/Mur–Treglwang	98%	91%	98%	98%	97%	98%	98%	97%	98%	96%	94%	97%
Friedberg–Fehring	99%	98%	99%	99%	95%	94%	93%	85%	89%	97%	93%	97%
Graz–Jennersdorf	99%	98%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	99%	98%	99%
Graz–Spielfeld-Straß	98%	98%	98%	97%	98%	98%	97%	98%	98%	98%	98%	98%
Kleinreifling–Selzthal	99%	98%	99%	98%	97%	100%	97%	96%	99%	97%	97%	99%
Mürzzuschlag–Bruck/Mur	98%	96%	98%	97%	97%	96%	96%	94%	94%	96%	94%	95%
Selzthal–Stainach-Irdning	98%	93%	97%	94%	97%	97%	97%	96%	94%	93%	94%	95%
Spielfeld-Straß–Bad Radkersburg	96%	98%	97%	88%	94%	96%	96%	97%	98%	97%	98%	98%
Stainach-Irdning–Radstadt	98%	96%	98%	99%	99%	99%	99%	98%	96%	91%	97%	98%
Treglwang–Selzthal	99%	93%	97%	98%	97%	99%	99%	98%	98%	96%	94%	98%

Tabelle 5: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in der Steiermark 2018 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Auch bei Jahreskarten besteht Anspruch auf Entschädigung bei vermehrten Verspätungen und Ausfällen.

Tirol

1,4 Millionen Zug-Ankünfte bildeten 2018 die Basis für die Auswertung in Tirol (rund 8 Prozent). Eine der sechs gemessenen Strecken in Tirol war in allen Monaten pünktlich, und zwar erreichte jene in Osttirol von Lienz zum italienischen Grenzbahnhof San Candido-Innichen einen durchschnittlichen Pünktlichkeitswert von 97,8 Prozent. Die Strecke der Karwendelbahn von Innsbruck nach Scharnitz erzielte 97,7 Prozent. Bei den sechs von der ÖBB-Personenverkehr betriebenen Strecken in Tirol konnte bei jeder Strecke im August, September, November und Dezember 2018 ein pünktlicher Verkehr über 95 Prozent beobachtet werden. Aufgrund der Grenzkontrolle am Brenner ergab sich für die Strecke nach Innsbruck ein durchschnittlicher Pünktlichkeitswert von 94,2 Prozent.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Innsbruck–Brenner	93%	95%	94%	94%	94%	93%	94%	98%	95%	91%	95%	96%
Innsbruck–Landeck	94%	96%	96%	96%	97%	98%	97%	96%	98%	95%	95%	96%
Innsbruck–Scharnitz	95%	98%	99%	98%	98%	99%	97%	97%	99%	98%	97%	97%
Kufstein–Innsbruck	97%	98%	97%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	94%	96%	97%
Saalfelden–Wörgl	93%	97%	98%	96%	98%	98%	98%	98%	99%	98%	97%	98%
San Candido-Innichen–Lienz	96%	97%	98%	98%	98%	99%	98%	97%	99%	98%	99%	98%

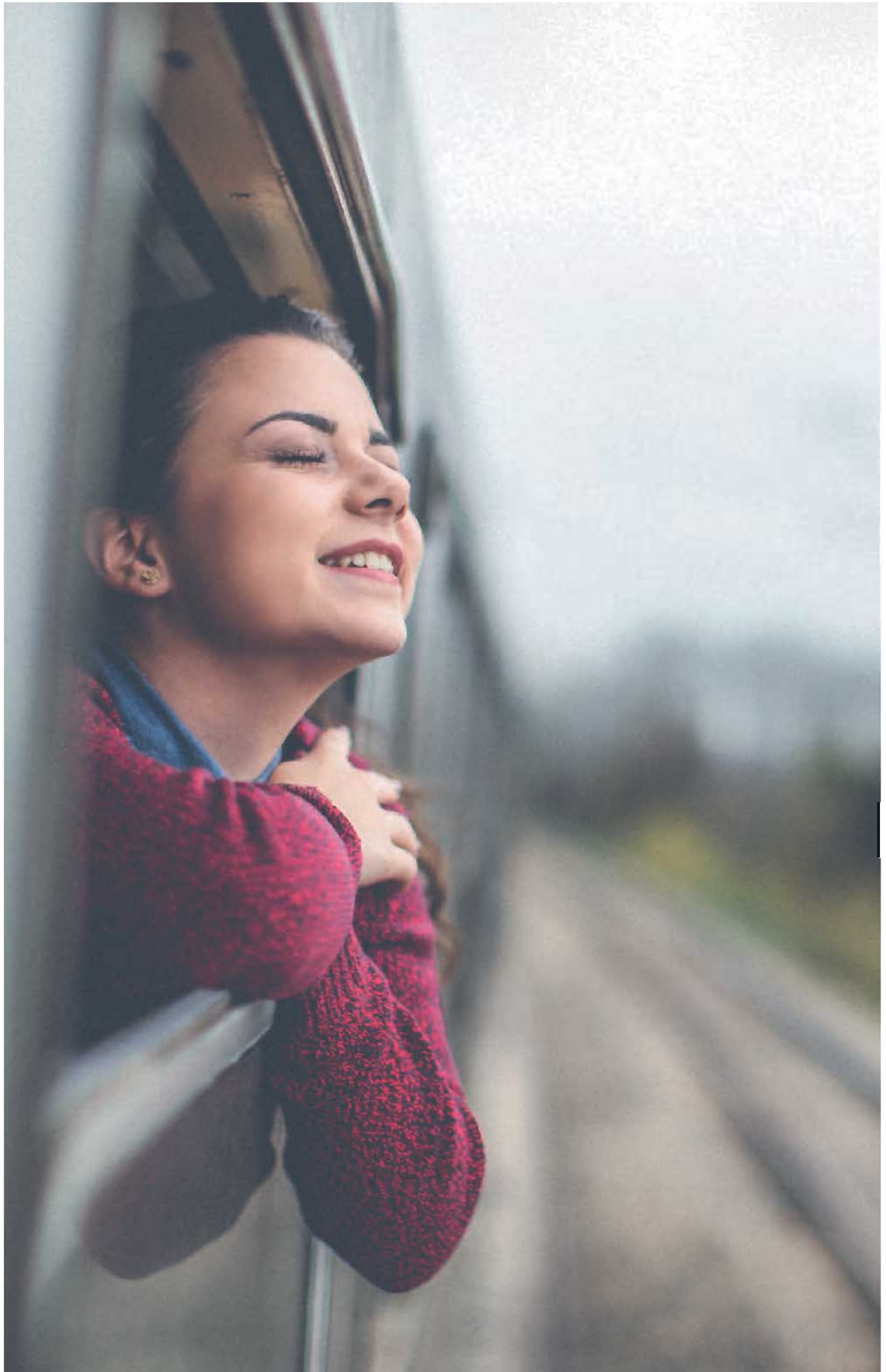
Tabelle 6: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Tirol 2018 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Vorarlberg

965.000 Ankünfte von Regionalverkehrszügen wies im Jahr 2018 Vorarlberg auf (rund 5,5 Prozent). In neun Monaten konnte auf jeder der vier gemessenen Strecken eine Pünktlichkeit von mehr als 95 Prozent erreicht werden. Mit 98,5 Prozent durchschnittlicher Pünktlichkeit war die Strecke zwischen Bludenz und Feldkirch die pünktlichste. Lediglich die eingleisige Strecke ab Feldkirch in Richtung Liechtenstein nach Buchs verzeichnete in den Monaten April, November und Dezember 2018 einen Wert unter 95 Prozent.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bludenz–Feldkirch	99%	99%	98%	99%	99%	99%	98%	98%	99%	98%	98%	99%
Feldkirch–Buchs	95%	96%	98%	93%	99%	99%	96%	96%	99%	95%	93%	95%
Feldkirch–Lochau-Hörbranz	99%	99%	98%	98%	99%	99%	97%	98%	98%	98%	98%	98%
St. Margrethen–Bregenz	98%	99%	98%	97%	99%	98%	98%	98%	97%	98%	97%	99%

Tabelle 7: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Vorarlberg 2018 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.



Pünktlichkeit im Bahnverkehr | apf Jahresbericht 2018

Strecke/Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Absdorf-Hippersdorf–Gmünd NÖ	99%	98%	97%	98%	95%	98%	92%	92%	94%	95%	96%	96%
Absdorf-Hippersdorf–Krems/Donau	98%	98%	98%	98%	98%	98%	97%	95%	97%	95%	96%	97%
Amstetten–St. Valentin	99%	97%	98%	98%	98%	98%	98%	99%	88%	89%	97%	97%
Amstetten–Waidhofen/Ybbs	98%	96%	96%	95%	95%	97%	96%	97%	96%	95%	92%	95%
Bad Fischau-Brunn–Gutenstein	99%	99%	99%	99%	98%	99%	98%	96%	99%	99%	99%	98%
Bad Fischau-Brunn–Puchberg/Schneeberg	99%	99%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	98%	98%	98%	99%
Freiland–Traisen	99%	99%	99%	100%	100%	99%	99%	100%	99%	99%	99%	98%
Gänserndorf–Groß Schweinbarth	100%	100%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	99%	100%	98%	100%
Gänserndorf–Marchegg	100%	99%	99%	99%	98%	99%	100%	100%	99%	99%	99%	99%
Gramatneusiedl–Wampersdorf	**	**	**	**	**	**	80%	89%	**	**	**	**
Hainfeld–Traisen	99%	99%	98%	100%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	98%
Krems/Donau–St. Pölten	98%	98%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	96%	93%	96%	98%
Leobersdorf–Weissenbach-Neuhaus	100%	100%	100%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	98%	99%
Mistelbach–Laa/Thaya	97%	94%	94%	94%	93%	94%	90%	92%	77%	92%	49%	89%
Obersdorf–Bad Pirawarth	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	100%	99%	100%
Payerbach-R.–Mürzzuschlag	97%	96%	93%	97%	93%	96%	98%	97%	97%	97%	93%	95%
Pöchlarn–Scheibbs	100%	100%	99%	100%	99%	99%	99%	100%	99%	99%	99%	100%
Rohr–Amstetten	96%	95%	95%	94%	95%	96%	94%	96%	97%	94%	93%	94%
Sigmundsherberg–Krems/Donau	99%	98%	99%	99%	99%	99%	98%	98%	98%	95%	97%	99%
St. Pölten–Rohr	97%	95%	95%	95%	95%	96%	96%	97%	97%	96%	94%	96%
Stockerau–Absdorf-Hippersdorf	98%	95%	96%	95%	97%	95%	95%	94%	89%	95%	94%	95%
Traisen–St. Pölten	98%	98%	97%	99%	98%	98%	98%	99%	98%	97%	98%	95%
Tulln–St. Pölten	99%	98%	98%	99%	99%	98%	98%	89%	99%	98%	97%	98%
Wien Meidling–Pottendorf–Wr. Neustadt	97%	96%	93%	94%	94%	95%	92%	96%	89%	89%	89%	95%
Waidhofen/Ybbs–Kleinreifling	98%	97%	96%	95%	96%	97%	97%	96%	98%	96%	92%	95%
Wien FJBF.–Absdorf-Hippersdorf	99%	99%	98%	99%	99%	99%	98%	92%	98%	98%	98%	98%
Wien Floridsdorf–Bernhardsthal	96%	94%	94%	92%	92%	91%	92%	83%	92%	89%	88%	91%
Wien Floridsdorf–Mistelbach	97%	94%	95%	93%	93%	93%	92%	93%	89%	92%	87%	90%
Wien Floridsdorf–Retz	97%	95%	95%	93%	95%	95%	92%	93%	94%	94%	90%	92%
Wien Hbf.–Bruck/Leitha	98%	98%	96%	98%	96%	96%	93%	96%	95%	96%	93%	96%
Wien Hbf.–Marchegg	99%	98%	97%	98%	98%	97%	98%	98%	96%	98%	96%	92%
Wien Hbf.–Mödling–Payerbach-R.	97%	95%	95%	93%	95%	94%	95%	94%	95%	93%	92%	92%
Wien Rennweg–Wolfsthal	96%	95%	95%	94%	96%	94%	95%	95%	94%	95%	92%	93%
Wien West–Neulengbach–St. Pölten	97%	95%	95%	96%	96%	96%	96%	95%	95%	95%	93%	95%
Wien West–Tullnerfeld–St. Pölten	94%	95%	93%	96%	95%	96%	96%	97%	97%	95%	95%	95%
Wien Zvbf.–Felixdorf	99%	99%	99%	98%	98%	99%	96%	99%	98%	97%	95%	95%
Wiener Neustadt–Bad Fischau-Brunn	99%	99%	99%	99%	98%	99%	99%	98%	96%	98%	98%	98%
Wiener Neustadt–Friedberg	98%	99%	98%	98%	98%	95%	96%	97%	97%	98%	98%	98%

Tabelle 8: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Niederösterreich 2018 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur. ** Leere Felder: Umleitungszüge nur in den Sommerferien.



Niederösterreich

Niederösterreich hat mit 38 die meisten Strecken und mit 6,5 Millionen Zug-Ankünften (rund 38 Prozent) das stärkste Aufkommen im Regionalverkehr Österreichs für das Jahr 2018. Auf 13 Strecken war in allen Monaten ein pünktlicher Verkehr zu verzeichnen. Mit durchschnittlich je 99,5 Prozent waren die pünktlichsten Strecken im Weinviertel zwischen Großschweinbarth und Gänserndorf sowie angrenzend zwischen Obersdorf und Bad Pirawarth. Über 99 Prozent durchschnittliche Pünktlichkeit verfügten noch die Strecken zwischen Traisen und Freiland, Gänserndorf und Marchegg, Leobersdorf und Weissenbach-Neuhaus sowie Pöchlarn und Scheibbs. Mit Ausnahme der Strecke (Wolkersdorf-)Mistelbach-Laa an der Thaya hatten auch alle anderen eingleisigen Strecken gute Pünktlichkeitswerte. Die pünktlichste zweigleisige Strecke war 2018 die Franz-Josefs-Bahn von Wien nach Absdorf-Hippersdorf mit 97,9 Prozent.

← Tabelle nebenstehend.

Wien

Innerhalb Wiens verlaufen fünf Strecken, im Jahr 2018 verzeichneten sie 2,3 Millionen Ankünfte von Regionalverkehrszügen (rund 13,5 Prozent). Dabei war die Vorortelinie zwischen Hütteldorf und Handelskai mit durchschnittlich 99 Prozent die pünktlichste Strecke, dahinter ist die Strecke Stadlau-Süßenbrunn platziert. Drei durch Wien führende Strecken wiesen in allen Monaten eine Pünktlichkeit von mehr als 95 Prozent auf. Mit durchschnittlich 92,5 Prozent Pünktlichkeit waren Züge auf der im Personenverkehr am dichtesten befahrenen Wiener Schnellbahnstrecke Floridsdorf-Meidling unterwegs. Dies sind bei 1,7 Millionen Zug-Ankünften beachtliche Werte; die ÖBB-Personenverkehr teilt sich die Kapazitäten dort mit dem CAT (City Airport Train) und der WESTbahn.

Beim Bahnunternehmen ÖBB-Personenverkehr sind, rechtlich zulässig, Verspätungen bei Stadtverkehren und in Verkehrsverbund-Kernzonen von der Verspätungsentschädigung ausgenommen.

Strecke/Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Wien Handelskai–Wien Hütteldorf	99%	99%	99%	100%	100%	99%	99%	99%	99%	99%	98%	99%
Wien Hbf. (Bstg. 3–12)–Wien Meidling	98%	98%	98%	98%	97%	97%	96%	97%	96%	97%	96%	95%
Wien Meidling–Wien Floridsdorf	96%	94%	93%	92%	93%	93%	93%	93%	93%	92%	90%	90%
Wien Meidling–Wien Hütteldorf	99%	98%	99%	97%	97%	98%	96%	98%	97%	97%	95%	97%
Wien Stadlau–Wien Süßenbrunn	99%	99%	99%	99%	98%	98%	99%	99%	98%	99%	97%	99%

Tabelle 9: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Wien 2018 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.



Pünktlichkeit der anderen Regionalbahnen und der WESTbahn

Die ÖBB-Infrastruktur sowie die Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft (SCHIG) erfassen die Pünktlichkeitswerte der Mitbewerber. Mit durchwegs deutlich über 95 Prozent gelang es 2018 den Stern & Hafferl-Verkehren (StH) auf der Linzer Lokalbahn (LILO), der Lokalbahn Lambach-Vorchdorf-Eggenberg (LVE), der Montafonerbahn (MBS), der Graz-Köflacher Bahn (GKB), der Salzburger Lokalbahn (SLB) und der Neusiedler Seebahn (NSB), pünktlich unterwegs zu sein. Die zusammenhängenden Streckenabschnitte der LILO, GKB und SLB wurden in der Tabelle 10 zusammengefasst.

In der Steiermark fuhr die Steiermarkbahn (StB) auf zwei der drei Strecken immer pünktliche Verkehre. Mit der innerstädtischen Verlegung der Trasse der Wiener Lokalbahn (WLB) ergab sich ab April eine Verschlechterung der Pünktlichkeit; die bisherige Strecke über Eichenstraße-Siebertgasse wurde eingestellt. Betrieblich problematisch ist die nach Ungarn führende eingleisige Strecke der Raaberbahn (GySEV) zwischen Ebenfurth und Sopron, da Anschlüsse in Wulkaprodersdorf, Ebenfurth und Sopron abgewartet werden müssen.

EVU/Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
GKB	100%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	96%	98%	99%	100%
StH LILO	100%	99%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	100%	99%	100%	100%
StH LVE	99%	99%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	97%	97%	99%	98%
MBS	99%	99%	100%	99%	99%	98%	99%	98%	99%	99%	98%	98%
NSB	99%	99%	99%	100%	99%	98%	98%	98%	99%	98%	98%	99%
GySEV	99%	93%	95%	97%	94%	96%	85%	91%	93%	92%	90%	96%
SLB	98%	98%	99%	97%	95%	99%	99%	99%	98%	96%	97%	98%
StB Feldbach	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	93%	98%	100%	100%	100%
StB Gleisdorf	100%	99%	100%	99%	100%	100%	99%	99%	99%	100%	100%	99%
StB Peggau	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
WLB	99%	99%	99%	92%	94%	91%	93%	93%	93%	93%	93%	93%

Tabelle 10: Pünktlichkeit der Regionalbahnen (EVU = Eisenbahnverkehrsunternehmen) 2018 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; Schienenersatzverkehr und Zugausfälle in den Pünktlichkeitswerten nicht berücksichtigt).

Quelle: GKB, StH, MBS, GySEV (NSB), SLB, StB, WLB.





Tabelle 11 zeigt die Mitbewerber, die in Österreich ausschließlich auf ÖBB-Infrastruktur verkehren. Durchwegs deutlich höher als 95 Prozent lag die Pünktlichkeit beim CAT zwischen Wien Mitte und Flughafen Wien.

Als unpünktlichstes Eisenbahnverkehrsunternehmen war 2018 Meridian mit einem durchschnittlichen Wert von 88,4 Prozent über den Grenzübergang Salzburg unterwegs. Das Unternehmen bedient die Strecken München–Salzburg (in der Tabelle: Meridian Salzburg) und München–Rosenheim–Kufstein (in der Tabelle: Meridian Kufstein) und hält in Österreich nur in den Grenzbahnhöfen Salzburg Hauptbahnhof und Kufstein. Ursachen für die Verspätungen waren u. a. zahlreiche Bauarbeiten östlich von Rosenheim. DB Regio führt Regionalzüge von Bayern nach Salzburg Hauptbahnhof (in der Tabelle: DB Salzburg) sowie den Gesamtverkehr im Außerfern zwischen Ehrwald Zugspitzbahn und Vils (in der Tabelle: DB Außerfern).

EVU / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Meridian Kufstein	91%	95%	91%	91%	93%	89%	84%	94%	92%	91%	91%	90%
Meridian Salzburg	87%	92%	89%	62%	90%	86%	77%	86%	89%	83%	85%	86%
CAT	99%	99%	98%	97%	99%	97%	98%	99%	98%	98%	97%	97%
DB Salzburg	95%	95%	98%	97%	98%	97%	96%	94%	97%	96%	93%	92%
DB Außerfern	91%	92%	96%	97%	98%	98%	93%	96%	97%	97%	97%	98%
WESTbahn	95%	96%	93%	92%	92%	92%	86%	95%	95%	93%	91%	91%

Tabelle 11: Pünktlichkeit der Regionalbahnen und der WESTbahn 2018 in ÖBB-Verkehrsstationen (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Die WESTbahn ist im Fernverkehr tätig, für sie gilt der für den Nahverkehr gesetzlich festgelegte Mindestpünktlichkeitsgrad von 95 Prozent für Verspätungsentschädigungen nicht. Der vom Unternehmen selbst festgelegte Pünktlichkeitsgrad beträgt bei der WESTbahn derzeit 90,01 Prozent (bezüglich der Höhe des Wertes ist ein Verfahren beim Bundesverwaltungsgericht anhängig). Für alle anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen gilt mit mindestens 95 Prozent der gleiche Pünktlichkeitsgrad wie für Nahverkehrszüge der ÖBB-Personenverkehr.

Der zwischen Wien und Prag verkehrende RegioJet verkauft keine in Österreich gültigen Jahreskarten bzw. anerkennt keine Jahreskarten der Verkehrsverbände. Somit kann für das Unternehmen die gesetzlich vorgeschriebene Jahreskartenentschädigung nicht angewendet werden. Der Personenverkehr der nicht vernetzten Eisenbahnen, wie z. B. der Schmalspurbahnen (Zillertalbahn, Mariazellerbahn u. a.), scheint in der Statistik nicht auf, da er von den gesetzlichen Regelungen nicht umfasst ist.





- Infos auf www.passagier.at: Verfahrensrichtlinie der apf, Gesetze, Kontaktdaten von Beschwerdeabteilungen der Unternehmen und Verkehrsverbünde, Links zu Behörden, Organisationen, Kammern, Vereinen und Fahrgastinitiativen
- Berichts- und Informationspflicht gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) für 2018

Service und Informationen

Verfahrensrichtlinie der apf, Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links

Verfahrensrichtlinie der apf

Die „Verfahrensrichtlinie für die Außergerichtliche Streitbeilegung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte“ ist auf der Website der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), www.passagier.at, unter „die apf“, im Menüpunkt „Rechtliche Grundlagen“ abrufbar.

Gesetze

Die Links zu den unten stehenden Gesetzen sind auf der Website der apf, www.passagier.at, unter „die apf“, im Menüpunkt „Rechtliche Grundlagen“ abrufbar.

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

Bahn

- Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF
- Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG BGBl I 2013/40 idgF
- VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl L 2007/315, 14

Bus

- Kraftfahrlineiengesetz – KfLG BGBl I 1999/203 idgF
- VO (EU) 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr, ABl L 2011/55, 1

Schiff

- Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF
- VO (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr, ABl L 2010/334, 1

Flug

- Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF
- VO (EG) 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen, ABl L 2004/46, 1
- VO (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl L 2006/204, 1

Beschwerdeabteilungen und Links

Die Kontaktdaten der Beschwerdeabteilungen der Unternehmen für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr sind auf der Website der apf, www.passagier.at, beim jeweiligen Verkehrsträger im Menüpunkt „Kontakt Beschwerdestellen“ abrufbar.

Alle Links zu Behörden, Fahrgastinitiativen, Vereinen, Kammern sowie Organisationen sind auf der Website der apf, www.passagier.at, beim jeweiligen Verkehrsträger im Menüpunkt „Links“ abrufbar.

INFO: **Kontakt:**

Für Auskünfte, Beratung und Rückfragen stehen die Expertinnen und Experten der apf auch gerne telefonisch unter +43 1 5050707 und der jeweiligen Durchwahl zur Verfügung:

Bahn: 710

Bus: 720

Schiff: 730

Flug: 740

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



Berichts- und Informationspflicht gemäß AStG

Das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) regelt das von den staatlich anerkannten Schlichtungsstellen durchzuführende Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmer und einer in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den europäischen Wirtschaftsraum wohnhaften Verbraucherin bzw. einem in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den europäischen Wirtschaftsraum wohnhaften Verbraucher.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den

Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr¹. Im Sinne einer unkomplizierten Behandlung der Anliegen der Beschwerdeführenden wird für sämtliche Schlichtungsverfahren eine einheitliche Verfahrensrichtlinie angewendet.

Nachstehend finden sich alle Berichtspflichten nach §§ 7, 9 und 26 AStG, soweit sie nicht bereits im apf-Jahresbericht 2018 im Kapitel Jahresbilanz dargestellt wurden. Sämtliche Zahlen der apf-Jahresbilanz (ab Seite 34) beziehen sich auf alle bei der apf im jeweiligen Berichtsjahr eingelangten Beschwerden bzw. Schlichtungsverfahren. Die nun in diesem Kapitel abgebildeten Zahlen beinhalten nur die Beschwerden bzw. Schlichtungsverfahren nach dem AStG.

Zahlen & Daten

		2018
1. Eingelangte Beschwerden und Anfragen (schriftlich)	4.463	Basis Erstellungsjahr
• Abgelehnte Beschwerden gesamt	26,9%	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Unzuständigkeit ²	57,7%	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Unternehmen zuerst ³	28,0%	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Sonstiges ⁴	14,3%	Basis Erstellungsjahr
2. Abgeschlossene Schlichtungsverfahren	2.488	Basis Abschlussjahr
• Erfolgsquote Schlichtungsverfahren	80,7%	Basis Abschlussjahr
• Durchschnittliche Verfahrensdauer	32,7 Tage	Basis Abschlussjahr

¹ Verfahren nach dem AStG, wie auch gemäß § 78a EisbG, § 32b KfVG, § 139a LFG und gemäß §§ 71a oder 87a SchFG in Verbindung mit den jeweiligen verkehrsspezifischen EU-Fahr- / Fluggastrechteverordnungen.



Einschätzung der Verfahrenseffektivität

Die Unternehmen sind gemäß § 78a Abs 3 EisbG⁵, § 32b Abs 1 KfLG⁶, § 139a Abs 1 und 2 LFG⁷ und gemäß §§ 71a Abs 3 oder 87a Abs 3 SchFG⁸ 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 geahndet werden.

Basierend auf der Erfolgsquote, der Erwirtschaftung an Entschädigungen, den Erstattungen und Strafnachlässen für Passagiere und der kurzen durchschnittlichen Reaktionszeit sowie der trotz der äußerst starken Zunahme der Beschwerden im Flugverkehr guten Verfahrensdauer schätzt die apf ihre Verfahrenseffektivität als sehr gut ein.

Das ist auch auf die Mitwirkungs- und Auskunftspflicht der Unternehmen an bzw. zu den Schlichtungsverfahren der apf zurückzuführen. Nur mit der Androhung bzw. Durchführung von Anzeigen bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde, insbesondere im Flug- und im geringeren Ausmaß auch im Busverkehr, kann die Teilnahme einiger Unternehmen sichergestellt werden. Ohne diese Verpflichtung könnte die Effektivität nicht im gleichen Umfang gewährleistet werden. Insbesondere bei Unternehmen ohne Sitz in Österreich wäre ohne diese Verpflichtung zu befürchten, dass nicht geschlichtet werden könnte. Dies wäre nicht im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher und würde Unternehmen benachteiligen, die an den Schlichtungsverfahren teilnehmen.

Die gute Verfahrenseffektivität der apf ist auch auf die Mitwirkungs- und Auskunftspflicht der Unternehmen zurückzuführen.

² Beispiel: Beschwerde betraf nicht die Beförderung von Personen, Gepäck oder Gütern (Bahn), Beschwerden unter 250 Kilometer Streckenlänge (Bus), Beschwerden über Schiffsunternehmen mit einer nautischen Besatzung von höchstens drei Personen (Schiff), Beschwerden über Flugunregelmäßigkeiten von Drittstaat zu Drittstaat (Flug) oder die Beförderung erfolgte nicht von einem Bahnunternehmen/ Verkehrsverbund, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen.

³ Beispiel: keine oder keine ausreichende vorherige Erstkontaktaufnahme der Beschwerdeführenden mit dem Unternehmen (als Voraussetzung notwendig).

⁴ Beispiel: Beschwerde wird sofort nach Einreichung zurückgezogen, ohne dass die apf tätig werden konnte, Ablehnung mangels Mitwirkung durch die Beschwerdeführenden oder die Beschwerde wurde bereits von einem Gericht bzw. einer anderen alternativen Streitbeilegungsstelle behandelt.

⁵ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

⁶ Kraftfahrlineiengesetz – KfLG BGBl I 1999/203 idgF.

⁷ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

⁸ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.

Glossar

Behörden und Gerichte

apf	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
BMVI	Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (Deutschland)
BMVIT	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
EBA	Eisenbahnbundesamt (Deutschland)
EuGH	Europäischer Gerichtshof
OGH	Oberster Gerichtshof (Österreich)
Schienen-Control	Schienen-Control GmbH
Schienen-Control Kommission (SCK)	Schienen-Control Kommission
VwGH	Verwaltungsgerichtshof (Österreich)

Unternehmen und Organisationen

BOB	Bayerische Oberlandbahn GmbH, deutsches Eisenbahnunternehmen
CAT	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
ČD	České dráhy, tschechisches Eisenbahnunternehmen
DB	Deutsche Bahn AG, deutsches Eisenbahnunternehmen
DB Netz	DB Netz AG, Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG
DB Regio	DB Regio AG, Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn AG
DSB	Danske Statsbaner, dänisches Eisenbahnunternehmen
easyJet	easyJet Airline Company Limited
Eurolines	DTG Deutsche Touring GmbH
Eurowings	Eurowings GmbH
EVZ	Europäisches Verbraucherzentrum Österreich
FlixBus	FlixBus GmbH
GKB	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH
Graz Linien	Holding Graz Linien, Geschäftsfeld der Holding Graz – Kommunale Dienstleistungen GmbH
HŽPP	Hrvatske željeznice, kroatisches Eisenbahnunternehmen
Laudamotion	Laudamotion GmbH
LILO	Linzer Lokalbahn AG
Linz Linien	LINZ AG LINIEN, Geschäftsfeld der LINZ AG für Energie, Telekommunikation, Verkehr und Kommunale Dienste
Lufthansa	Deutsche Lufthansa AG
LVE	Lokalbahn Lambach–Vorchdorf-Eggenberg AG

MÁV-START	MÁV-START Zrt., ungarisches Eisenbahnunternehmen
MBS	Montafonerbahn AG
Meridian	eine Marke der Bayerischen Oberlandbahn GmbH
myAustrian	Austrian Airlines AG
NS	Nederlandse Spoorwegen, niederländisches Eisenbahnunternehmen
NSB	Neusiedler Seebahn GmbH
ÖBB	Konzern der Österreichischen Bundesbahnen
ÖBB-Infrastruktur (ÖBB-Infra)	ÖBB-Infrastruktur AG
ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV)	ÖBB-Personenverkehr AG
PKP	Polskie Koleje Państwowe Spółka Akcyjna (PKP S.A.), polnisches Eisenbahnunternehmen
Raaberbahn	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (GySEV)
RegioJet	RegioJet a.s., tschechisches Eisenbahnunternehmen
Royal Air Maroc	Royal Air Maroc SA
SBB	Schweizerische Bundesbahnen, schweizerisches Eisenbahnunternehmen
SCHIG	Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft
SLB	Salzburger Lokalbahn, Geschäftsfeld der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation
söp	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.
StB	Steiermarkbahn und Bus GmbH
StH	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.
SŽ	Slovenske železnice, slowenisches Eisenbahnunternehmen
TAP Portugal	TAP Portugal SA
TUI fly	TUIfly GmbH
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e. V.
VIE	Vienna International Airport, Flughafen Wien
VKI	Verein für Konsumenteninformation
Vueling	Vueling Airlines SA
vzbv	Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (Deutschland)
WESTbahn	WESTbahn Management GmbH
Wiener Linien	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
WLB	Wiener Lokalbahnen AG
ZSSK	Železničná spoločnosť Slovensko, slowakisches Eisenbahnunternehmen

Rechtsvorschriften und Tarifbestimmungen

ADR-Richtlinie	Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ADR = Alternative Dispute Resolution)
AStG	Alternative-Streitbeilegung-Gesetz
Bahn-Fahrgastrechteverordnung	Verordnung (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr
Bus-Fahrgastrechteverordnung	Verordnung (EU) 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) 2006/2004
CIV	Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck

CPC-Verordnung ALT	Verordnung (EG) 2006/2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden (Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz)
CPC-Verordnung NEU	Verordnung (EU) 2017/2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) 2006/2004 (Verbraucherbehörden-Kooperationsverordnung)
EisbBFG	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtesgesetz)
EisbG	Eisenbahngesetz
EKHG	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz
Fluggastrechteverordnung	Verordnung (EG) 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) 295/91
Kfl-Bef Bed	Allgemeine Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrinienvverkehr
KfIG	Kraftfahriniengesetz
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
LFG	Luftfahrtgesetz
ÖBB-Handbuch	„Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“, Tarifbestimmung der ÖBB-Personenverkehr AG
PFAG	Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz
PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmer
PRM-Fluggastrechteverordnung	Verordnung (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität
SchFG	Schiffahrtsgesetz
Schiff-Fahrgastrechteverordnung	Verordnung (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) 2006/2004
Schiffsbesatzungsverordnung	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Mindestbesatzung von Fahrzeugen
UWG	Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
VBKG	Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz

Sonstiges

Abb.	Abbildung
ABl	Amtsblatt
Abs	Absatz
AG	Amtsgericht
AGB	allgemeine Geschäftsbedingungen
App	Anwendungssoftware (Application software)
Art	Artikel
AS	Alternative Streitbeilegung
BGBI	Bundesgesetzblatt
bzw.	beziehungsweise

CPC	Consumer Protection Cooperation (engl.), europäisches Behördennetzwerk
DACH / D-A-CH	Deutschland, Österreich und Schweiz
EU / EG	Europäische Union/Europäische Gemeinschaft
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
ggf.	gegebenenfalls
GmbH, GesmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
Hbf.	Hauptbahnhof
idgF	in der geltenden Fassung
iVm	in Verbindung mit
Kfz	Kraftfahrzeug
km	Kilometer
lit	littera (lat.), Buchstabe
LVwG	Landesverwaltungsgericht
max.	maximal
MCT	Minimum Connecting Time, Mindestumsteigezeit auf dem Flughafen
Mio.	Million(en)
MoU	Memorandum of Understanding (engl.), Grundsatzvereinbarung
NEB	National Enforcement Body (engl.), Nationale Durchsetzungsstelle
Nightjet	ÖBB-Nachtreisezug
Österreichcard	Jahresnetzkarte für alle Züge der ÖBB und zahlreiche andere Bahnen mit Ausnahme der Zahnradbahnen, des Sonderverkehrs und des City Airport Train
PDF	Portable Document Format, elektronisches Dokumentenformat
Pkw	Personenkraftwagen
PRM	Person with Reduced Mobility, Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität
Railplus	Fahrpreismäßigung bei grenzüberschreitenden Bahnreisen in Europa
RJ	Railjet, Fernverkehrsreisezug der ÖBB-Personenverkehr AG
RL	Richtlinie
Rs	Rechtssache
S.	Seite
Sparschiene	ermäßigte, zuggebundene Tickets der ÖBB-Personenverkehr AG
TV	Television, Fernsehen
vgl.	vergleiche
VO	Verordnung
Vorteilscard	Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG
Z	Ziffer
z. 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 5050707, F: +43 1 5050707 180, www.passagier.at, www.apf.gv.at, schlichtung@apf.gv.at | **Gestaltung:** Judith Mullan | **Druck:** Bösmüller Print Management GesmbH & Co. KG, www.boesmueller.at | **Text:** apf | **Grafiken:** apf | **Fotos:** Getty Images (S.124) | iStock – Eclipse-Images (S.109), Geber86 (S.88, S.106), Gruizza (S.94), Martin-DM (S.25, S.104), Nathaphat (S.83), Yakobchuk Olena (S.37, S.79) | Shutterstock – Denis Belitsky (S.14, S.38, S.66, S.86, S.95, S.104, S.106, S.112, S.117, S.124), Charcompix (Cover), Chinahbzyg (S.106), Sfio Cracho (S.4, S.16, S.26), Yana Gayvoronskaya (S.95), Mikadun (S.14, S.54, S.117, S.124), Ded Mityay (S.14, S.66, S.74, S.117, S.124), 271 Eak Moto (S.66, S.95, S.112, S.114, S.117) Milos Muller (S.46), Vlad Teodor (S.58) | **Unsplash** – Bruce Mars (S.50), Ross Parmly (S.14, S.66, S.76, S.117) | © Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, eine Abteilung der Schienen-Control GmbH | Redaktionsschluss: März 2019



Dieses Druckwerk wurde nach der Richtlinie
„Druckerzeugnisse“ des Österreichischen
Umweltzeichens bei der Druckerei Bösmüller Print
Management GesmbH & Co KG (UW-Nr: 779) gedruckt

