

Jahresbericht 2019



Inhaltsverzeichnis

Vorworte		Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit	68
Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie	02	- Bahnverkehr	69
Staatssekretär im Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie	03	- Busverkehr	75
Geschäftsführerin der Schienen-Control und Leiterin der apf	05	- Flugverkehr	77
		Schlichtungstätigkeit für PRM	82
		Internationale Zusammenarbeit	86
Zusammenfassung		Passagier- und Fahrgastrechte	
Das Jahr 2019 im Überblick	08	Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte	
		- Bahnverkehr	92
		- Busverkehr	97
		- Schiffsverkehr	100
		- Flugverkehr	102
Schlichtungstätigkeit		Pünktlichkeit im Bahnverkehr	108
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte	20	Service und Informationen	
Schlichtungsverfahren	29	Verfahrensrichtlinie der apf, Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links	124
Jahresbilanz der apf	37	Berichts- und Informationspflicht gemäß AStG	126
- Jahresbilanz: Bahn	42	Glossar	128
- Jahresbilanz: Bus	50		
- Jahresbilanz: Schiff	58		
- Jahresbilanz: Flug	62		



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

Viele Fahrgäste und Fluggäste kennen sie schon, die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf). Als Schlichtungsstelle für die vier Verkehrsbereiche Bahn, Bus, Schiff und Flug ist sie seit rund fünf Jahren unbürokratische, kostenlose und lösungsorientierte Anlaufstelle für Reisende in Streitfragen mit Verkehrsunternehmen. Im Auftrag des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) berät, prüft und schlichtet hier ein engagiertes Team an Expertinnen und Experten.

Wie erfolgreich die Schlichtungstätigkeit der apf ist, zeigen nun die Zahlen des Jahresberichts: Die apf erzielte im Jahr 2019 bei rund Dreiviertel der mehr als 4.100 beendeten Schlichtungsverfahren eine positive Lösung für Passagiere. Neben sonstigen Hilfestellungen bekamen diese über 1,3 Millionen Euro an diversen Entschädigungen zugesprochen.

Die apf ist eine wichtige Serviceeinrichtung für Reisende, denen Unannehmlichkeiten entstehen. Sie wird bereits gut angenommen, was die steigenden Zahlen belegen. Ein verhältnismäßig kleines Team ermöglicht Betroffenen, ihre Anliegen einfach einzubringen und setzt dann schnellstmöglich ihre Ansprüche durch. Darüber freue ich mich als zuständige Ministerin.

Wir haben nun im Regierungsprogramm festgeschrieben, dass die Schlichtung generell und die apf speziell noch mehr zugunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher gestärkt werden sollen. Außerdem enthält das Regierungsprogramm das Vorhaben, die Bahn-Fahrgastrechte weiter zu stärken.

Dies ist wesentlich, da die Bahn im Sinne einer umweltbewussten und nachhaltigen Zukunft das Verkehrsmittel Nummer eins werden soll. Wenn immer mehr Menschen auf die Bahn umsteigen, bedarf es umfassender Rahmenbedingungen zum Schutz der Reisenden.

Ich möchte aber auch hervorheben, dass die Pünktlichkeit im gesamten Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr AG im Vorjahr bei mehr als 95 Prozent lag. Es ist unser Ziel, dies noch weiter zu verbessern. Die Pünktlichkeitswerte der anderen Bahnunternehmen waren ebenfalls fast durchwegs hoch. Das heißt, dass die Pendlerinnen und Pendler auf vielen Strecken sehr gut unterwegs sind. Im Verspätungsfall stehen den Fahrgästen mit Jahreskarten bereits Entschädigungen zu, aber die Rahmenbedingungen sollten klarer und besser werden.

Nun danke ich den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der apf für ihren engagierten und effizienten Einsatz im Sinne der Reisenden. Sie helfen durch ihre vermittelnde Arbeit entscheidend mit, einen Ausgleich zwischen Passagieren und Unternehmen zu erreichen.



Leonore Gewessler, BA

Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität,
Innovation und Technologie

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

2019 wandten sich erneut viele Bürgerinnen und Bürger an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), um deren kostenlosen und provisionsfreien Service in Anspruch zu nehmen. Der Flugbereich machte hier den größten Teil der Schlichtungen aus und stellte die Expertinnen und Experten abermals vor eine große Herausforderung. Insgesamt brachten Flugreisende über 5.200 neue Schlichtungsanträge bei der apf ein und das apf-Flugteam führte rund 1.000 Telefonberatungen durch.

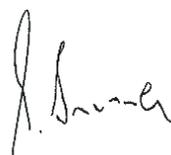
Bei 71 Prozent der mehr als 3.300 Schlichtungsverfahren im Flugbereich, die 2019 abgeschlossen wurden, konnte die apf ein positives Ergebnis für die Reisenden in Form einer Zahlung erreichen. Konkret erzielte die apf über 1,25 Millionen Euro für Flugpassagiere, rund elf Prozent mehr im Vergleich zum Vorjahr – und das unbürokratisch, risikofrei und ohne jeglichen Kostenaufwand für die Reisenden. Die Zahlen zeigen die Wichtigkeit und Notwendigkeit der apf als staatliche Servicestelle für Passagiere.

Die Revision der Fluggastrechteverordnung ist derzeit in Bearbeitung. Wichtig ist es, klare Verhältnisse und Rechtssicherheit für Passagiere und Airlines zu schaffen.

Im Flugsektor bearbeiten die Expertinnen und Experten der apf neben Fällen bezüglich Unregelmäßigkeiten bei Flügen, wie z. B. Verspätungen, auch Schlichtungsanträge von Fluggästen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität (Persons with Reduced Mobility, PRM). In diesem Bereich sind zwar gemäß PRM-Regelung keine pauschalen Entschädigungen vorgesehen, die apf findet allerdings im Rahmen der Schlichtung üblicherweise außergerichtliche Lösungen zwischen den betroffenen Passagieren und Unternehmen.

Die apf ist eine wichtige Einrichtung der Schlichtungslandschaft und die zentrale außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Reisende in Österreich. Sie berät nicht nur Passagiere und verhilft ihnen unbürokratisch zu ihrem Ziel, sondern trägt mit ihrer Arbeit letztlich auch zur Entlastung der Gerichte bei.

In diesem Sinne möchte ich mich bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der apf für ihren – auch in turbulenten Zeiten – immerwährenden und unermüdlichen Einsatz bedanken.



Dr. Magnus Brunner, LL.M.

Staatssekretär im Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie



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

Hilfe für Reisende in mehr als 21.000 Fällen – das ist unsere Bilanz seit der Gründung der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) im Jahr 2015. Fahrgäste und Fluggäste bringen des Öfteren Schlichtungsanträge für sich und Mitreisende ein, diese Fälle umfassen dann mehrere Personen. Die apf setzte sich somit insgesamt für eine weit höhere Zahl an Passagieren ein. Wir helfen, indem unsere Expertinnen und Experten informieren, in Verfahren schlichten und gegenüber Unternehmen vermitteln.

2019 hatten wir mehr zu tun denn je. Wir erhielten in Summe 6.395 schriftliche Schlichtungsanträge bei der apf.

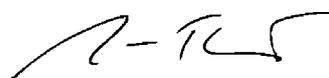
Im Bahnbereich verzeichneten wir einen starken Anstieg um rund 54 Prozent und haben erstmals in einem Jahr die 1.000er-Marke überschritten. Schwerpunkte in unserer Bahn-Schlichtungstätigkeit waren beispielsweise strengere Strafen und die verspätete Auszahlung von Verspätungsentschädigungen. Die Schlichtungsanträge im Flugbereich blieben mit mehr als 5.200 Anträgen auf einem hohen Niveau, die Schlichtungsverfahren stiegen dort sogar um fast ein Viertel an. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter prüften zahlreiche Fälle, bei denen Flugunternehmen einen außergewöhnlichen Umstand geltend gemacht hatten. Es waren auch vermehrt Anzeigen notwendig, wenn die betroffenen Unternehmen ihrer Mitwirkungspflicht in den Verfahren nicht nachgekommen sind.

Wir schlossen im Jahr 2019 mit insgesamt 4.139 Schlichtungsverfahren um ein Viertel mehr Verfahren als 2018 ab. Bei 73 Prozent erzielte die Schlichtungsstelle eine positive Lösung. Passagiere konnten sich im Vorjahr über mehr als 1,3 Millionen Euro an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen freuen. Damit erreichten wir für Betroffene, die sich an uns gewendet hatten, rund elf Prozent mehr als 2018.

Der gesamtgesellschaftliche Nutzen der apf übersteigt übrigens bei Weitem die Kosten, die den Steuerzahlerinnen und Steuerzahlern durch die Schlichtungsstelle entstehen. Der Steuer-Euro hat sich 2019 zugunsten der Passagiere mehr als verdreifacht.

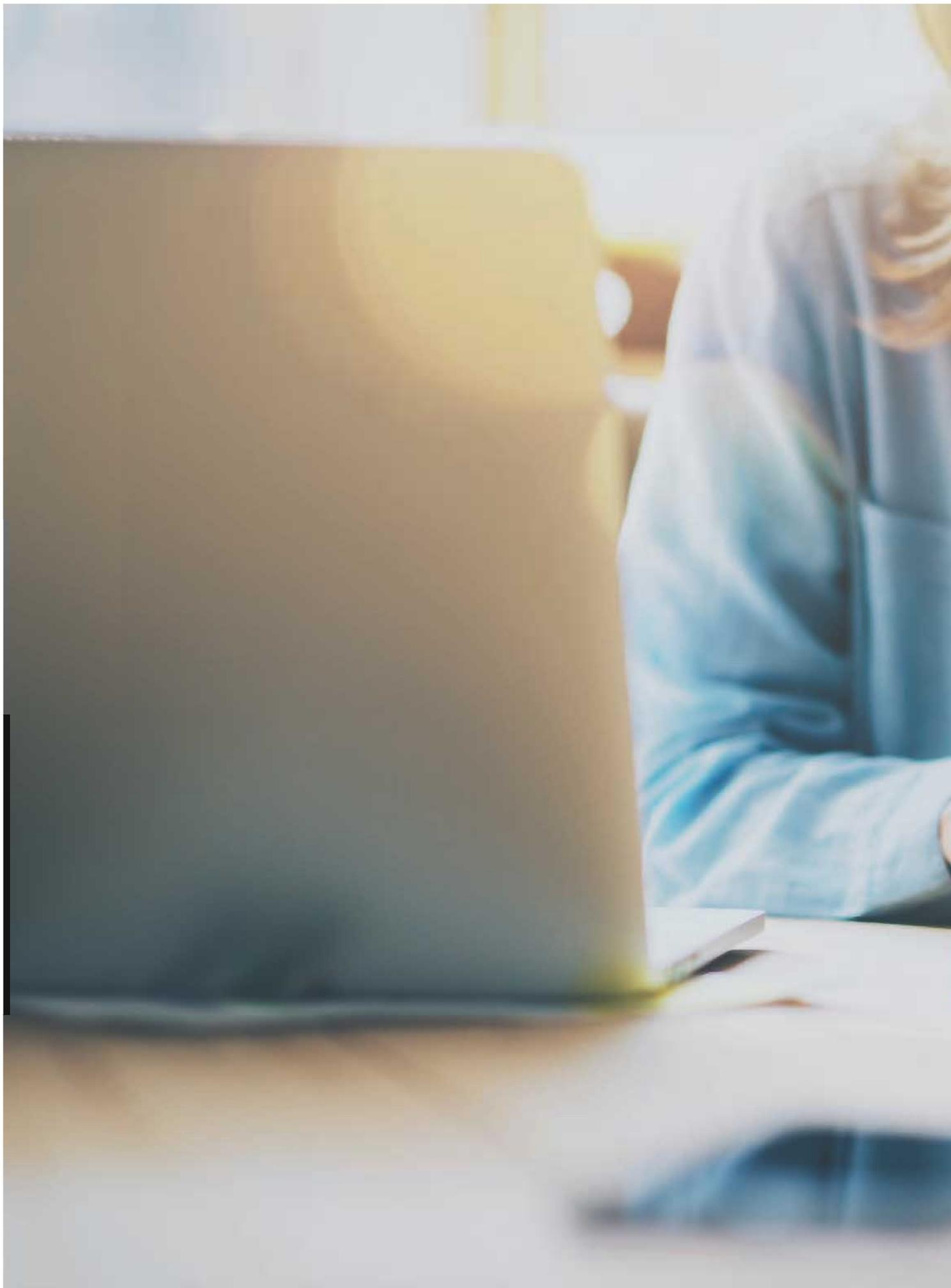
Außerdem ist wieder Bewegung in die Neufassung der EU-Verordnungen hineingekommen. Die Revision der Fluggastrechteverordnung wurde letztes Jahr erneut aufgenommen. Bei der Bahn-Fahrgastrechteverordnung können die Verhandlungen zwischen dem Europäischen Parlament und dem Rat der Europäischen Union starten, nachdem sich der EU-Verkehrsministerrat im Dezember 2019 auf eine allgemeine Ausrichtung geeinigt hat. Unser Ziel ist es jedenfalls, dass die Rechte für Fahrgäste und Fluggäste weiter gestärkt werden.

Wir wünschen Ihnen interessante Einblicke in unsere Schlichtungstätigkeit und die Passagierrechte beim Lesen unseres Jahresberichts!



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

Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH und Leiterin der apf





Zusammenfassung

Das Jahr 2019 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 2019 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 damaligen Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie 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 Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) und als Abteilung bei der Schienen-Control eingerichtet.

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

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

³ www.passagier.at.

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

⁵ Gemäß § 4 Abs 1 iVm § 25 AStG.

⁶ RL 2013/11/EU ABl L 2013/165, 63.

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 BMK 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. 2019 kümmerte sich

die Leiterin der apf mit bis zu acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- oder Teilzeit direkt um die Anliegen (Fragen, Schlichtungsanträge, Verfahren) der Antragstellenden.

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 BMK 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 Zivilluftplatzhalter, also z. B. Flughafenbetreiber) können bei der apf Schlichtungsanträge 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 Passagiere auch unmittelbar bei der apf einen Schlichtungsantrag einreichen, 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.

Zuständige Behörde für Verbraucherbehördenkooperation

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 Amtshilfersuchen an die entsprechenden Behörden im Ausland richten. Diese können in weiterer Folge gegen Unternehmen vorgehen, wenn es zu grenzüberschreitenden Verletzungen von Verbraucherschutzregelungen kommt.

Seit 17. Jänner 2020 sind auch der Bahnverkehr und im Flugverkehr die PRM-Fluggastreueverordnung¹¹ von der Behördenkooperation umfasst¹² (mehr dazu im Kapitel „Agentur für Passagier und Fahrgastreue“ ab Seite 20).

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 idF BGBl I 2015 / 61.

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

¹² VO (EU) 2017 / 2394, ABI L 2017 / 345, 1.

Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte

Kann im Rahmen des Schlichtungsverfahrens keine Lösung gefunden werden, die den Verstoß gegen eine Fahr- bzw. Fluggastrechteverordnung beseitigt, bringt die apf im Rahmen ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen Strafbehörde ein. Gleiches gilt, wenn das Unternehmen nicht am Schlichtungsverfahren mitwirkt.

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 einen Schlichtungsantrag an die apf stellen kann, welche Schlichtungsanträge abgelehnt werden müssen, der genaue Ablauf des Schlichtungsverfahrens, die Kosten des Verfahrens usw., finden sich im Kapitel „Schlichtungsverfahren“ ab Seite 29.

Kompetenzen der Regulierungsbehörde im Bahnverkehr

Verbindlicherklärung von Schlichtungsanträgen im Bahnverkehr

Im Bahnbereich kann die Schienen-Control Kommission bei Schlichtungsanträgen von Fahrgästen, bei denen es um eine fehlende oder unzureichende Fahrpreisentschädigung 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 Fahrpreisentschädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen, nicht jedoch für andere Ansprüche.

Bekanntgabe und Überprüfung der Beförderungsbedingungen

Im Bahnverkehr besteht die Verpflichtung der Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde zur Vorlage der Beförderungsbedingungen an die Schienen-Control gemäß § 22b EisbG. Die Beförderungsbedingungen müssen sowohl bei der erstmaligen Veröffentlichung 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-Fahrgastrechteverordnung¹⁵).

Jahresbilanz der apf

Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Jahr 2019 gingen insgesamt 6.395 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der apf ein (2018: 6.248), davon 5.205 im Flugbereich (2018: 5.462), 1.047 im Bahnbereich (2018: 682), 122 im Busbereich (2018: 90) und 21 im Schiffsbereich (2018: 14).

Eröffnete Schlichtungsverfahren

Zu den Schlichtungsverfahren zählen nur jene Fälle, bei denen auch ein Verfahren eröffnet wurde. Im Jahr 2019 wurden insgesamt 4.622 Schlichtungsverfahren eröffnet (2018: 3.750). Der Hauptteil fällt in den Flugbereich mit 3.879 Verfahren (2018: 3.261), gefolgt vom Bahnbereich mit 705 (2018: 452) und dem Busbereich mit 37 (2018: 37) eröffneten Schlichtungen. Im Schiffsbereich wurde ein Verfahren eröffnet (2018: kein Verfahren).

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

2019 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und

¹³ Gemäß § 78a Abs 5 EisbG.

¹⁴ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.

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

Strafnachlässen in der Höhe von 1.301.094 Euro (2018: 1.177.017 Euro). Der größte Anteil entfällt mit 1.251.532 Euro auf den Flugsektor (2018: 1.124.016 Euro), im Bahnbereich erzielte die apf 48.054 Euro (2018: 50.706 Euro) und beim Verkehrsträger Bus waren es 1.508 Euro (2018: 2.295 Euro).

Reaktionszeit und Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung an die Antragstellenden betrug viereinhalb Tage (2018: neun Tage). Der apf gelang hier im Vergleich zum Vorjahr eine Reduktion auf die Hälfte der Zeit.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag bei gut 72 Tagen (2018: 35 Tage). Die Verdoppelung im Vergleich zu 2018 resultiert vor allem aus der seit Herbst 2018 stark gestiegenen Fallzahl im Flugbereich und den zeitaufwendigen Prüfungen der zahlreichen Fälle, in denen die Flugunternehmen einen außergewöhnlichen Umstand geltend machen.

Bahn

Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Jahr 2019 langten 1.047 Schlichtungsanträge im Bereich Bahnverkehr ein (2018: 682). Im Vergleich zum Vorjahr war das ein Anstieg um mehr als 53 Prozent. Der Anstieg ist wohl auf die strengere Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr bei Fahrgeldnachforderungen (Strafzahlungen) zurückzuführen.

Die apf wies 83 Prozent der abgelehnten Bahn-Beschwerden deshalb zurück, weil der Fahrgast seine Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatte (2018: 79 Prozent).

Fast ein Viertel (23 Prozent) aller Antragstellenden aus dem Bahnsektor hatte im Jahr 2019 den Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien (2018: 25 Prozent). 18 Prozent der Antragstellenden kamen aus Niederösterreich (2018: 19 Prozent) und je sieben Prozent aus Tirol (2018: sechs Prozent) und Oberösterreich (2018: elf Prozent). Des Weiteren wurden 22 Prozent der Schlichtungsanträge von Reisenden aus dem Ausland eingebracht (2018: 18 Prozent).

Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2019 wurden 704 Schlichtungsverfahren abgeschlossen. Dies entspricht im Vergleich zum Vorjahr mit 472 Verfahren einem Anstieg um 49 Prozent.

Rund 85 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2019 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2018: 95 Prozent). Trotz intensiver Bemühungen konnte in 11,5 Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden (2018: drei Prozent), 3,4 Prozent wurden materiell eingestellt (2018: 2,5 Prozent).

Seit Ende Mai 2015 besteht eine Kostenverpflichtung bei Schlichtungsverfahren seitens der Verkehrsunternehmen. Von den im Jahr 2019 abgeschlossenen Verfahren waren 527 Verfahren für die jeweiligen Unternehmen im Bahnbereich kostenpflichtig (2018: 358).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Im Bahnbereich verweigerte 2019 ein tschechisches Unternehmen teilweise die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren (2018: kein Verfahren).

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Der häufigste Verfahrensgrund waren 2019 Strafzahlungen bzw. Inkassoforderungen mit 36,5 Prozent (2018: elf Prozent). Dieser Anstieg ist vor allem auf die strengere Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr zurückzuführen.

Platz zwei nahmen im Jahr 2019 mit 33,5 Prozent Verfahren betreffend Fahrpreiserstattung ein (2018: 42 Prozent).

Mit 19,2 Prozent waren Verfahren bezüglich Verspätungsentschädigungen (für Ticketkosten) und Entschädigungen (für andere Folgekosten) im Jahr 2019 auf Platz drei (2018: 28 Prozent).

97,6 Prozent der Verfahren betrafen die ÖBB-Personenverkehr (2018: 96,6 Prozent) und 1,3 Prozent die sonstigen Bahnunternehmen (inklusive WESTbahn). Der Rest entfiel auf die ÖBB-Infrastruktur und die Verkehrsverbände.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Bei allen im Jahr 2019 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf im Bahnsektor eine Summe von 48.054 Euro erwirken (2018: 50.706 Euro).

Verfahrensdauer

Bei 65 Prozent der Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf 2019 in weniger als zwei Wochen eine Lösung herbeiführen (2018: 60 Prozent). Weitere 28 Prozent aller Verfahren konnten bereits in weniger als einem Monat (2018: 29 Prozent) und sechs Prozent in weniger als zwei Monaten (2018: neun Prozent) erledigt werden. Nur ein Prozent der Schlichtungsverfahren dauerte länger als zwei Monate (2018: zwei Prozent), dies meist in komplexen Fällen. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller (einfachen bis hochkomplexen) Schlichtungsverfahren lag bei rund 14 Tagen (2018: 16 Tage).

Bus

Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Bereich Busverkehr erhielt die apf im Jahr 2019 insgesamt 122 Schlichtungsanträge (2018: 90). 87 Prozent der Ablehnungen erfolgten aufgrund von Unzuständigkeit (2018: 88 Prozent), 13 Prozent, weil es keine Erstkontaktaufnahme mit dem Unternehmen gegeben hatte (2018: zwölf Prozent).

Ein Viertel der Antragstellenden war 2019 in Wien beheimatet (2018: 33 Prozent), gefolgt von zehn Prozent mit Hauptwohnsitz in Niederösterreich (2018: 17 Prozent). Zwölf Prozent der Antragstellenden gaben einen Wohnsitz im Ausland bekannt (2018: 17 Prozent).

Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 37 Verfahren zum Abschluss gebracht (2018: 37). Fast 93 Prozent aller Verfahren im Busverkehr konnten positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2018: 100 Prozent).

27 der 2019 abgeschlossenen Verfahren waren für die jeweiligen Unternehmen im Busbereich kostenpflichtig (2018: 32).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

2018 verweigerte ein polnisches Unternehmen die Mitwirkung am Verfahren. Die apf brachte Anfang 2019 eine Anzeige bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde ein. Ende 2019 lenkte das polnische Unternehmen nach Einleitung des Verwaltungsstrafverfahrens bei der Bezirkshauptmannschaft Villach-Land ein und zahlte dem Fahrgast seinen Anspruch aus.

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Mit 42 Prozent waren Verspätungen 2019 der Hauptgrund für Bus-Schlichtungsverfahren (2018: 27 Prozent). Ein Viertel (25 Prozent) der Schlichtungsanträge betrafen Annullierungen (2018: 52 Prozent).

97 Prozent der im Jahr 2019 abgeschlossenen Verfahren wurden mit FlixBus geführt (2018: 81 Prozent). An zweiter Stelle lag mit drei Prozent Črnja Tours.

Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2019 konnte die apf beim Verkehrsträger Bus monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 1.508 Euro für Fahrgäste erwirken (2018: 2.295 Euro).

Verfahrensdauer

Bei mehr als der Hälfte (rund 57 Prozent) der Verfahren war es 2019 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2018: 45 Prozent). Knapp 36 Prozent der Fälle wurden in weniger als einem Monat (2018: 39 Prozent) erledigt.

Nur in jeweils knapp vier Prozent der Fälle (jeweils 3,6 Prozent) dauerte das Verfahren 2019 weniger als zwei bzw. mehr als zwei Monate. 2018 waren es 13 Prozent bzw. drei Prozent.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2019 abgeschlossenen Verfahren betrug im Busverkehr rund 16 Tage (2018: 20 Tage).

Schiff

Schlichtungsanträge, Anfragen und Schlichtungsverfahren

Im Bereich Schiffsverkehr erhielt die apf 2019 insgesamt 21 Schlichtungsanträge (2018: 14). Im Jahr 2019 wurde ein Verfahren eröffnet (2018: kein Verfahren). Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2019 wie in den Jahren zuvor aufgrund von Unzuständigkeit.

Flug

Schlichtungsanträge und Anfragen

Insgesamt wurden 2019 im Flugverkehr 5.205 Schlichtungsanträge und Anfragen bearbeitet (2018: 5.462).

61 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2019 aufgrund von Unzuständigkeit (2018: 63 Prozent) und 13 Prozent aufgrund der Feststellung, dass die Reisende bzw. der Reisende ihre bzw. seine Forderung noch nicht bei der betroffenen Fluglinie eingebracht hatte (2018: 19 Prozent). 26 Prozent der Fälle mussten aus „Sonstigen Gründen“ abgelehnt werden (2018: 18 Prozent), wie etwa Insolvenz der Airline.

Mit 63 Prozent wurden die meisten Schlichtungsanträge im Jahr 2019 von Personen mit Wohnsitz in Österreich eingebracht (2018: 73 Prozent). Aus anderen EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz kam ein Viertel (25 Prozent) der Anträge (2018: 20 Prozent), sieben Prozent stammten aus Drittstaaten (2018: vier Prozent). Fünf Prozent der Antragstellenden machten keine Angabe (2018: drei Prozent).

Schlichtungsverfahren

Im Flugverkehr wurden im Jahr 2019 insgesamt 3.397 Verfahren abgeschlossen (2018: 2.770). In 71 Prozent der Fälle wurde eine Einigung zwischen Unternehmen und Fluggast erzielt und somit ein positiver Abschluss erreicht (2018: 79 Prozent). Trotz intensiver Bemühungen konnte in fünf Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden (2018: vier Prozent). Bei den weiteren Verfahren erfolgte eine materielle Einstellung. 18 Prozent wurden aufgrund außer-

gewöhnlicher Umstände (z. B. schlechter Wetterverhältnisse) und sechs Prozent aufgrund sonstiger Gründe (z. B. Verspätung unter drei Stunden) eingestellt.

2.753 der beendeten Verfahren waren im Jahr 2019 für die Fluglinien kostenpflichtig (2018: 2.138).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

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

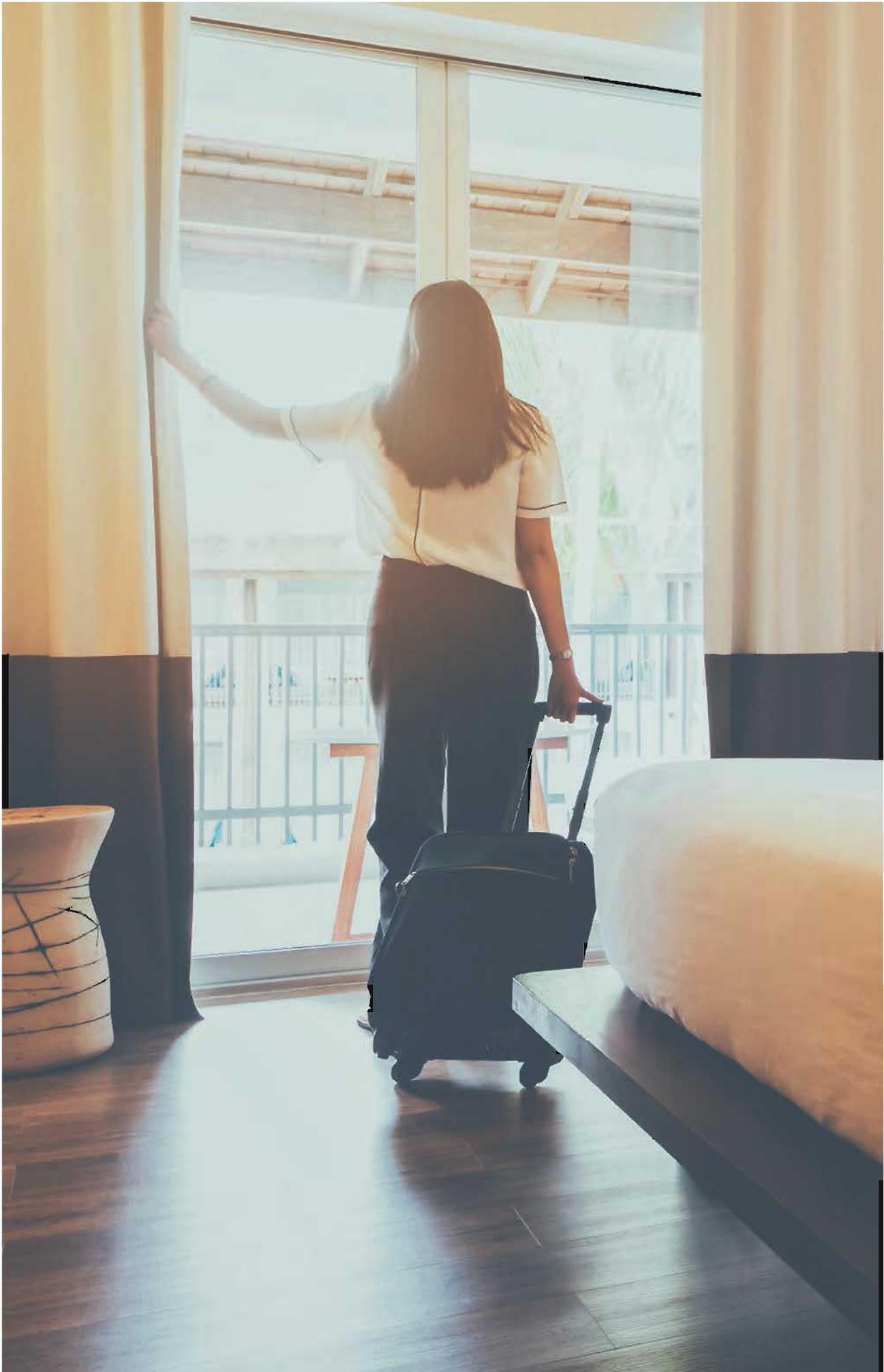
Im Laufe des Geschäftsjahrs 2019 kam es in insgesamt 22 Fällen im Flugbereich zu einer derartigen Anzeige (2018: 14). In 21 der 22 Fälle lag auch eine mangelnde Mitwirkung der Fluggesellschaft am Schlichtungsverfahren der apf vor (2018: in 13 der 14).

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Mehr als die Hälfte (rund 52 Prozent) der Verfahren wurde 2019 aufgrund von Verspätungen geführt (2018: rund 45 Prozent). In 43 Prozent der Verfahren ging es um Annullierungen (2018: rund 49 Prozent) und 4,7 Prozent betrafen Nichtbeförderung (2018: 4,5 Prozent).

Am stärksten war mit 37 Prozent der Verfahren Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen betroffen (2018: 45 Prozent). Gegen Eurowings wurden 14 Prozent der Verfahren geführt (2018: 16 Prozent).

Die anderen Fluglinien lagen betreffend Verfahren im einstelligen Prozentbereich: Laudamotion (sechs Prozent); Wizz Air (fünf Prozent); Lufthansa, TAP Portugal und Vueling (je vier Prozent); Iberia und LEVEL Europe (je drei Prozent); easyJet (zwei Prozent).



Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2019 konnte ein Gesamtbetrag in Höhe von 1.251.532 Euro für Fluggäste erwirkt werden (2018: 1.124.016 Euro).

Verfahrensdauer

2019 war es in rund einem Viertel (24 Prozent) der Fälle möglich, innerhalb von zwei Wochen zwischen Antragstellendem und Unternehmen zu vermitteln (2018: 43 Prozent). Bei knapp einem weiteren Viertel (24 Prozent) konnte innerhalb eines Monats (2018: 22 Prozent) und bei elf Prozent innerhalb von zwei Monaten (2018: 14 Prozent) eine Lösung erzielt werden. Mehr als zwei Monate mussten in 41 Prozent der Fälle aufgewandt werden (2018: 21 Prozent). Die Verdoppelung dieser längeren Verfahrensdauer resultiert vor allem aus der stark gestiegenen Fallzahl und aus den zeitintensiven Prüfungen von geltend gemachten außergewöhnlichen Umständen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag beim Fachbereich Flug im Jahr 2019 bei rund 85 Tagen (2018: 39 Tage).

Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Anhand der Vielzahl der eingelangten Schlichtungsanträge 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 Passagieren eingehend behandelt. Mit manchen Unternehmen werden zusätzlich mehrmals im Jahr persönliche Treffen absolviert, wo insbesondere jene Themen besprochen werden, die 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 68 näher beschrieben werden. Im Fachbereich Schiffsverkehr lassen sich aufgrund der geringen Fallzahl im Berichtszeitraum keine allgemeinen Rückschlüsse auf möglicherweise bestehende strukturelle Probleme ziehen.

Im Bahnbereich waren die Themenblöcke Strafzahlung, Verspätungsentschädigung, Information über die apf sowie Ent-

schädigungen für Hotel-, Taxi- oder Folgekosten Schwerpunkte der Tätigkeit der apf.

Wichtige Flug-Themen in der Schlichtungsarbeit waren die Ersatzbeförderung bei Flugunregelmäßigkeit und verpasste Anschlussflüge.

Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

Die apf behandelt im Rahmen ihrer Zuständigkeit auch Schlichtungsanträge 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.¹⁷

Bisher wurden in den vier Verkehrssektoren wenige PRM-Schlichtungsanträge bei der apf eingebracht. Beispielhafte Schlichtungsfälle zum Thema PRM aus dem Bahn- und Flugbereich sind im Kapitel „Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität“ ab Seite 82 nachzulesen.

Internationale Zusammenarbeit

Die gemeinschaftlichen Regelungen der europäischen Mitgliedstaaten im Bereich der Fahr- und Fluggastrechte erfordern einen engen und regelmäßigen Austausch der Nationalen Durchsetzungsstellen (NEB – National Enforcement Bodies), um eine einheitliche und länderübergreifende Vorgehensweise garantieren zu können. Neben den regelmäßigen Treffen, die zumeist in Brüssel bei der Europäischen Kommission abgehalten werden, 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.

¹⁶ VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

¹⁷ VO (EG) 1107/2006 ABI L 2006/204, 1.

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 86 nachzulesen.

Passagier- und Fahrgastrechte

Bahn

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

Bei der Behandlung von Schlichtungsanträgen 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 2019 waren u. a.: Verweigerung von Erstattungen oder Verspätungsentschädigungen, fehlende Echtzeitdaten in der Buchung, Probleme beim Ticketkauf für verspätete Züge, Jahreskartenentschädigung bei unterjähriger Stornierung und mangelnde Information über den Ausfall von Liege-/Schlafwagen vor Fahrtantritt.

Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Im Rahmen der Vorlage der Beförderungsbedingungen und bei Verfahren, die aufgrund von Schlichtungsanträgen 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 92 zu entnehmen.

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Im Jahr 2019 behandelte die Schienen-Control Kommission im Bereich der Fahrgastrechte wieder aufsichtsbehördliche

Verfahren. Im Folgenden werden die Verfahren kurz dargestellt. Detailliertere Informationen zu den 2019 geführten Verfahren finden sich im Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 92.

Verfahren wegen AGB der Österreichcard

Die Schienen-Control Kommission ist im anhängigen Verfahren der Ansicht, dass die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Österreichcard möglicherweise gegen bundesrechtliche Rechtsvorschriften verstoßen (fehlende Abbildung aller Leistungen der Österreichcard in den AGB und einseitige Abänderung der AGB durch das Unternehmen bei bereits laufenden Verträgen). Die Schienen-Control Kommission begrüßte im Verfahren die Zusage des Unternehmens, sämtliche Leistungen in den Tarifbestimmungen und in den Informationsmedien (beispielsweise Website und Folder) einheitlich und vollständig darzustellen. Die weiterhin offenen Themen (z. B. Nebenleistungen bzw. freiwillige Zusatzleistungen) sind in Klärung. Das Verfahren war zu Redaktionsschluss noch anhängig.

Verfahren betreffend Preisauskünfte im Online-Ticketshop

Im Juni 2019 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema Preisauskünfte. Sie beanstandet irreführende und widersprüchliche Preisauskünfte im Online-Ticketshop bzw. in der App eines Bahnunternehmens. Inhaltlich geht es unter anderem um Sparschiene- und Sparschiene-Komfort-Tickets. Das Unternehmen bietet diese zum Teil deutlich teurer als Standard-Tickets an, aber zu schlechteren Konditionen (z. B. keine Storno- und Erstattungsmöglichkeit).

Die Schienen-Control Kommission befürwortete im Verfahren Verbesserungszusagen des Unternehmens: klarer Hinweis zu den Stornobedingungen des Sparschiene-Komfort-Tickets, keine Anzeige von teureren Tickets ohne Mehrwert, einheitliche Bezeichnung von Tickets mit gleichem Leistungsumfang, Hinweis auf Bruttopreise, keine automatische Übernahme von nicht aktiv gewählten Extras beim Angebotswechsel. Einige Verbesserungen setzte das Bahnunternehmen bereits um. Zu Redaktionsschluss war das Verfahren jedoch noch anhängig.

Flug

Relevante Urteile im Jahr 2019

Da noch keine Revision der Fluggastrechteverordnung erfolgte, beschäftigt sich der Europäische Gerichtshof (EuGH) auch im Jahr 2019 wieder mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte. Für die Tätigkeit der apf sind die Urteile zu folgenden Fragen relevant: Ist ein durch einen auf der Landebahn liegenden Fremdkörper beschädigter Reifen als außergewöhnlicher Umstand zu werten? Ist Treibstoff auf der Rollbahn des Flughafens als außergewöhnlicher Umstand zu werten? Kann bei einem in einem Mitgliedstaat startenden Flug mit Umstieg in einem Drittstaat das Luftfahrtunternehmen zur Ausgleichszahlung herangezogen werden, das den ersten Teilflug durchgeführt hat? Anrechnung bei Ausgleichszahlungen und weitergehender Schadenersatz bei Nichtbeförderung? Muss ein Passagier einen Beweis für das rechtzeitige Erscheinen am Gate vorlegen?

Mehr Informationen dazu sind unter „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Flugverkehr“ ab Seite 102 zu finden.

Pünktlichkeit im Bahnverkehr

Im gesamten Personennahverkehr der ÖBB-Personenverkehr lag die Pünktlichkeit der Züge 2019, unter Berücksichtigung der Zugausfälle, mit 95,2 Prozent geringfügig niedriger als im Jahr zuvor mit 95,6 Prozent. Im Mittelwert (Durchschnitt) der Monate wies Vorarlberg mit 97,7 Prozent die höchste Pünktlichkeit auf, gefolgt von Kärnten mit 97,2 Prozent und Steiermark mit 96,8 Prozent. Die Monate mit den meisten pünktlichen Zügen in Österreich (inklusive Zugausfälle) waren mit mehr als 96 Prozent die Monate März und Dezember sowie mit knapp unter 96 Prozent die Monate Februar und April 2019.

Die Pünktlichkeitswerte der Mitbewerber waren ebenfalls fast immer sehr hoch. Mit durchwegs deutlich über 95 Prozent gelang es 2019 den Stern & Hafferl-Verkehren auf der Linzer Lokalbahn und auf der Lokalbahn Lambach-Vorchdorf-Eggenberg, der Montafonerbahn, der Graz-Köflacher Bahn, der Steiermarkbahn, der Salzburger Lokalbahn und der Neusiedler Seebahn, 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 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 2019 alle rund 17,4 Millionen Zug-Ankünfte im Regionalverkehr in jeder Station. Ungeplante Zugausfälle ohne Schienenersatzverkehr wurden hier ebenfalls berücksichtigt. Das Netz der ÖBB-Infrastruktur ist dazu im Jahr 2019 in 111 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.







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. Auszahlung von Verspätungsschädigungen, 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 Fluggäste im Luftverkehr¹, der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr², 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 wird, ist nicht abschätzbar. Die Revision der Fluggastrechteverordnung wurde 2019 wieder aufgenommen. Bei der Bahn-Fahrgastrechteverordnung hat das Europäische Parlament seine Position am 15. November 2018 festgelegt, der EU-Verkehrsministerrat hat sich am 2. Dezember 2019 auf eine allgemeine Ausrichtung geeinigt. Erst jetzt können die Verhandlungen zwischen dem Europäischen Parlament und dem Rat der Europäischen Union⁷ aufgenommen werden.

Gesetzgebung in Österreich

FACTS: **Wichtige Rechtsgrundlagen für die apf**

Alternative-Streitbeilegung-Gesetz –
AStG BGBl I 2015/105 idgF⁸

Bundesgesetz über die Agentur für Passagier-
und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61 idgF⁹

Eisenbahngesetz 1957 –
EisbG BGBl 1957/60 idgF¹⁰

Kraftfahrlineingesetz –
KfLG BGBl I 1999/203 idgF¹¹

Luftfahrtgesetz –
LFG BGBl 1957/253 idgF¹²

Schifffahrtsgesetz –
SchFG BGBl I 1997/62 idgF¹³

Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz –
VBKG BGBl I 2006/148 idgF¹⁴

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

Seit dem 27. Juli 2006¹⁵ 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 2010¹⁶ 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-Control¹⁷.

Am 28. Mai 2015¹⁸ löste die apf die bisherige Schlichtungsstelle für den Bahnbereich ab. Die im Verkehrsministerium 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 Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) 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 AStG¹⁹, der nationalen Umsetzung der ADR-Richtlinie²⁰. 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

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

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

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 Rat der Europäischen Union: setzt sich aus den für das jeweilige Thema zuständigen Fachministerinnen und -ministern aus allen EU-Ländern zusammen, z. B. für den Verkehr (EU-Verkehrsministerrat).

⁸ Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idgF.

⁹ Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte BGBl I 2015/61 idgF.

¹⁰ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

¹¹ Kraftfahrlineingesetz – KfLG BGBl I 1999/203 idgF.

¹² Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

¹³ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.

¹⁴ Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006/148 idgF.

¹⁵ EisbG 1957 BGBl 1957/60 idF BGBl I 2006/125.

¹⁶ Bundesgesetz zur VO (EG) 1371/2007 BGBl I 2010/25 (Außerkräfttreten am 30.6.2013).

¹⁷ www.schienencontrol.gv.at.

¹⁸ Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz – PFAG BGBl I 2015/61.

¹⁹ Gemäß § 4 Abs 1 iVm § 25 AStG.

²⁰ RL 2013/11/EU ABIL 2013/165, 63.

„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 bei nicht komplexen Verfahren 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.

Bei der 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 BMK²¹. Das BMK 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. 2019 bearbeitete die Leiterin der apf mit bis zu acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- oder Teilzeit die Anliegen der Antragstellenden.

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 2015²² bei 78 Euro pro Verfahren. Die Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken²³. Die verbleibenden 60 Prozent werden aus dem Bundesbudget durch das BMK bereitgestellt. Die apf schreibt die jährlichen Beiträge für die tatsächlich abgewickelten Schlichtungsverfahren im darauffolgenden Jahr mit 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

²¹ Gemäß § 9 AStG bzw. gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

²² PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

²³ Gemäß § 4 Abs 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

²⁴ Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EibBFG BGBl I 2013/40.

²⁵ Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idgF.

Aufgabe der apf ist es, Reisenden außergerichtlich zu ihrem Recht zu verhelfen.

auch: Betreiber von Busbahnhöfen, Häfen und Terminals sowie Zivilflugplatzhalter, also z. B. Flughafenbetreiber) können bei der apf Schlichtungsanträge einbringen, sofern sie vorher versucht haben, das Problem gemeinsam mit dem betroffenen Unternehmen zu lösen. Die genauen Zuständigkeiten beschreibt das Kapitel Schlichtungsverfahren auf Seite 29.

In wenigen Fällen können Passagiere auch unmittelbar Schlichtungsanträge bei der apf stellen, 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 EisbBFG²⁴ (z. B. Verweigerung der Einspruchsmöglichkeit gegen Strafzahlungen) sowie ganz allgemein wegen möglicher rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen der Bahnunternehmen und Verkehrsverbände.

Über ungelöste Schlichtungsverfahren im Bahnverkehr muss die apf die Schienen-Control Kommission informieren (z. B. wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Entschädigungsbedingungen).



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 idgF²⁵

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)

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 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 an Unternehmen (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

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 an Unternehmen über Hilfsleistungen in einem Flughafen und eines Luftfahrtunternehmens

Zuständige Behörde für Verbraucherbehördenkooperation

Die apf wird durch eine Novelle des VBKG²⁶ als zuständige Behörde für die Zusammenarbeit beim Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr benannt. Im Rahmen dieses Gesetzes können die für Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden Amtshilfeersuchen an die entsprechenden Behörden im Ausland richten. Diese können in weiterer Folge gegen Unternehmen vorgehen, wenn es zu grenzüberschreitenden Verletzungen von Verbraucherschutzregelungen kommt. Die Ermittlungsbefugnisse reichen von der Einsichtnahme in Unterlagen und Ersuchen um Auskünfte über das Betreten oder Besichtigen

²⁶ Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006 / 148 idF BGBl I 2015 / 61.

²⁷ VO (EU) 2017/2394 ABl L 2017 / 345, 1.

²⁸ Bundesgesetz, mit dem das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz, das Telekommunikationsgesetz 2003 und das Wettbewerbsgesetz geändert werden, derzeit in parlamentarischer Behandlung (Stand: 4.2.2020).

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 eine ausländische Behörde, erhielt aber noch kein Ersuchen einer anderen Behörde.

Seit 17. Jänner 2020 kommt die neue Verbraucherbehördenkooperationsverordnung (VBKVO)²⁷ zur Anwendung. Die notwendige nationale Umsetzung durch die Änderung des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes²⁸ steht zu Redaktionsschluss noch aus. Damit werden 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 Schlichtungsanträge von Fahrgästen, die innerstädtische Verkehrsunternehmen wie die Wiener Linien, die Innsbrucker Verkehrsbetriebe, die Graz Linien oder die Linz Linien betreffen.

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 diesen Verstößen sind Strafen durch die Bezirksverwaltungsbehörden vorgesehen

- Im Bahnverkehr gemäß § 167 EisbG, 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 EisbBFG verstoßen.
- Im Busverkehr gemäß § 47 KfLG, wenn Reisevermittler, 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, Reisevermittler oder Reiseveranstalter Verpflichtungen gemäß der Schiff-Fahrgastrechteverordnung nicht erfüllen oder als Konzessionsinhaber entgegen den Verpflichtungen gemäß § 87a Abs 3 an einem Verfahren nicht mitwirken, Auskünfte nicht erteilen oder Unterlagen nicht vorlegen.
- Im Flugverkehr gemäß § 169 LFG, wenn Luftverkehrsunternehmen bzw. Zivilflugplatzhalter der 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 zweier 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.²⁹

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 Fahrpreischädigungen 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 apf-Empfehlungen im Bahnverkehr

Im Bahnbereich kann die Schienen-Control Kommission bei Schlichtungsanträgen von Fahrgästen, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen³⁰. Diese Regelung kommt in Fällen zum Tragen, in denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen zustande kommt. Die Schienen-Control Kommission hat diese Kompetenz bei den anderen drei Verkehrsträgern nicht. Auch im Bahnverkehr gilt sie nur bei der Fahrpreischädigung 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 95).

²⁹ Gemäß § 85 Abs 2 und § 87a Abs 3 SchFG.

³⁰ 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 Unternehmen anstreben. Wenn das Ergebnis für die betroffenen Fahr- und Fluggäste 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-Mitgliedstaat durchgeführt werden
- Flüge mit Start in einem EU-Mitgliedstaat und Landung in Österreich
- Flüge, die von Fluglinien mit Hauptniederlassung in Österreich durchgeführt werden

Wer kann einen Schlichtungsantrag stellen?

Bahn: Fahrgäste bzw. Kundinnen und Kunden von Bahnunternehmen / Verkehrsverbänden, Gebietskörperschaften oder Interessenvertretungen sowie Nutzerinnen und Nutzer von Bahnhöfen

Bus: Fahrgäste von Busunternehmen sowie Nutzerinnen und Nutzer von Busbahnhöfen

Schiff: Fahrgäste von Schifffahrtsunternehmen sowie Nutzerinnen und Nutzer von Häfen und Terminals

Flug: Fluggäste von Luftfahrtunternehmen sowie Nutzerinnen und Nutzer von Zivilflugplätzen (z. B. Flughäfen)¹

Zu welchen Sachverhalten kann man einen Schlichtungsantrag stellen?

Bahn, Bus, Schiff, Flug:

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

Zusätzlich zu den oben aufgezählten Gründen 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 an / von Unternehmen
- Probleme bei der Ticketbuchung
- Strafen beim Fahren ohne oder ohne gültiges Ticket
- ... und bei zahlreichen weiteren Bahn-Themen

Flug:

- Nichtbeförderung
- Herabstufung in eine niedrigere Klasse

Ablehnungsgründe für Schlichtungsanträge

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

Bahn, Bus, Schiff, Flug:

- Schlichtungsanträge, die der apf später als zwei Jahre nach dem Zeitpunkt der Einreichung der Beschwerde beim Unternehmen vorgelegt werden
- Schlichtungsanträge über Forderungen, behauptete Verstöße oder behauptete rechtswidrige Regelungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig oder rechtskräftig entschieden bzw. rechtskräftig verglichen sind
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungs- oder Durchsetzungsverfahrens waren
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, für die eine andere Schlichtungsstelle / Stelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationale Durchsetzungsstelle gemäß Art 30 Abs 1 der Bahn-Fahrgastreueverordnung² oder gemäß Art 28 Abs 1 der Bus-Fahrgastreueverordnung³ oder gemäß Art 25 Abs 1 der Schiff-Fahrgastreueverordnung⁴ oder gemäß Art 16 Abs 1 der Fluggastreueverordnung⁵ bzw. gemäß Art 14 Abs 1 der PRM-Fluggastreueverordnung⁶ zuständig ist
- Schlichtungsanträge über Streitigkeiten, die mutwillig oder schikanös sind
- Schlichtungsanträge, 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:

- Schlichtungsanträge, die nicht die Beförderung von Fahrgästen, Reisegepäck oder Gütern betreffen
- Schlichtungsanträge, wenn das Ticket nicht bei einem

in Österreich niedergelassenen oder tätigen Unternehmen gekauft worden ist bzw. auch kein sonstiger Bezug zu Österreich vorliegt

- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden⁷
- Schlichtungsanträge, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Bahn-Fahrgastreueverordnung oder des EisbBFG⁸ sowie wegen behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen als Grundlage haben
- Schlichtungsanträge gemäß § 78a Abs 1 EisbG⁹, deren Streitwert weniger als zehn Euro beträgt, wenn der Streitgegenstand keine über den Einzelfall hinausgehende grundsätzliche Bedeutung hat

Bus:

- Schlichtungsanträge, 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
- Schlichtungsanträge, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden oder wenn binnen drei Monaten nach Eingang der Beschwerde beim Unternehmen keine endgültige Beantwortung erfolgte
- Schlichtungsanträge, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Bus-Fahrgastreueverordnung 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

Schiff:

- Schlichtungsanträge, die nicht die Beförderung von Fahrgästen bzw. die Entschädigung für beschädigte oder verlorene Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen betreffen
- Schlichtungsanträge, wenn weder Ankunfts- noch Abfahrtsort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt
- Schlichtungsanträge zu Beschwerden, die nicht zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden oder wenn binnen zwei Monaten nach Eingang der Beschwerde beim Unternehmen keine endgültige Beantwortung erfolgte
- Schlichtungsanträge, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fahrgästen gemäß der Schiff-Fahrgastreueverordnung als Grundlage haben

Flug:

- Schlichtungsanträge, die nicht die Beförderung von Fluggästen bzw. die Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte betreffen
- Schlichtungsanträge, wenn weder Ankunfts- noch Abflugort oder Hauptniederlassung des betroffenen Unternehmens in Österreich liegt
- Schlichtungsanträge zu 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
- Schlichtungsanträge, die keine behauptete Verletzung der Rechte von Fluggästen gemäß der Fluggastreueverordnung oder PRM-Fluggastreueverordnung als Grundlage haben

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

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

³ VO (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.

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

⁵ VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

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

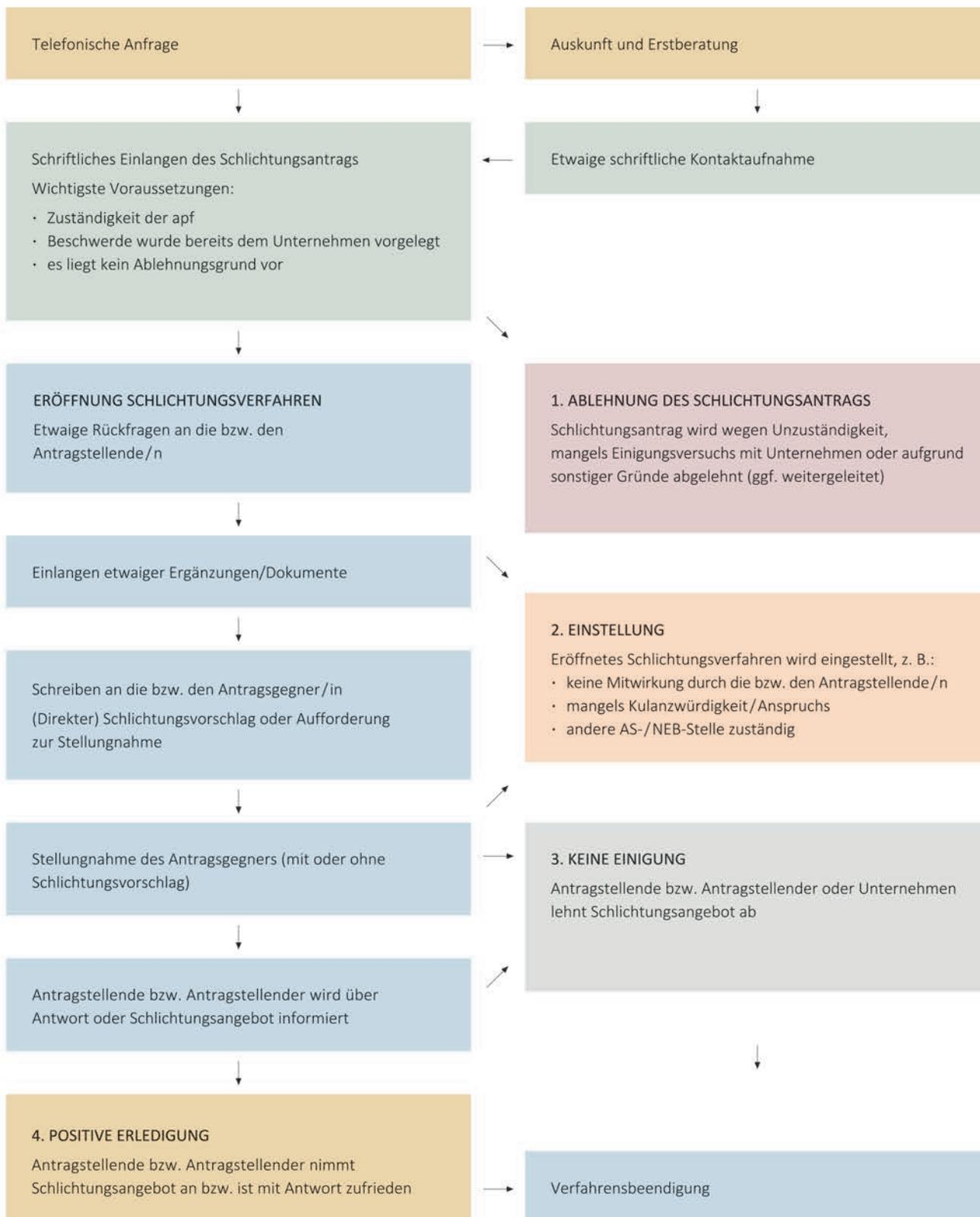
⁷ Im Bahnverkehr nur bei Beschwerden gemäß § 78a Abs 1 EisbG.

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

⁹ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

Überblick zur Vorgehensweise



Einbringen des Schlichtungsantrags

Die apf benötigt alle Informationen und Unterlagen schriftlich. Passagiere können diese per Online-Schlichtungsantrag auf der Website www.passagier.at übermitteln.

Sollte die Vorgehensweise für Passagiere nicht funktionieren, kann die Zusendung per Post erfolgen. In diesem Fall hat der Schlichtungsantrag zumindest folgende Angaben zu enthalten:

- persönliche Daten der Antragstellerin bzw. des Antragstellers und ggf. der bzw. des Betroffenen, also Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse
- betroffenes Unternehmen
- 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 den schriftlichen Schlichtungsantrag erhalten hat, prüft eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter, ob der Fall in den Kompetenzbereich der Agentur fällt und ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wird. Die Antragstellenden bekommen eine Bestätigung über den Eingang des Schlichtungsantrags.

Sollte kein Schlichtungsverfahren möglich sein, erläutert die apf die Gründe der Ablehnung und gibt ggf. weiterführende Informationen, z. B. an welche Stelle sich die Betroffenen stattdessen wenden können.

Wird ein Schlichtungsverfahren eröffnet, fordert die Schlichtungsstelle das involvierte Unternehmen zu einer schriftlichen Stellungnahme auf.

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

für Schlichtungsanträge zu Flugverspätung, Flugannullierung, Flugüberbuchung/Nichtbeförderung und Downgrade/Herabstufung auf Deutsch und Englisch: www.apf.gv.at/de/musterbriefe-entschaedigung-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 Fahrgästen 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 Antragstellerinnen bzw. Antragsteller trotz Nachfrage nicht, ist vereinbart, dass der Schlichtungsantrag als zurückgezogen gilt. Auf diese Rechtsfolge werden Antragstellende bei der Urgenz hingewiesen.

Falsche und / oder unvollständige Angaben der Antragstellerinnen bzw. Antragsteller 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 findet die apf bei den Schlichtungsverfahren sehr rasch eine Lösung. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller Verkehrsbereiche belief sich im Jahr 2019 auf rund zehn Wochen. Mehr Zeit für die Prüfung und Durchführung nehmen im Flugbereich vor allem Verfahren in Anspruch, in denen von Fluglinien außergewöhnliche Umstände geltend gemacht werden. Jedenfalls strebt die apf eine einvernehmliche Lösung innerhalb von sechs Wochen an, was in zahlreichen Fällen in der Regel gelingt. Laut AStG¹⁰ sollte den Parteien das Ergebnis des Verfahrens binnen 90 Tagen nach Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags mitgeteilt werden (Ausnahme: komplexe Fälle). 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 Verkehrsbereich 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 finanziellem Risiko für die betroffenen Passagiere verbunden. Die Höhe der Gerichtsgebühren, die für die vom Gericht erbrachten Leistungen zu zahlen sind, berechnet sich nach dem Streitwert. Dazu kommen je nach Prozessausgang möglicherweise noch Gebühren für Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälte, Sachverständige, Zeuginnen bzw. Zeugen oder Dolmetscherinnen und Dolmetscher.

Das Schlichtungsverfahren bei der apf ist für Passagiere hingegen kostenlos und provisionsfrei. Die Höhe der zu leistenden Beiträge durch die von Schlichtungsverfahren

betroffenen Unternehmen wird mit Verordnung des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)¹² festgesetzt und beträgt derzeit 78 Euro je Fall. Die Passagiere müssen nur allfällige Porto- und Kopierkosten, Honorare von selbst beauftragten Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälten oder Gutachterinnen bzw. Gutachtern tragen.

Datenschutz

Die apf ist zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. Die Verwendung der personenbezogenen Daten erfolgt unter Beachtung aller datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die apf nutzt die Daten ausschließlich zur Fallbearbeitung und zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens. Die zweckentsprechenden Daten werden in den gesetzlich geregelten Fällen an die zuständigen Behörden (z. B. Schienen-Control Kommission, BMK) bzw. bei Anzeigen wegen (verwaltungs-)strafrechtlicher Sachverhalte an die zuständigen Einrichtungen (z. B. Bezirksverwaltungsbehörde) übermittelt. Daten ohne Personenbezug werden im Rahmen von Publikationen, wie etwa dem jährlichen Jahresbericht¹³, verarbeitet. Die apf verwendet keine Daten zu anderen Zwecken, es sei denn, sie ist im Einzelfall zur Datenverwendung berechtigt. Passagiere werden mittels Verfahrensrichtlinie bzw. Datenschutzerklärung auf der Website über die Nutzung ihrer Daten, ihre diesbezüglichen Rechte und die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten informiert.

Verjährungshemmung

Mit der Einbringung des Schlichtungsantrags und der entsprechenden Fortsetzung im Schlichtungsverfahren werden der Anfang 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 des Passagiers.

Schlichterin der apf

Die gemäß § 10 Abs 2 AStG als Schlichterin bestellte Person ist auf der Website www.passagier.at namentlich angeführt. Sie muss alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, die Interessenkonflikte mit einem Beteiligten entstehen lassen oder

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

¹¹ Berechnet als Median. Quelle: Bundesministerium für Justiz, www.justiz.gv.at.

¹² PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/ 150.

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

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, EKHG¹⁴, KfIG¹⁵, LFG¹⁶, KSchG¹⁷, SchFG¹⁸, Bahn-Fahrgastreueverordnung, Flug-gastreueverordnung, PRM-Fluggastreueverordnung, Bus-Fahrgastreueverordnung, Schiff-Fahrgastreueverordnung) 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 Schlichtungsanträgen von Fahrgästen im Bahnbereich, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht und bei denen keine Einigung mit dem Bahnunternehmen erreicht wird, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

Bei Schlichtungsanträgen im Busbereich muss die zuständige Aufsichtsbehörde informiert werden, wenn aufgrund des Antrags ein Verfahren eröffnet wird. Auch der Abschluss des Verfahrens und der Verfahrensausgang sind der Aufsichtsbehörde zu melden.

Bei Schlichtungsanträgen im Schiffsbereich müssen das BMK 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. Fluggastreueverordnung bringt die apf in ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen (Verwaltungs-)Strafbehörde (Bezirksverwaltungsbehörde) ein.

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

www.passagier.at

Postweg:

Agentur für Passagier- und Fahrgastreue
z. H. Fachbereich Bahn
(oder „Bus“, „Schiff“, „Flug“)
Linke Wienzeile 4/1/6
1060 Wien



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

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

¹⁴ Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBl 1959/48 idgF.

¹⁵ Kraftfahrlineingesetz – KfIG BGBl I 1999/203 idgF.

¹⁶ Luftfahrtgesetz – LFG BGBl 1957/253 idgF.

¹⁷ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.

¹⁸ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBl I 1997/62 idgF.



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 Schlichtungsanträge werden über das auf der Website www.passagier.at verfügbare Online-Formular eingebracht. So kann die apf Schlichtungsanträge am schnellsten bearbeiten. Sollte die Eingabe eines Antrags auf diesem Weg nicht möglich sein, übermittelt die apf gerne ein ausgedrucktes Formular, das per Post zurückgesendet werden kann.

INFO: **Kontakt:**

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

Bahn: 710

Bus: 720

Schiff: 730

Flug: 740



Informationen für Passagiere

Die apf führte 2019 ihre Kommunikationsmaßnahmen fort, 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 Schlichtungsfälle 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 Abwicklung der Schlichtungsanträge 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.

2019: Rund 1,3 Millionen Euro für Reisende erzielt.

Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Jahr 2019 gingen insgesamt 6.395 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der apf ein (2018: 6.248). Dies bedeutet eine leichte Steigerung um etwas mehr als zwei Prozent.

Die Reaktionszeit zwischen Eintreffen des schriftlichen Schlichtungsantrags und erster Beantwortung durch die apf betrug durchschnittlich viereinhalb Tage (2018: neun Tage). Der apf gelang hier im Vergleich zum Vorjahr eine Reduktion auf die Hälfte der Zeit.

Schlichtungsverfahren

Eröffnete Verfahren

Die apf eröffnete 2019 insgesamt 4.622 formelle Schlichtungsverfahren (2018: 3.750). Damit wurden gut 23 Prozent mehr Verfahren eingeleitet als im Jahr davor.

Die überwiegende Mehrheit betraf den Flugverkehr mit 3.879 Verfahren, gefolgt vom Verkehrsträger Bahn mit 705 Verfahren. 37 Verfahren wurden im Bussektor und ein Verfahren wurde im Schiffsbereich eröffnet.

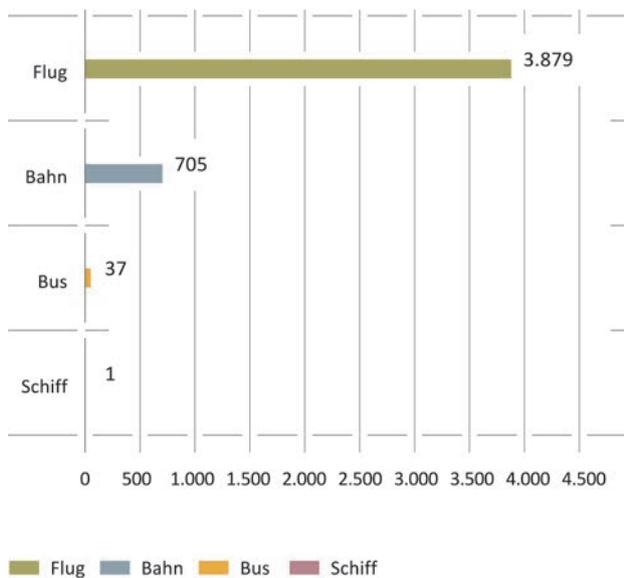
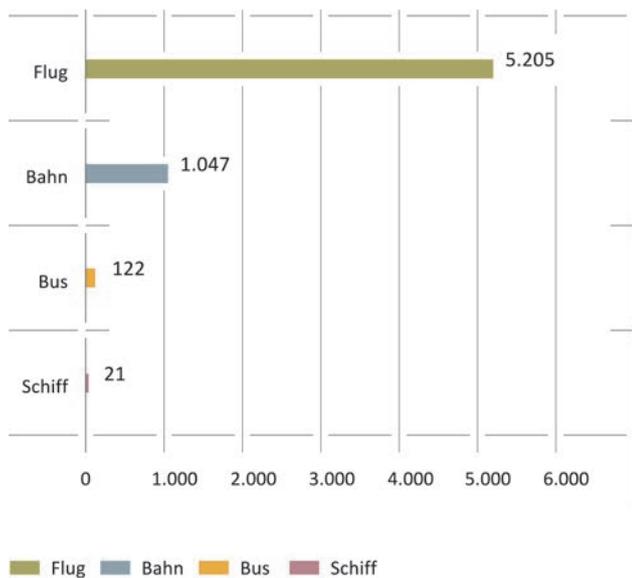


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2019. Quelle: apf.

Abb. 2: Anzahl der eröffneten Verfahren 2019. Basis: Eröffnungsjahr 2019. Quelle: apf.

Abgeschlossene Verfahren

Insgesamt 4.139 abgeschlossene Schlichtungsverfahren verzeichnete die apf im Jahr 2019, um rund 26 Prozent mehr als im Jahr 2018 mit 3.279 Verfahren. Sie teilten sich wie folgt auf die Verkehrsträger auf: 3.397 im Flug-, 704 im Bahn-, 37 im Busbereich und ein Verfahren im Schiffsbereich.

2019 schloss die apf 73 Prozent (2018: 81 Prozent) der Schlichtungsverfahren mit einem positiven Ergebnis ab. Der Rückgang ist insbesondere der strengeren Vorgehensweise eines Bahnunternehmens bei Strafen und der Zunahme der Flugfälle mit außergewöhnlichen Umständen zuzuschreiben.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf belief sich auf gut 72 Tage (2018: 35 Tage). Die Verdoppelung im Vergleich zu 2018 resultiert vor allem aus der seit Herbst 2018 stark gestiegenen Fallzahl im Flugbereich und den zeitaufwendigen Prüfungen der zahlreichen Fälle, in denen die Flugunternehmen einen außergewöhnlichen Umstand geltend machen.

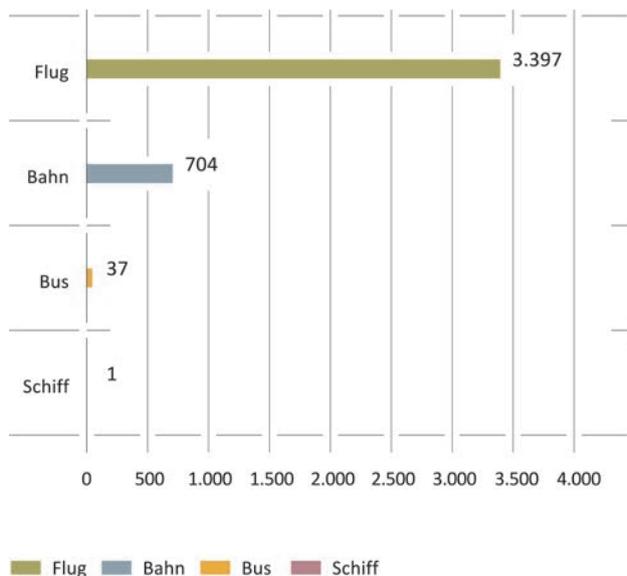


Abb. 3: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2019.
Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Die apf vermittelt zwischen den Passagieren und den Unternehmen. Bei der Annahme eines monetären Lösungsvorschlages zwischen den beiden Verfahrensparteien zahlen die Unternehmen den vereinbarten Betrag (zurück) oder verzichten (teilweise oder zur Gänze) auf eine verhängte Strafe. 2019 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von rund 1.301.094 Euro (2018: 1.177.017 Euro). Verglichen mit 2018 war das Ergebnis um mehr als zehn Prozent höher.

Der überwiegende Anteil entfällt mit 1.251.532 Euro auf den Flugbereich, im Bahnsektor wurden 48.054 Euro erreicht und beim Verkehrsträger Bus 1.508 Euro.



Abb. 4: Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.





Jahresbilanz: Bahn

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Experten für Bahn-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Abwicklung der Schlichtungsanträge informieren. 2019 wurden im Bahnbereich 177 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2018: 203).

Schlichtungsanträge und Anfragen

1.047 eingelangte Schlichtungsanträge

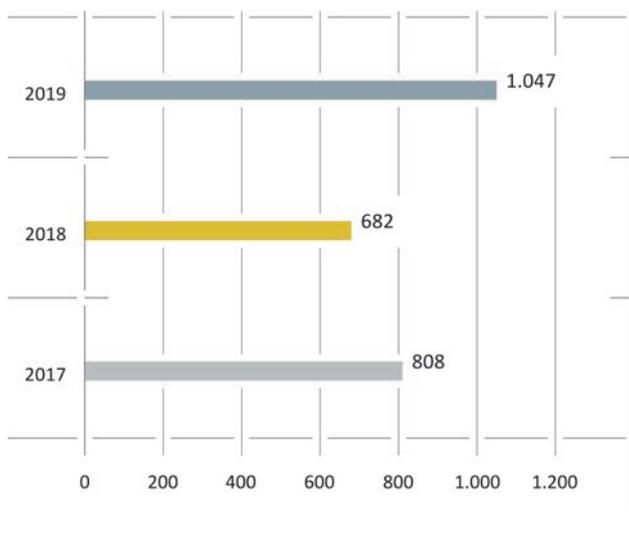


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2017–2019. Quelle: apf.

Die apf verzeichnete 2019 im Bahnbereich mit 1.047 Schlichtungsanträgen die bisher größte Anzahl. Im Jahr 2018 reichten Fahrgäste im Vergleich dazu 682 Anträge ein. Der Anstieg um mehr als 53 Prozent ist wohl insbesondere auf die stren-

gere Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr bei Fahrgeldnachforderungen (Strafzahlungen) zurückzuführen.

In 13 Fällen der 1.047 Schlichtungsanträge wurden die Anliegen der Antragstellenden 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 betrug im Jahr 2019 etwas mehr als 24 Stunden (2018: 19 Stunden). Antragstellende erhielten also nach einem Tag eine erste Rückmeldung vom Fachbereich Bahn zu ihrem Fall (meist per E-Mail).

Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

2019 wies die apf 83 Prozent der Bahn-Schlichtungsanträge deshalb zurück, weil der Fahrgast die Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatte. 15 Prozent der Schlichtungsanträge mussten wegen Unzuständigkeit abgelehnt werden, etwa wenn ein Fall 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 zwei Prozent der Schlichtungsanträge wurden aufgrund sonstiger Gründe abgewiesen. Dazu zählt beispielsweise, wenn ein Antrag sofort nach Einreichung zurückgezogen wurde, ohne dass die apf tätig werden konnte,

¹ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

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



oder der Fall 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. Die apf gibt den Antragstellenden jedoch gerne Auskunft über Kontaktdaten anderer NEB- / AS-Stellen.

Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Formulare der Schlichtungsanträge. Gut ein Drittel (rund 35 Prozent) der Antragstellenden wurden beim Verkehrsträger Bahn 2019 über das Internet auf die apf aufmerksam (2018: 42 Prozent). Knapp ein weiteres Drittel (rund 32 Prozent) erhielt von einem Unternehmen die Information über die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf (2018: 25 Prozent). Über persönliche Empfehlung kamen 15 Prozent zur apf (2018: elf Prozent).

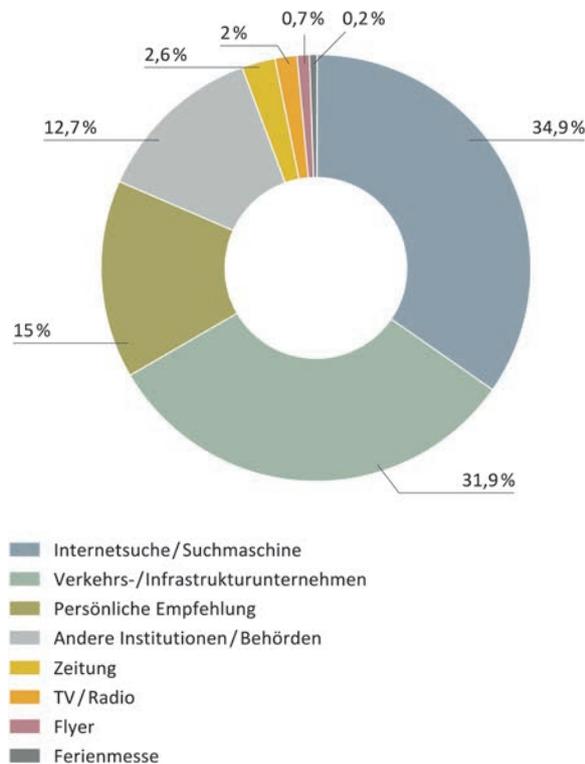


Abb. 2: Wie Antragstellende 2019 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Herkunft der Antragstellenden

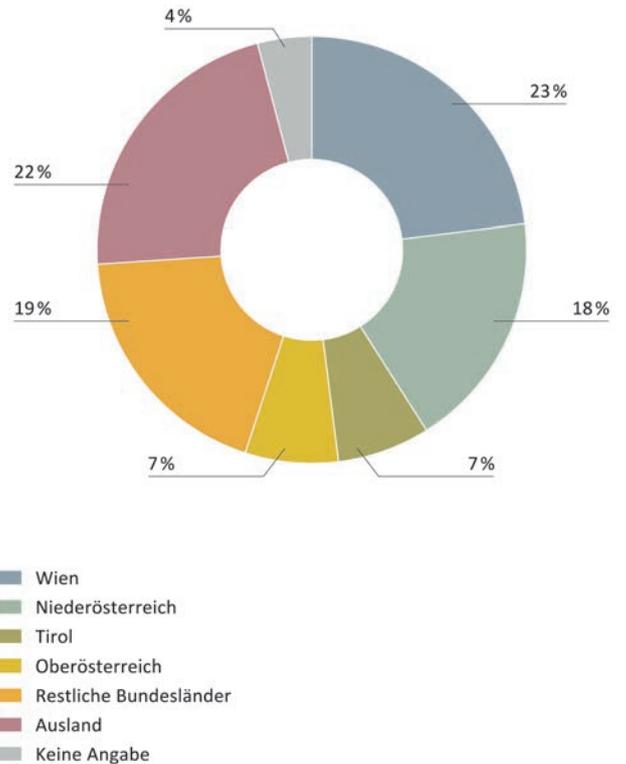


Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2019 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.

Etwa ein Viertel (23 Prozent) aller Antragstellenden aus dem Bahnsektor hatte im Jahr 2019 den Wohnsitz in der Bundeshauptstadt Wien. Der Anteil blieb, verglichen mit dem Vorjahr, fast unverändert. Auch der Anteil an Schlichtungsanträgen aus Niederösterreich war mit 18 Prozent nahezu gleich wie im Jahr 2018 mit 19 Prozent. Je sieben Prozent der Fälle waren aus Tirol (2018: sechs Prozent) und Oberösterreich (2018: elf Prozent) zu verzeichnen. 19 Prozent entfielen auf die restlichen Bundesländer. Die Zahl der Antragstellenden mit Wohnsitz im Ausland erhöhte sich 2019 auf 22 Prozent (2018: 18 Prozent). Zumeist handelte es sich um Personen aus den Nachbarländern. Weitaus am stärksten vertreten waren Passagiere aus Deutschland (56 Prozent), gefolgt von der Schweiz (elf Prozent) und Italien (fünf Prozent). Ursache dafür war u. a. die Ausweitung des Nachtreisezug-Angebots durch die ÖBB-Personenverkehr in die Nachbarländer Österreichs. In vier Prozent der Fälle erfolgte keine Angabe über die Herkunft.

Schlichtungsverfahren

704 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

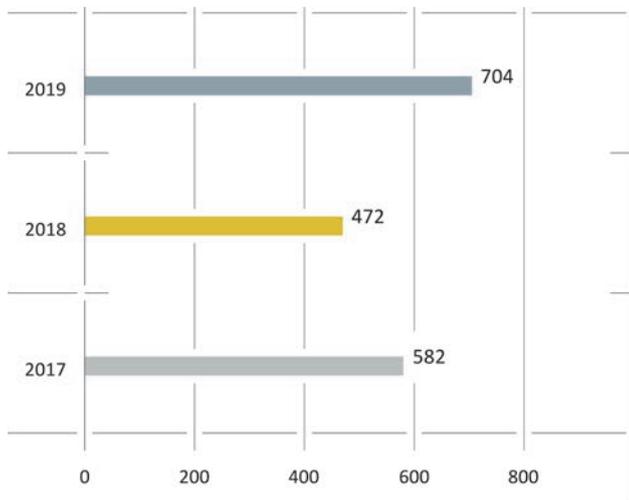


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2017–2019.
Basis: Abschlussjahre 2017–2019. Quelle: apf.

Im Jahr 2019 brachte die apf im Bereich Bahn 704 Schlichtungsverfahren zum Abschluss (2018: 472 Verfahren). Dies entspricht einem Anstieg von 49 Prozent.

Von den im Jahr 2019 abgeschlossenen Verfahren waren 527 für die jeweiligen Unternehmen im Bahnsektor kostenpflichtig (2018: 358).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Ein tschechisches Unternehmen verweigerte 2019 im Bahnbereich teilweise die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren (2018: kein Unternehmen).

85 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

Rund 85 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2019 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien beendet werden (2018: 95 Prozent).

Der Rückgang um zehn Prozentpunkte ist insbesondere auf die strengere Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr

bei Fahrgeldnachforderungen (Strafzahlungen) zurückzuführen. Nicht immer wurden sämtliche Forderungen des Fahrgasts oder des Unternehmens erfüllt, oft wurde ein für beide Seiten vertretbarer Kompromiss erzielt.

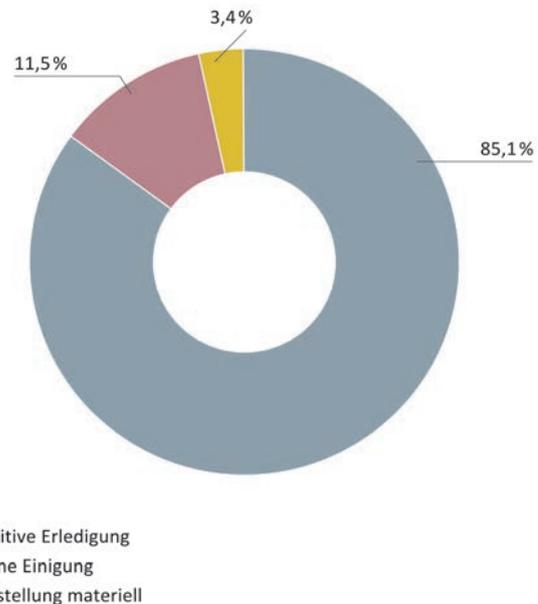


Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2019 nach Art der Erledigung.
Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in 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 Antragstellenden den Schlichtungsantrag vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen des Antrags vonseiten der Antragstellenden nicht mehr mitgewirkt wird. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Antragsgegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

11,5 Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

2019 nahmen Antragstellende oder Antragsgegner bei 11,5 Prozent der Verfahren den Schlichtungsvorschlag nicht an (2018: drei Prozent). Diese Verfahren müssen mangels Einigung geschlossen werden.

Der Anstieg um mehr als acht Prozentpunkte ist insbesondere auf die strengere Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr bei Fahrgeldnachforderungen (Strafzahlungen) zurückzuführen.

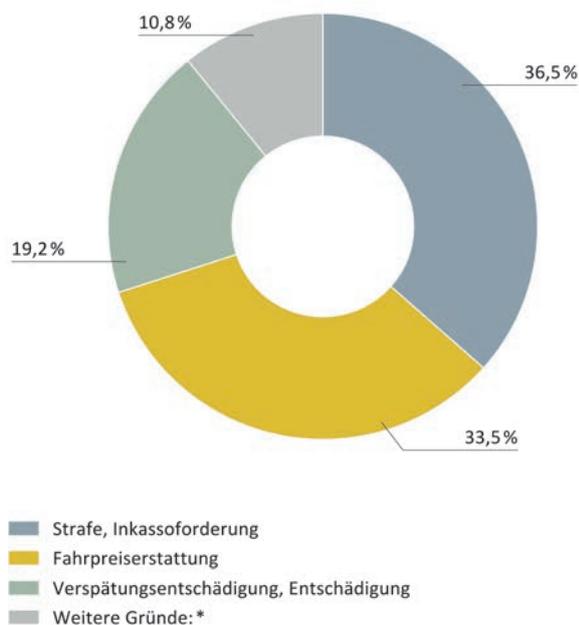


3,4 Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

3,4 Prozent der von der apf bei den Unternehmen eingebrachten Verfahren im Bahnbereich mussten 2019, beispielsweise wegen fehlender Grundlage, materiell eingestellt werden (2018: 2,5 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



*

2,4%	Lieferung von Waren/Erbringung von Dienstleistung (Verspätungen)
2,1%	Verträge und Kaufabschlüsse
1,3%	Schäden/Delikte
0,9%	Tarife/Preise/Produkte
0,9%	Vertriebskanäle
0,8%	Information
0,6%	Rechnungstellung und Einziehung von Forderungen
0,5%	Personal/Kundenkontakt
0,5%	Sonstige Aspekte
0,3%	Unlautere Geschäftspraktiken
0,3%	Privatsphäre und Datenschutz
0,1%	Qualität von Waren und Dienstleistungen
0,1%	Sicherheit von Waren und Dienstleistungen

Abb. 6: Verfahrensgründe 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

Platz 1: Strafe, Inkassoforderung

Mit 36,5 Prozent fanden sich im Jahr 2019 Verfahren betreffend Strafzahlungen bzw. Inkassoforderungen an erster Stelle (2018: elf Prozent). Dieser Anstieg ist vor allem auf die strengere Vorgehensweise der ÖBB-Personenverkehr zurückzuführen. Früher zeigte sich das Bahnunternehmen bei erstmaligen Strafen (z. B. aufgrund eines ungültigen oder fehlenden Tickets) häufig nachsichtig. Im vergangenen Jahr gab es nur bei einem dezidierten Rechtsanspruch – etwa bei einer vergessenen personalisierten Fahrkarte – Entgegenkommen. Kommt der Fahrgast der Zahlungsaufforderung nicht nach, beauftragen viele Unternehmen Inkassobüros mit der Eintreibung der Strafforderung. Längere Zeit zeigte das Unternehmen auch gegenüber der Schlichtungsstelle nur wenig Entgegenkommen, änderte aber zumindest gegenüber der apf im Laufe des Jahres wieder die Unternehmenslinie.

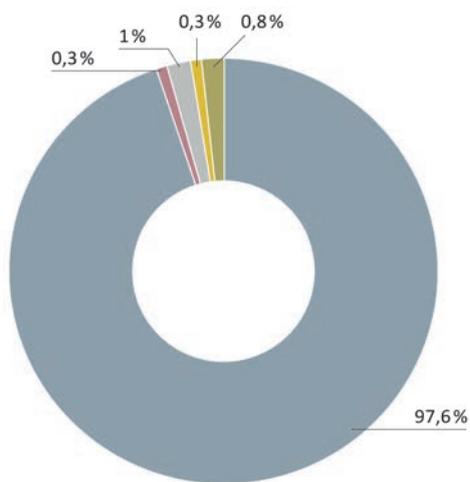
Platz 2: Fahrpreiserstattung

Platz 2 bei den Bahn-Schlichtungsverfahren belegte 2019 das Thema Fahrpreiserstattung. Der Anteil betrug 33,5 Prozent (2018: 42 Prozent). Die apf befasste sich insbesondere mit Schlichtungsanträgen angesichts der ausgeschlossenen Erstattung von Sparschiene-Tickets (Aktionsangebot eines Bahnunternehmens), aufgrund des Erstattungs Ausschlusses von bereits als PDF bezogenen Online-Tickets und betreffend Probleme mit Nachtreisezügen (z. B. Qualitätsmängel, Ausfall des Liege-/Schlafwagens).

Platz 3: Verspätungsentschädigung, Entschädigung

Platz drei nahmen Verfahren betreffend Verspätungsentschädigungen (für Ticketkosten) und Entschädigungen (für andere Folgekosten) ein. 2019 betrug sie 19,2 Prozent, 2018 noch 28 Prozent. Erneut führte die apf Verfahren zum Thema Jahreskartenentschädigung, weil Fahrgäste z. B. nach wie vor Probleme hatten, sich für das Entschädigungsverfahren anzumelden oder eine Verspätungsentschädigung zu bekommen. Ein weiterer Grund war, dass die beantragte Verspätungsentschädigung abgelehnt oder nicht fristgerecht ausbezahlt wurde. 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).

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen



- ÖBB-Personenverkehr
- WESTbahn
- Sonstige Bahnunternehmen
- ÖBB-Infrastruktur
- Verkehrsverbünde

Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

Die Mehrheit der Verfahren – 97,6 Prozent – bezog sich im Jahr 2019 wie gewohnt auf das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr (2018: über 96,5 Prozent).

Die weitere Verteilung auf Unternehmen sieht wie folgt aus: sonstige Bahnunternehmen ein Prozent (2018: 1,5 Prozent), Verkehrsverbünde 0,8 Prozent (2018: 0,6 Prozent), WESTbahn 0,3 Prozent (2018: 0,9 Prozent) und ÖBB-Infrastruktur 0,3 Prozent (2018: 0,4 Prozent).



Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

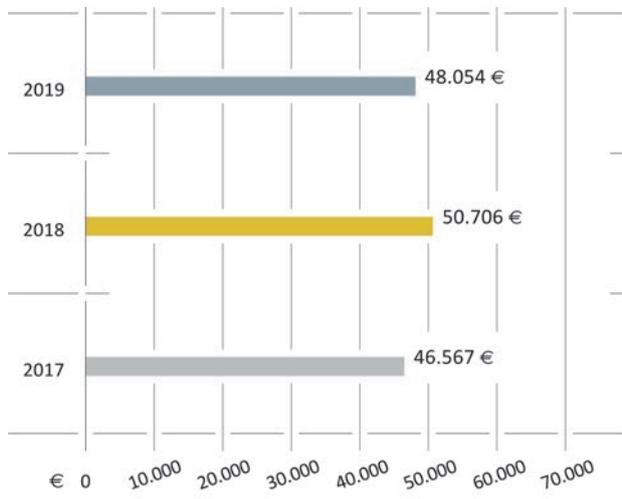


Abb. 8: Vergleich der Gesamtwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2017–2019. Basis: Abschlussjahre 2017–2019. Quelle: apf.

In 457 Verfahren erzielte die apf 2019 monetäre Entschädigungen in der Höhe von insgesamt 48.054 Euro. Im Vergleich zum Jahr 2018 (50.706 Euro in 353 Verfahren) bedeutet dies eine Reduktion um rund fünf Prozent.

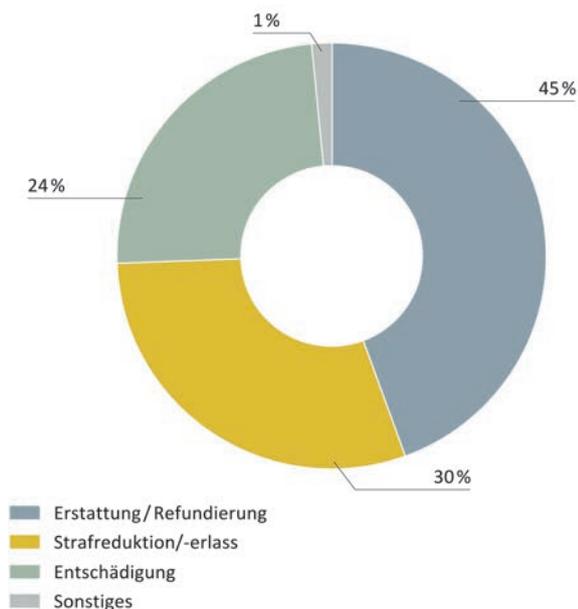


Abb. 8a: Aufschlüsselung der Gesamtwirtschaftung 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.



Die apf verzeichnete 2019 mit 1.047 Schlichtungsanträgen die bisher höchste Zahl im Bahnbereich.

Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

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

- Betreffend Entschädigungen (z. B. für Verspätungen und für Folgekosten wie Hotel) erreichte die apf 8.559 Euro in 110 Verfahren (24 Prozent; 2018: 53,1 Prozent).
- Bei Erstattungen bzw. Refundierungen (z. B. Ticketkosten, wenn die Fahrt nicht angetreten wird) erzielte die apf 26.952 Euro in 207 Verfahren (45 Prozent; 2018: 37,6 Prozent).
- Bezüglich Strafreduktionen bzw. -erlassen erwirkte die apf 11.928 Euro in 137 Verfahren (30 Prozent; 2018: 9,2 Prozent).

2019 konnte die apf am meisten im Rahmen von Erstattungen bzw. Refundierungen erzielen.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

Bei 65 Prozent aller im Jahr 2019 eingebrachten Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf in einem sehr kurzen Zeitraum – weniger als zwei Wochen – eine Lösung herbeiführen (2018: 60 Prozent).

Weitere 28 Prozent der Verfahren erledigte sie in weniger als einem Monat (2018: 29 Prozent) und sechs Prozent waren

in weniger als zwei Monaten abgeschlossen (2018: neun Prozent). Nur ein Prozent der Schlichtungsverfahren dauerte länger als zwei Monate (2018: zwei Prozent). Diese Fälle waren in der Regel sehr komplex und behandelten meist unklare Rechtsfragen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller im Jahr 2019 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 14 Tagen (2018: rund 16 Tage) und hat sich damit erneut verringert.

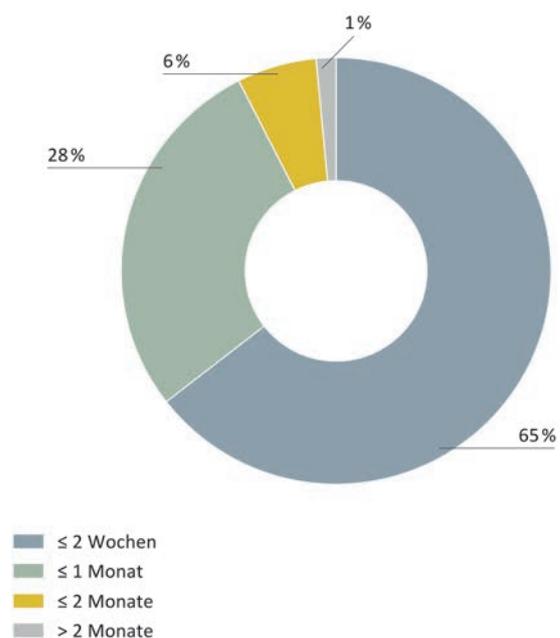


Abb. 9: Verfahrensdauer 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.





Jahresbilanz: Bus

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Experten für Bus-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Abwicklung der Schlichtungsanträge informieren. 2019 wurden im Busbereich 27 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2018: 47).

Schlichtungsanträge und Anfragen

122 eingelangte Schlichtungsanträge

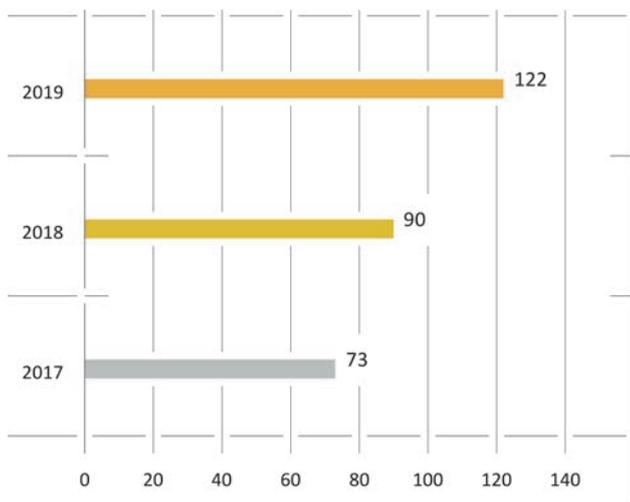


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2017–2019. Quelle: apf.

Im Busbereich verzeichnete die apf 122 Schlichtungsanträge im Jahr 2019 (2018: 90).

Wie im Vorjahr wurde in einem Fall der 122 Schlichtungsanträge das Anliegen des Antragstellers direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert.

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens eines Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Bus der apf betrug 2019 durchschnittlich gut 25 Stunden, also rund einen Tag (2018: 19 Stunden).

Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Bus-Fahrgastrechtsverordnung¹ noch in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fallen, können von der apf nicht behandelt werden.

13 Prozent der Ablehnungen gehen darauf zurück, dass Fahrgäste ihre Forderungen noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit gegeben hatten, die Beschwerde zu bearbeiten (2018: zwölf Prozent).

87 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2019 aufgrund von Unzuständigkeit (2018: 88 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 all-

¹ VO (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.





gemeine Fahrplan- und Tarifgestaltung oder das (Fehl-)Verhalten des Personals eines Busunternehmens.

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

Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Formulare der Schlichtungsanträge. Von den Antragstellenden im Busbereich wurden etwas mehr als die Hälfte über das Internet auf die apf aufmerksam (55 Prozent). 2018 waren es mit 60 Prozent noch ein paar Prozent mehr.

22 Prozent der Antragstellenden erhielten 2019 durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, Informationen über die apf (2018: 21 Prozent).

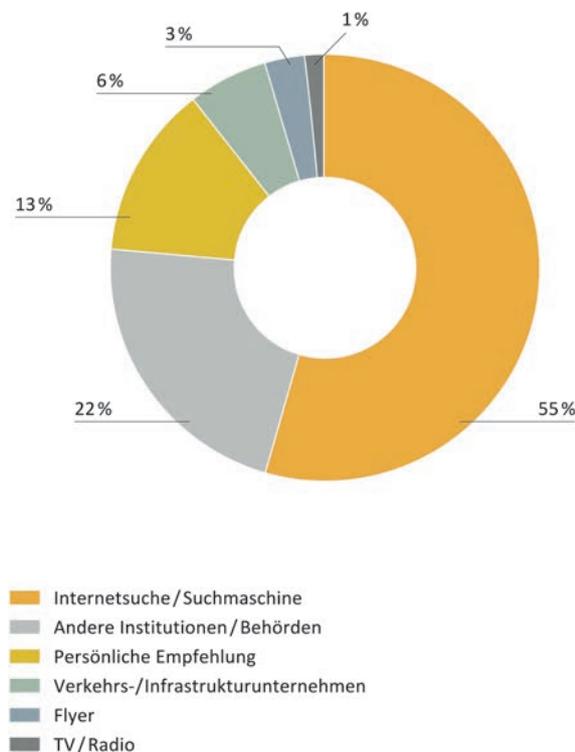


Abb. 2: Wie Antragstellende 2019 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Herkunft der Antragstellenden

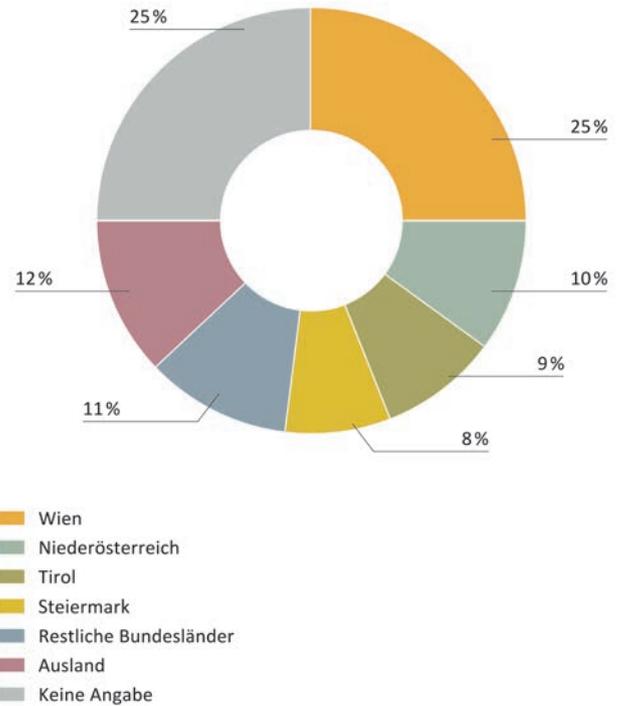


Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2019 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.

2019 war ein Viertel (25 Prozent) der Antragstellenden aus dem Bussektor in Wien beheimatet (2018: 33 Prozent). Zehn Prozent hatten im Jahr 2019 ihren Hauptwohnsitz in Niederösterreich (2018: 17 Prozent), neun Prozent in Tirol (2018: sieben Prozent) und acht Prozent in der Steiermark (2018: sechs Prozent). Elf Prozent entfielen auf die restlichen Bundesländer. Bei zwölf Prozent der Antragstellenden lag 2019 der Wohnort nicht in Österreich (2018: 17 Prozent). Ein Viertel (25 Prozent) machte im Vorjahr keine diesbezügliche Angabe (2018: zehn Prozent).



Schlichtungsverfahren

37 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

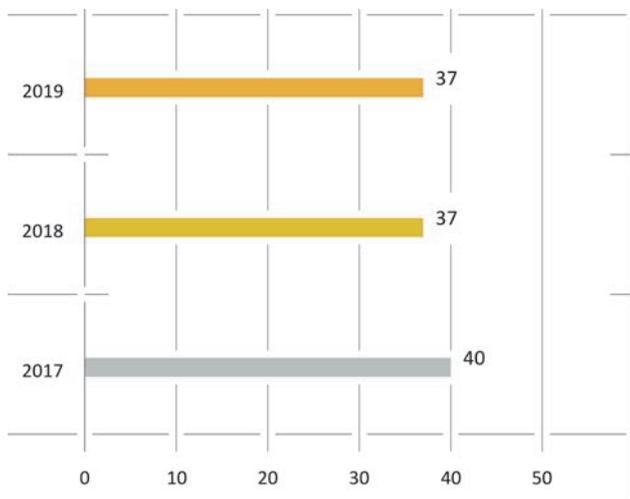


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2017–2019.
Basis: Abschlussjahre 2017–2019. Quelle: apf.

2019 schloss die apf im Busbereich wie im Jahr davor 37 Verfahren ab. Von diesen waren 27 für die jeweiligen Unternehmen im Bussektor kostenpflichtig (2018: 32).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Ein polnisches Unternehmen verweigerte 2018 die Mitwirkung am Verfahren. Anfang 2019 brachte die apf eine Anzeige bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde ein. Ende 2019 lenkte das polnische Unternehmen nach Einleitung des Verwaltungsstrafverfahrens bei der Bezirkshauptmannschaft Villach-Land ein und zahlte schlussendlich dem Fahrgast seinen Anspruch aus.

93 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

Rund 93 Prozent aller Verfahren im Busverkehr mit Vermittlung der apf verliefen 2019 mit positivem Abschluss (2018: 100 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

Vermittlungsangebot, wie beispielsweise ein entsprechender Gutschein, als Einigung.

Im Jahr 2019 musste die apf rund dreieinhalb Prozent (konkret 3,6) der Verfahren aus materiellen Gründen einstellen (etwa wenn das Unternehmen den Fall bereits selbst gelöst hat, dies jedoch erst nach der förmlichen Verfahrenseröffnung bekannt wird) und konnte bei rund dreieinhalb Prozent (auch 3,6) keine Einigung erzielen (Schlichtungsvorschlag wird von Fahrgast oder Unternehmen nicht angenommen).

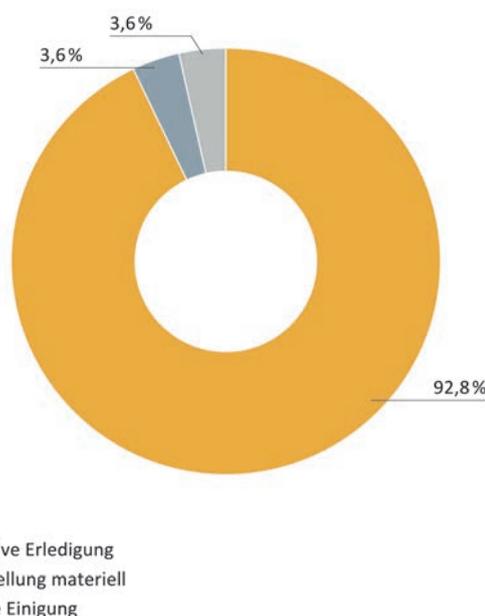


Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2019 nach Art der Erledigung.
Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in 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 Fahrgäste den Schlichtungsantrag vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen des Schlichtungsantrags vonseiten der Antragstellenden nicht mehr mitgewirkt wird. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Antragsgegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

Verfahrensgründe im Busbereich

2019 lagen Verspätungen bei den Verfahrensgründen mit 42 Prozent an erster Stelle. Im Jahr davor machten sie nur 27 Prozent aus. Die Steigerung betrug hier 15 Prozentpunkte.



Die apf erreichte bei den Schlichtungsverfahren im Busbereich eine Erfolgsquote von rund 93 Prozent.

Ein Viertel (25 Prozent) der Verfahren betraf im Jahr 2019 Annullierungen. Im Vergleich zu 2018 halbierte sich dieser Verfahrensgrund (2018: 52 Prozent).

In 22 Prozent der Verfahren (2018: 14 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.

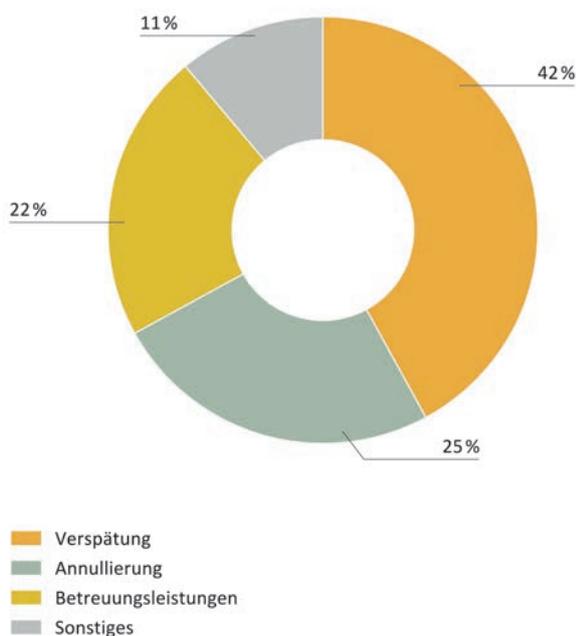


Abb. 6: Verfahrensgründe 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

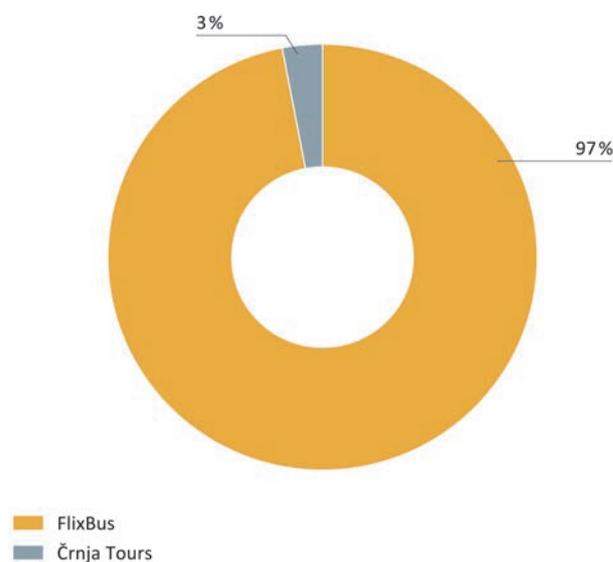


Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

Die apf führte 2019 fast alle abgeschlossenen Verfahren mit FlixBus, das waren 97 Prozent (2018: 81 Prozent). Ein Verfahren wickelte die apf gegenüber Črnja Tours ab.







Die durchschnittliche Verfahrensdauer im Busbereich lag 2019 bei nur 16 Tagen.

Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2019 konnte die apf monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 1.508 Euro für Fahrgäste erwirken (2018: 2.295 Euro). Weniger Verfahren hatten im Berichtsjahr ein finanzielles Ergebnis. Im Vergleich zum Jahr 2018 bedeutet dies eine Reduzierung um rund 34 Prozent.

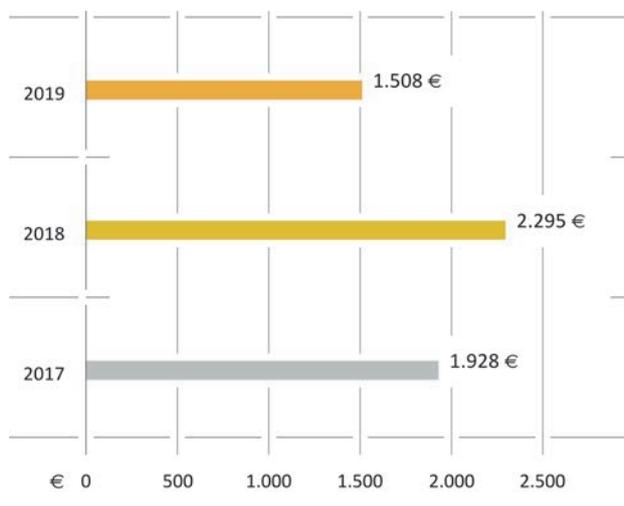


Abb. 8: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2017–2019. Basis: Abschlussjahre 2017–2019. Quelle: apf.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

Bei rund 57 Prozent der Verfahren war es 2019 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen

(2018: 45 Prozent). Knapp 36 Prozent der Fälle wurden in weniger als einem Monat (2018: 39 Prozent) erledigt. Nur in jeweils knapp vier Prozent der Fälle (jeweils 3,6 Prozent) dauerte das Verfahren 2019 weniger als zwei bzw. mehr als zwei Monate. 2018 waren es 13 Prozent bzw. drei Prozent. Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2019 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 16 Tagen (2018: 20 Tage). In den letzten drei Jahren hat sich die Verfahrensdauer laufend verkürzt, von 28 Tagen im Jahr 2017 auf aktuell 16 Tage.

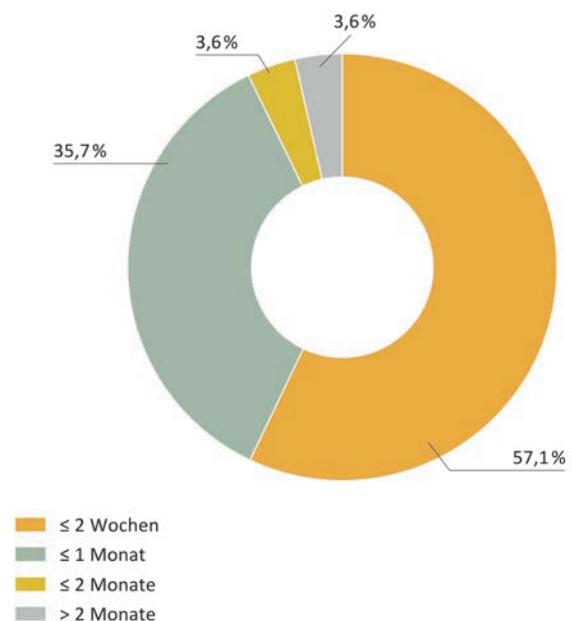
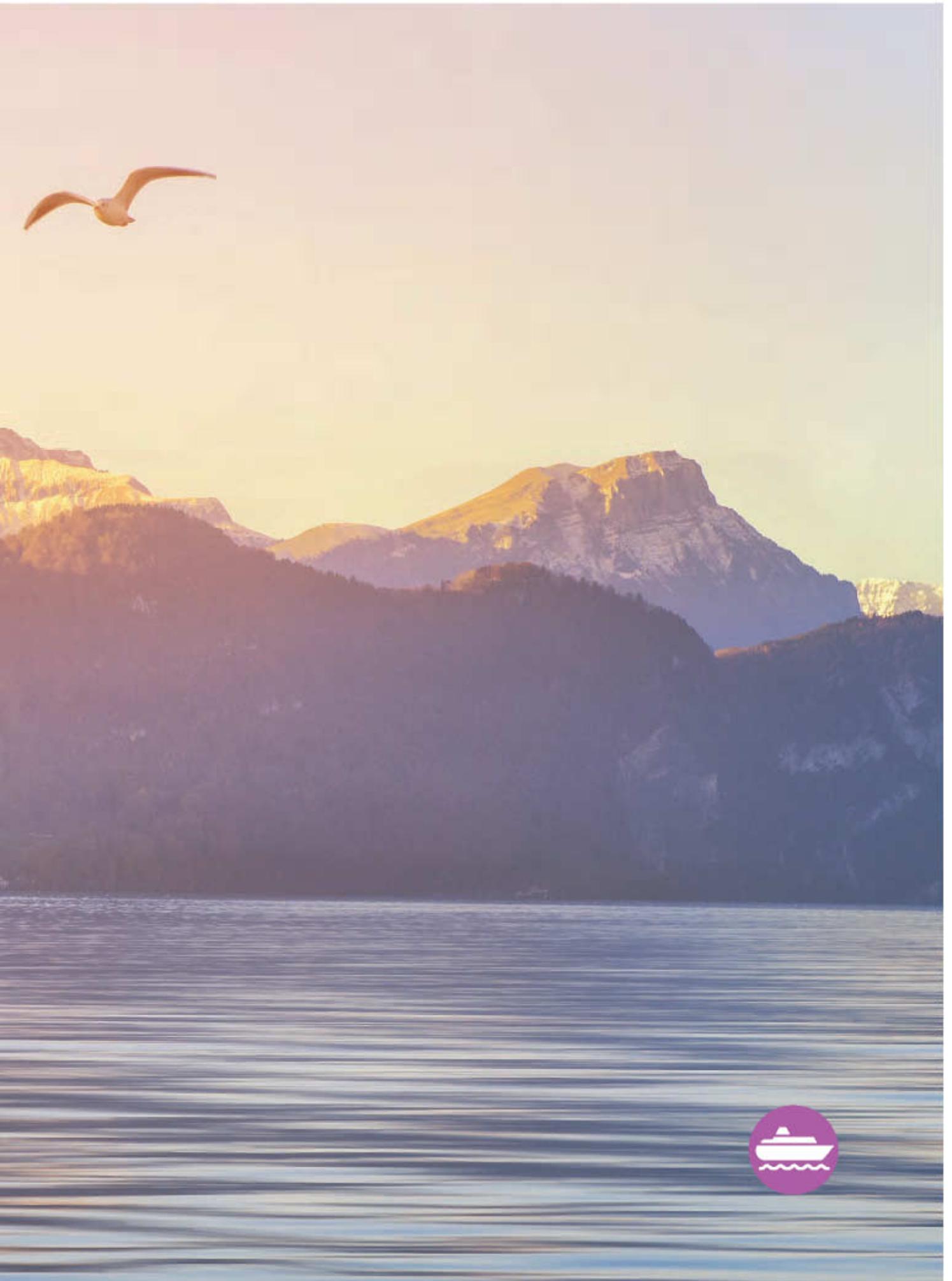


Abb. 9: Verfahrensdauer 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.





Jahresbilanz: Schiff

Telefonische Beratungen

Fahrgäste können sich bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) telefonisch bei den Experten für Schiff-Fahrgastrechte über ihre Rechte sowie die Vorgehensweise bei der Abwicklung der Schlichtungsanträge informieren. 2019 wurden im Schiffsbereich 16 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2018: 19).

Schlichtungsanträge und Anfragen

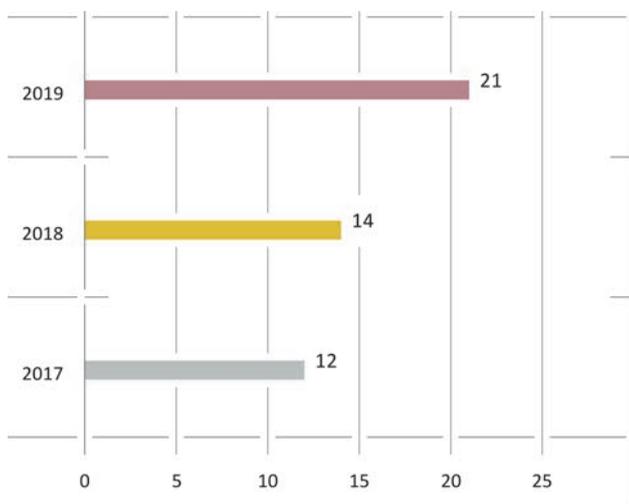


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2017–2019. Quelle: apf.



¹ VO (EU) 1177/2010 ABIL 2010/334, 1.

2019 erhielt die apf im Schiffsektor 21 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen – etwas mehr als im Vorjahr (2018: 14).

Die durchschnittliche Reaktionszeit betrug im Jahr 2019 etwas mehr als 25 Stunden (2018: 22 Stunden). Das heißt: In der Regel bekamen die Antragstellenden nach gut einem Tag eine erste Rückmeldung der Schiff-Experten zu ihrem Anliegen (meist per E-Mail).

Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

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

Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2019 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. Die apf gibt den Antragstellenden jedoch gerne Auskunft über Kontaktdaten anderer NEB- / AS-Stellen.

Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Formulare der Schlichtungsanträge. Im Schiffsbereich gab etwas mehr als ein



Drittel der Antragstellenden (36 Prozent) an, durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, über die apf informiert worden zu sein (2018: elf Prozent). 2019 wurde nur etwas weniger als ein Drittel der Antragstellenden (32 Prozent) über das Internet auf die apf aufmerksam. Im Jahr davor waren es deutlich mehr (2018: 89 Prozent).

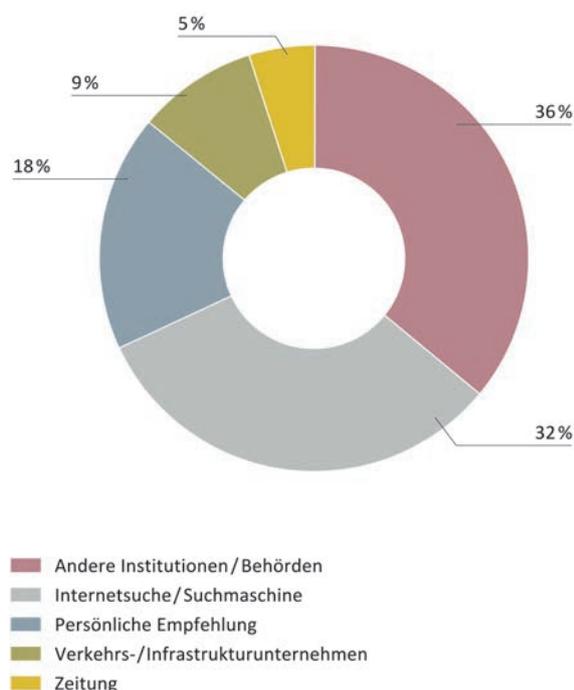


Abb. 2: Wie Antragstellende 2019 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Herkunft der Antragstellenden

Sechs Schlichtungsanträge zu Schiffsthemen erreichten die apf 2019 aus Wien (2018: kein Antrag). Vier Schlichtungsanträge kamen aus der Steiermark (2018: ein Antrag) und

je drei aus Oberösterreich (2018: ein Antrag) und Tirol (2018: zwei). Ein Fall bezog sich in Österreich dann noch auf Salzburg (2018: ein Antrag). Des Weiteren hatte eine Antragstellende bzw. ein Antragstellender im Jahr 2019 den Wohnsitz im Ausland (2018: zwei Antragstellende) und drei machten keine Angabe zum Wohnort.

Schlichtungsverfahren

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

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

Im Jahr 2019 eröffnete die apf im Fachbereich Schiff ein Schlichtungsverfahren (2018: kein Verfahren). Da der Schlichtungsantrag zurückgezogen wurde, stellte die apf das Verfahren ein. Es bezog sich auf den Twin City Liner des Unternehmens Central Danube.







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 Abwicklung der Schlichtungsanträge informieren. 2019 wurden im Flugbereich 1.090 Telefonberatungen zu Anfragen außerhalb eines Schlichtungsantrags oder eines Schlichtungsverfahrens durchgeführt (2018: 2.199).

Schlichtungsanträge und Anfragen

5.205 eingelangte Schlichtungsanträge

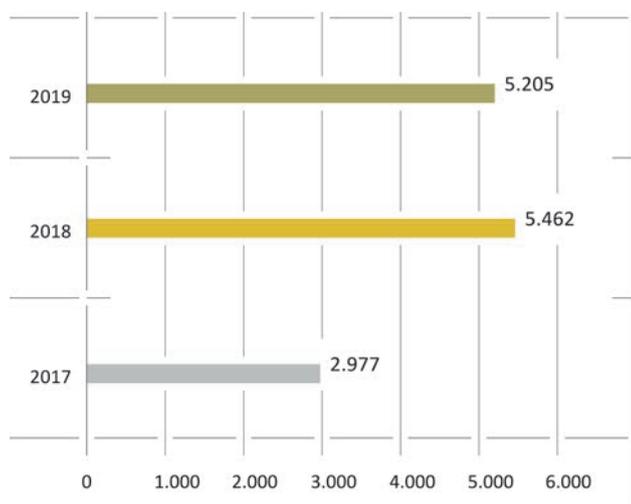


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2017–2019. Quelle: apf.

Im Jahr 2019 verzeichnete die apf im Flugbereich 5.205 Schlichtungsanträge verglichen mit 5.462 Anträgen 2018. Das ergibt einen leichten Rückgang um knapp fünf Prozent. Die Zahl der Anträge bleibt jedoch auf einem hohen Niveau.

In 28 Fällen der 5.205 Schlichtungsanträge wurden die Anliegen der Antragstellenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert.

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens eines schriftlichen Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Flug der apf betrug im Jahr 2019 durchschnittlich fünf Tage (2018: zehn Tage). Das engagierte Flug-Team konnte die Reaktionszeit trotz des hohen Aufkommens an Fällen halbieren.

Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

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

2019 erfolgten 61 Prozent der Ablehnungen bei den Flug-Schlichtungsanträgen 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, die ihre Hauptniederlassung nicht in der Europäischen Union hat, in die Europäische Union), sowie Themen, die nicht von den genannten Verordnungen abgedeckt sind, etwa Gepäckangelegenheiten oder Stornierungen durch Antragstellende. 13 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. 26 Prozent der abgelehnten Schlichtungsanträge

¹ VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, 1.

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



mussten wegen sonstiger Gründe wie mangelnder formeller Einbringung oder Airline-Insolvenz abgelehnt werden.

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 und bietet die Weiterleitung an die zuständige NEB an.

Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten über die Formulare der Schlichtungsanträge. 2019 erlangten beim Verkehrsträger Flug mit knapp 40 Prozent die meisten Passagiere durch Online-Suche Kenntnis über die apf (2018: 49 Prozent). Mehr als ein Viertel (fast 28 Prozent) kamen im Jahr 2019 wie im Jahr davor über persönliche Empfehlung zur apf. Des Weiteren erfuhren Passagiere 2019 mit rund 18 Prozent durch andere Institutionen von der Möglichkeit der Schlichtung bei der apf (2018: zwei Prozent).

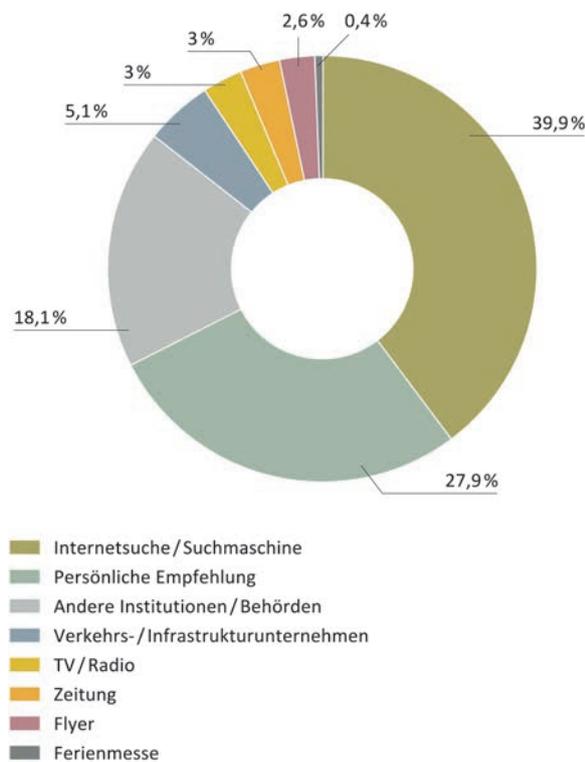


Abb. 2: Wie Antragstellende 2019 auf die apf aufmerksam wurden. Quelle: apf.

Herkunft der Antragstellenden

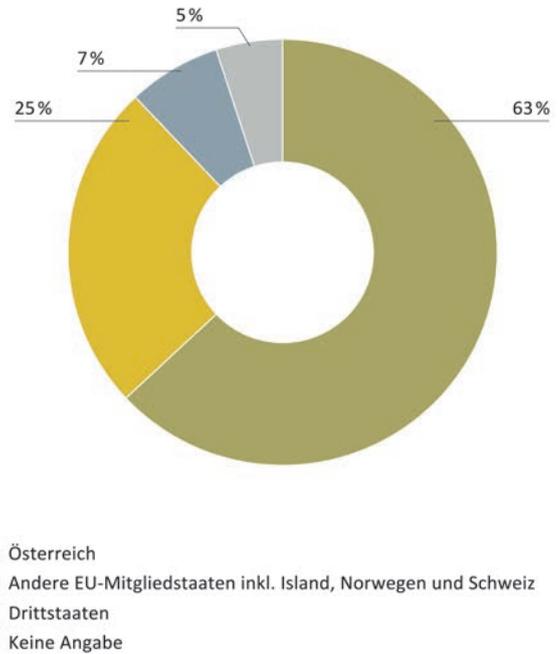


Abb. 3: Herkunft der Antragstellenden 2019 aufgrund ihres Wohnsitzes. Quelle: apf.

2019 hatten 63 Prozent der Einreichenden ihren Wohnsitz innerhalb Österreichs, etwas weniger als 2018 mit 73 Prozent.

Ein Viertel der Antragstellenden (25 Prozent) kam aus anderen EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Norwegen und der Schweiz (2018: 20 Prozent). Island, Norwegen und die Schweiz wurden zur Kategorie der EU-Mitgliedstaaten gezählt, da sich diese drei Länder dazu entschlossen haben, die Fluggastrechterverordnung auch für ihr Land anzuwenden. Sieben Prozent stammten aus Drittstaaten (2018: vier Prozent). Fünf Prozent machten keine Angabe (2018: drei Prozent).



Schlichtungsverfahren

3.397 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

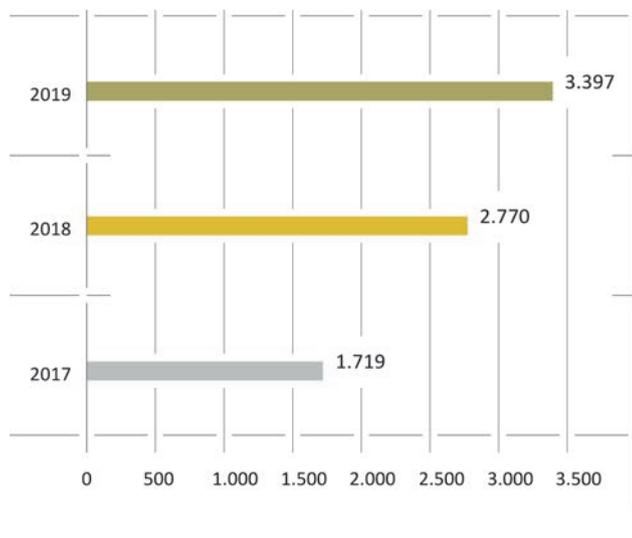


Abb. 4: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2017–2019.
Basis: Abschlussjahre 2017–2019. Quelle: apf.

Im Jahr 2019 konnte die apf im Flugbereich insgesamt 3.397 Verfahren zum Abschluss bringen (2018: 2.770). Die Verfahrensabschlüsse lagen damit knapp 23 Prozent höher als im Jahr zuvor. Trotz des leichten Rückgangs an Schlichtungsanträgen wurden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der apf im Jahr 2019 fast ein Viertel mehr Schlichtungsverfahren geführt.

Von den 2019 abgeschlossenen Verfahren waren 2.753 für die jeweiligen Unternehmen im Flugsektor kostenpflichtig (2018: 2.138).

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 Vorständin bzw. 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 2019 kam es in insgesamt 22 Fällen zu einer derartigen Anzeige. In 21 der 22 Fälle lag auch eine mangelnde Mitwirkung der Fluggesellschaft am Schlichtungsverfahren der apf vor.

71 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

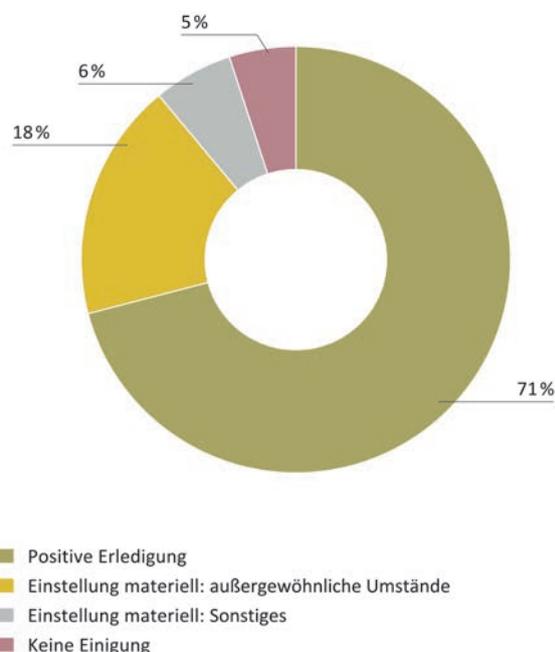


Abb. 5: Beendete Schlichtungsverfahren 2019 nach Art der Erledigung.
Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in 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



Antragstellenden den Schlichtungsantrag vor Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen zurückziehen oder wenn nach Einlangen des Schlichtungsantrags vonseiten der Antragstellenden 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 Antragsgegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

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 2019 konnten 71 Prozent der Verfahren zu einem positiven Abschluss gebracht werden (2018: 79 Prozent).

24 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 18 Prozent der 2019 abgeschlossenen Schlichtungsverfahren waren außergewöhnliche Umstände der Einstellungsgrund. Außergewöhnliche Umstände liegen beispielsweise bei Beschränkungen auf Weisung der Flugsicherung oder bei schlechten Wetterverhältnissen vor. Kann die Fluglinie der apf außergewöhnliche Umstände glaubhaft nachweisen und sind keine weiteren Ansprüche wie z. B. Betreuungsleistungen zu befriedigen, wird das Verfahren eingestellt.

In sechs Prozent der Fälle hatte eine materielle Einstellung sonstige Gründe.

³ Luftfahrtgesetz 1957 - LFG BGBl 1957/253 idgF.

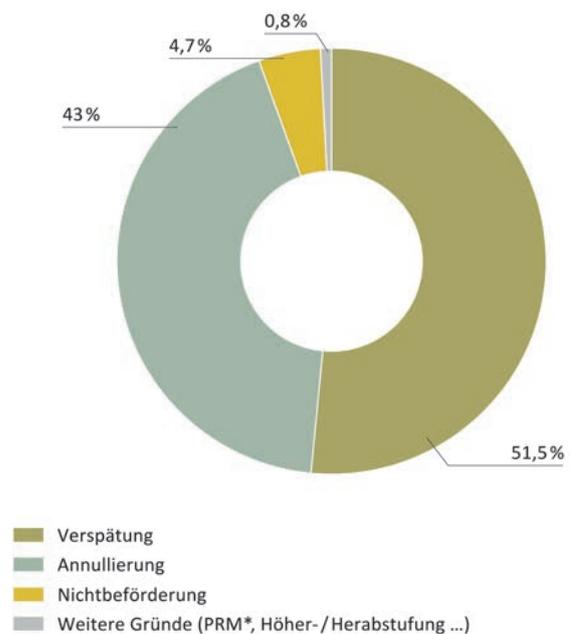
⁴ VwGH 17.6.2004, 2002/03/0200; VwGH 22.11.1990, 90/09/0132; VwGH 28.6.1994, 92/04/0192; ferner auch Landesverwaltungsgericht Salzburg 6.8.2015, LVwG-2/96/6-2015.

Fünf 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 Angebots durch die Antragstellende bzw. den Antragstellenden scheitern als auch aufgrund der Weigerung eines Unternehmens zur Herstellung eines rechtskonformen Zustandes.

2019 musste die apf fünf Prozent der Verfahren ohne Einigung schließen (2018: vier Prozent).

Verfahrensgründe im Flugbereich



* Persons with Reduced Mobility / Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität.

Abb. 6: Verfahrensgründe 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

Mehr als die Hälfte (rund 52 Prozent) der Verfahren betrafen 2019 verspätete Flüge, im Jahr davor waren es 45 Prozent. 43 Prozent der Verfahren wurden 2019 aufgrund von Annullierungen geführt (2018: 49 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen fordern Passagiere auch regelmäßig Erstattungen für Auslagen aufgrund nicht erbrachter Betreuungsleistungen (z. B. Verpflegung, Hotelnächtigung).

4,7 Prozent der abgeschlossenen Verfahren betrafen Nichtbeförderungen (2018: 4,5 Prozent). Fluglinien sind bei ungerechtfertigt verweigerter Beförderung (beispielsweise wegen Überbuchung) jedenfalls zur Leistung einer Ausgleichszahlung verpflichtet.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

37 Prozent der im Jahr 2019 abgeschlossenen Verfahren wurden gegen Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2018: 45 Prozent). 2019 bezogen sich 14 Prozent der Verfahren auf Eurowings (2018: 16 Prozent). Auf Laudamotion entfiel ein Anteil von sechs Prozent (2018: drei Prozent) und auf Wizz Air ein Anteil von fünf Prozent. Je vier Prozent der Verfahren waren, wie auch 2018, Vueling, TAP Portugal und Lufthansa zuzurechnen.

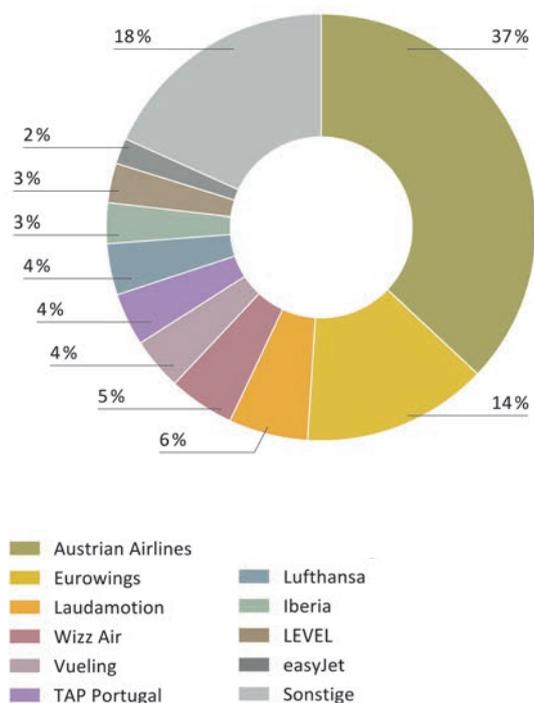


Abb. 7: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.



Entschädigungen und Erstattungen

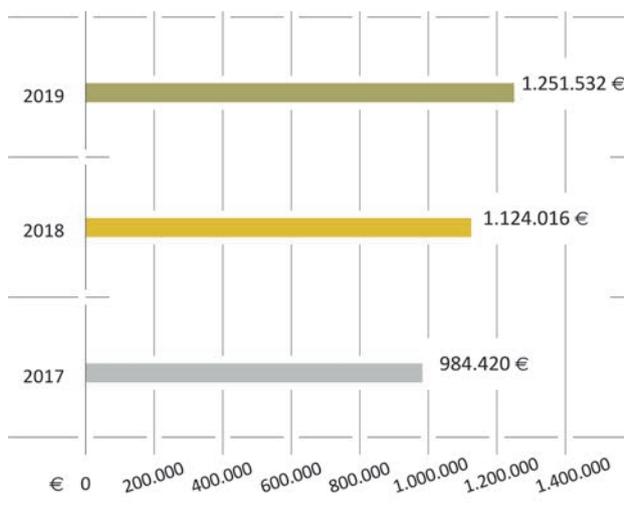


Abb. 8: Vergleich der Gesamtwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2017–2019. Basis: Abschlussjahre 2017–2019. Quelle: apf.

Im Jahr 2019 konnte die apf erneut die Entschädigungen und Erstattungen im Flugsektor steigern. Sie erzielte einen Gesamtbetrag in der Höhe von 1.251.532 Euro für Fluggäste. 2018 belief sich die Summe auf 1.124.016 Euro. Die Steigerung betrug mehr als elf Prozent.

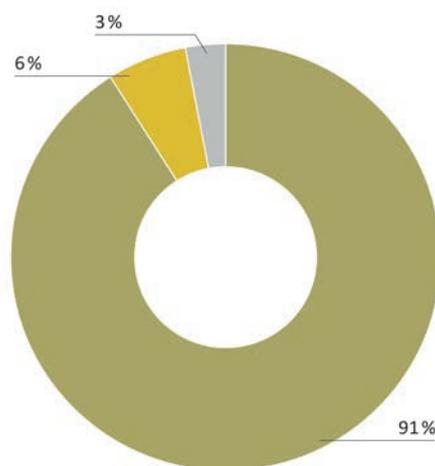


Abb. 8a: Aufschlüsselung der Gesamtwirtschaftung 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.



apf-Rekord bei Erwirtschaftung
für Flug-Reisende –
1.251.532 Euro.

Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

91 Prozent der Erwirtschaftung setzte sich im Jahr 2019 aus diversen Entschädigungen für Reisende zusammen (2018: 89 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen fallen hierunter auch Fluggutscheine.

Sechs Prozent der Erwirtschaftung ergaben sich 2019 aus Erstattungen bzw. Refundierungen (2018: acht Prozent). Dazu zählen beispielsweise Aufwendungen bzw. Mehrkosten für Alternativbeförderungen oder Ticketerstattungen.

Drei Prozent wurden wie im Vorjahr als Betreuungsvergütungen geleistet. Dies umfasst z. B. Kommunikationsaufwendungen, Verpflegungs- oder Nächtigungskosten.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

2019 war es bei rund einem Viertel der Verfahren (24 Prozent) möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu kommen. Hier gab es eine Reduktion auf fast die Hälfte (2018: 43 Prozent). In einem weiteren Viertel der Fälle (ebenfalls 24 Prozent) konnte innerhalb eines Monats (2018: 22 Prozent) und in elf Prozent im Zeitraum von zwei Monaten (2018: 14 Prozent) zwischen Passagieren und Unternehmen vermittelt werden. Mehr als zwei Monate mussten im Jahr 2019 für 41 Prozent der Fälle aufgewendet werden (2018: 21 Prozent). Die längere Verfahrensdauer ist vor allem auf Folgendes zurückzuführen: Die Zahl der Verfahren ist im Flugbereich seit Herbst 2018 stark gestiegen und die Prüfungen der zahlreichen Fälle, in denen die Flugunternehmen einen außergewöhnlichen Umstand geltend machen, gestalten sich aufwendig. Die apf prüft bei jedem von den Flug-

linien geltend gemachten außergewöhnlichen Umstand im Detail, ob tatsächlich und nachweislich die Befreiungsvoraussetzungen von der Ausgleichszahlungspflicht nach der Fluggastrechteverordnung erfüllt sind.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2019 abgeschlossenen Verfahren liegt bei rund 85 Tagen (2018: 39 Tage) und bleibt damit nach wie vor unter den im Gesetz grundsätzlich vorgesehenen 90 Tagen. Das Gesetz sieht jedoch bei hochkomplexen Streitigkeiten vor, dass die apf die Frist verlängern kann. Als solche sind auch viele Fälle zu werten, in denen außergewöhnliche Umstände geltend gemacht werden – diese haben bei der apf stark zugenommen.

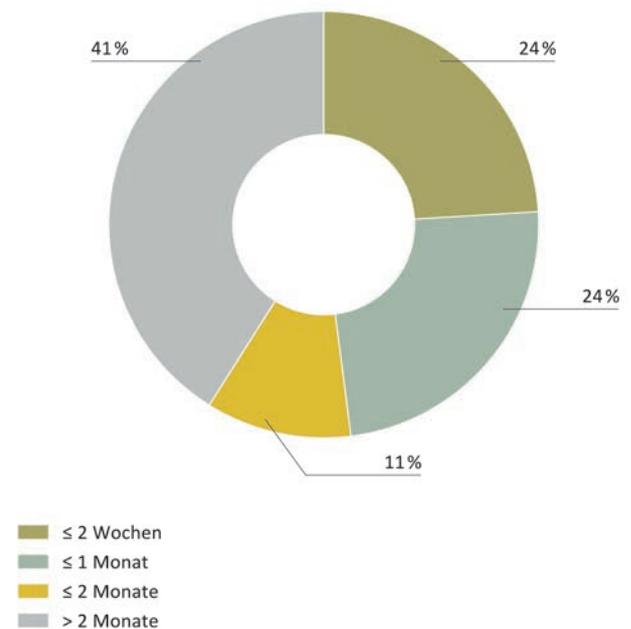


Abb. 9: Verfahrensdauer 2019. Basis: Abschlussjahr 2019. Quelle: apf.

Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) hilft Passagieren, die bei einer Bahn-, Bus- oder Schifffahrt bzw. bei einem Flug mit einem Problem konfrontiert waren und dieses nicht mit dem betroffenen Verkehrs- oder Infrastrukturunternehmen lösen konnten.

Ihr Anliegen bringen Fahr- und Fluggäste am besten mittels Online-Schlichtungsantrag ein, so erhält die apf die nötigen Informationen zum Fall. Anschließend vertritt die apf kostenlos und provisionsfrei die Ansprüche der Reisenden gegenüber dem jeweiligen Unternehmen. Die apf strebt grundsätzlich eine einvernehmliche Lösung innerhalb von 90 Tagen an. Seit der Gründung der apf im Jahr 2015 konnten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle in mehr als 21.000 Fällen durch Informationen, in Verfahren und auf dem Vermittlungsweg weiterhelfen. Fälle umfassen häufig mehrere Personen, wenn Reisende einen Schlichtungsantrag für sich und Mitreisende einbringen. Daher engagierte sich die apf insgesamt für eine weit höhere Zahl an Passagieren.

Themen, die gehäuft im Rahmen der Schlichtungsverfahren auftreten, nimmt die apf zum Anlass, um Problembereiche genauer zu analysieren und Verbesserungsmöglichkeiten auszuarbeiten. Des Weiteren prüft die apf in den vier Verkehrsbereichen, ob die Internetseiten der Unternehmen ausreichend Informationen über die Passagierrechte beinhalten. Im Rahmen der erweiterten Kompetenzen im Bahnverkehr testen die Mitarbeiter auch die Buchungssysteme auf ihre Benutzerfreundlichkeit.

Die apf tauscht sich regelmäßig mit den Verkehrsunternehmen aus und gibt dabei Erfahrungen aus der Schlichtungsarbeit weiter. Wenn die apf als unabhängige Schlichtungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr Themen, die Hürden für Reisende darstellen, über einen längeren Zeitraum im Auge behält, können vielfach Verbesserungen für Reisende erreicht werden.

In diesem Kapitel werden Schwerpunktthemen aus den Bereichen Bahn-, Bus- und Flugverkehr dargestellt, mit denen sich die Schlichtungsstelle im Jahr 2019 beschäftigte. Es werden häufige Problemstellungen detaillierter beschrieben und Lösungsfortschritte aufgezeigt. Der Bereich Schiffsverkehr wird aufgrund der geringen Zahl an Schlichtungsanträgen nicht extra ausgeführt.





Bahnverkehr

Strafzahlungen (Fahrgeldnachforderungen)

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) verzeichnete im Bahnbereich 2019 einen spürbaren Anstieg an Schlichtungsanträgen und Verfahren. Es handelte sich häufig um Fahrgeldnachforderungen (Strafzahlungen der ÖBB-Personenverkehr), die u. a. darauf zurückzuführen waren, dass die ÖBB-Personenverkehr als größtes österreichisches Bahnunternehmen im vergangenen Jahr strenger bei Ticketkontrollen vorging. Früher zeigte sich das Bahnunternehmen bei erstmaligen Strafen (z. B. aufgrund eines ungültigen oder fehlenden Tickets) häufig nachsichtig. Im Jahr 2019 gab es fast nur noch bei einem dezidierten Rechtsanspruch – etwa bei einer vergessenen personalisierten Fahrkarte – Entgegenkommen.

Auch wenn das Unternehmen natürlich auf die Einhaltung seiner Bestimmungen achten muss, sollte berücksichtigt werden, dass das komplexe Tarifsystem zwischen den Bahnunternehmen und Verbänden sowie der fehleranfällige Fahrkartenkauf im Internet, über die Smartphone-App oder am Fahrkartenautomaten für Fahrgäste oft schwierig sind.

Im Folgenden soll auf einzelne besonders stark aufgetretene Problembereiche eingegangen werden:

Probleme mit der Stornierung

Kaufen Reisende mit der Smartphone-App der ÖBB-Personenverkehr ein Ticket, so kann das Ticket binnen drei Minuten nach Kauf storniert werden. Erfolgt Kauf und Kontrolle eines Tickets innerhalb der drei Minuten und wird das Ticket in dieser kurzen Frist dann absichtlich oder unabsichtlich storniert (mittels sogenannter UNDO-Funktion), verschickt das Bahnunternehmen eine Nachforderung / Strafe. Eine Stornierung ist nur bei Tickets, die noch nicht entwertet wurden, zulässig. Zahlreiche Reisende beschwerten sich bei der

apf und gaben an, die Stornierung wäre unbeabsichtigt erfolgt. Das Unternehmen lehnte eine Lösung zugunsten des Fahrgastes in diesen Fällen mehr-

heitlich ab. Auf verschiedene Verbesserungsvorschläge (z. B. Stornierung sollte nach Validierung des Tickets nicht mehr möglich sein; notwendige Bestätigung der UNDO-Funktion) ging das Bahnunternehmen bisher nicht ein und rechtfertigte die strenge Vorgehensweise mit einer etwaigen Betrugsgefahr durch Reisende.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Einführung einer verpflichtenden Bestätigung der Ticketstornierung am Smartphone in der ÖBB-App (um den tatsächlichen Stornierungswunsch sicherzustellen) oder Unmöglichkeit der Stornierung nach Validierung (Kontrolle) durch die Zugbegleiterin bzw. den Zugbegleiter.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Bei Problemen überprüfen, ob in der App das gekaufte Ticket aufscheint. Ansonsten Durchsicht der E-Mails, ob ggf. eine Stornierung erfolgt ist.

Kein 20-Euro-Schein bei Ticketwert unter zehn Euro am Automaten

Fahrgäste können oftmals Tickets nicht am Automaten kaufen, weil sie keine Bankomat- bzw. Kreditkarte und nur Euro-Scheine mit höherem Wert bei sich haben. Automaten der ÖBB-Personenverkehr geben maximal 9,90 Euro als Wechselgeld heraus. So kann ein Ticket in Höhe von 5,90 Euro (z. B. Wien–Baden) nicht mit einem 20-Euro-Schein bezahlt werden. Die Reisenden gehen in solchen Fällen häufig von einem Automatendefekt aus und versuchen, das Ticket im Zug zu kaufen. Dies lehnen die Bahnmitarbeiterinnen und -mitarbeiter im Nah- und Regionalverkehr jedoch regelmäßig ab (seit rund zehn Jahren besteht vonseiten des Bahnunternehmens die Regelung, dass Tickets vor dem Einsteigen in einen Zug zu kaufen sind) und stellen eine Strafe aus. Auch die apf kann in derartigen Fällen nur selten eine Einigung im Sinne der Fahrgäste erwirken.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Akzeptanz von zumindest 20-Euro-Banknoten unabhängig vom Ticketwert an den Fahrkartenautomaten des Bahnunternehmens.



Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Am Automaten ist beim Bezahlvorgang ersichtlich, welche Zahlungsmöglichkeiten beim ausgewählten Ticket zur Verfügung stehen. Geldscheine, die nicht zulässig sind, werden mit einem durchgestrichenen Geldschein-Symbol dargestellt. Dies bedeutet nicht, dass der Automat defekt ist.
- Bei Störungen des Automaten sollte die am Automaten ersichtliche Telefonnummer der Störungshotline angerufen oder zumindest ein Foto des defekten Automaten gemacht werden.

Personalisierung bei Strafzahlungen direkt im Zug erleichtert Einspruch

Eine Verbesserung konnte die apf bei anonymisierten Fahrgeldnachforderungen verzeichnen. Reisende haben aktuell die Möglichkeit, eine Strafe sofort im Zug mit einem etwas niedrigeren Betrag zu bezahlen, als wenn sie die Strafe zu einem späteren Zeitpunkt begleichen. Bislang war es dabei so, dass bei sofortiger Bezahlung keine Daten der bzw. des Reisenden aufgenommen wurden. Das erschwerte einen Einspruch gegen eine Strafe deutlich. Die apf setzte sich in solchen Fällen, beispielsweise wenn eine vergessene personalisierte Jahreskarte zu einer Strafe führte und ein Einspruch aufgrund der Anonymität abgelehnt wurde, dennoch für den Fahrgast ein – häufig mit Erfolg. Mittlerweile können auch vor Ort bezahlte Strafzahlungen mit einem Namen versehen werden. Dies erleichtert einen Einspruch gegen die Strafe.

Für Reisende ist die richtige Vorgehensweise im Falle des Einspruchs zu einer Fahrgeldnachforderung oft unklar. Der apf fiel in Fallbearbeitungen auf, dass Informationen in verschiedenen Informationsquellen voneinander abweichen. Auch auf dem Ausdruck der Zugbegleiterin bzw. des Zugbegleiters (Nachforderung) gab es für die apf Verbesserungspotenzial hinsichtlich der angeführten Informationen. Das Bahnunternehmen nahm auf Ersuchen der apf mittlerweile Verbesserungen und eine Vereinheitlichung der Information vor.

**Empfehlung der apf an den Fahrgast:**

- Wenn die Strafe sofort bezahlt wird, darauf achten, dass auf der Strafzahlung der Name vermerkt ist, damit die Strafzahlung im Nachhinein beeinträchtigt werden kann.
- Ein Einspruch sollte binnen 14 Tagen eingelegt werden, um zusätzliche Mahnkosten bei der ÖBB-Personenverkehr zu vermeiden.

Fehlendes Ticket bei der Fahrt vom Flughafen Wien nach Wien

Besonders Touristinnen und Touristen haben bei der Fahrt vom Flughafen ins Stadtgebiet von Wien des Öfteren Probleme. Für viele ist es missverständlich, dass der Flughafen den Namen „Flughafen Wien“ trägt, für die Zugfahrt jedoch zusätzlich zur Kernzone Wien auch für den Streckenteil vom Flughafen bis zur Stadtgrenze ein Ticket nötig ist, da der Flughafen außerhalb des Stadtgebietes liegt (wie viele Flughäfen von Großstädten).

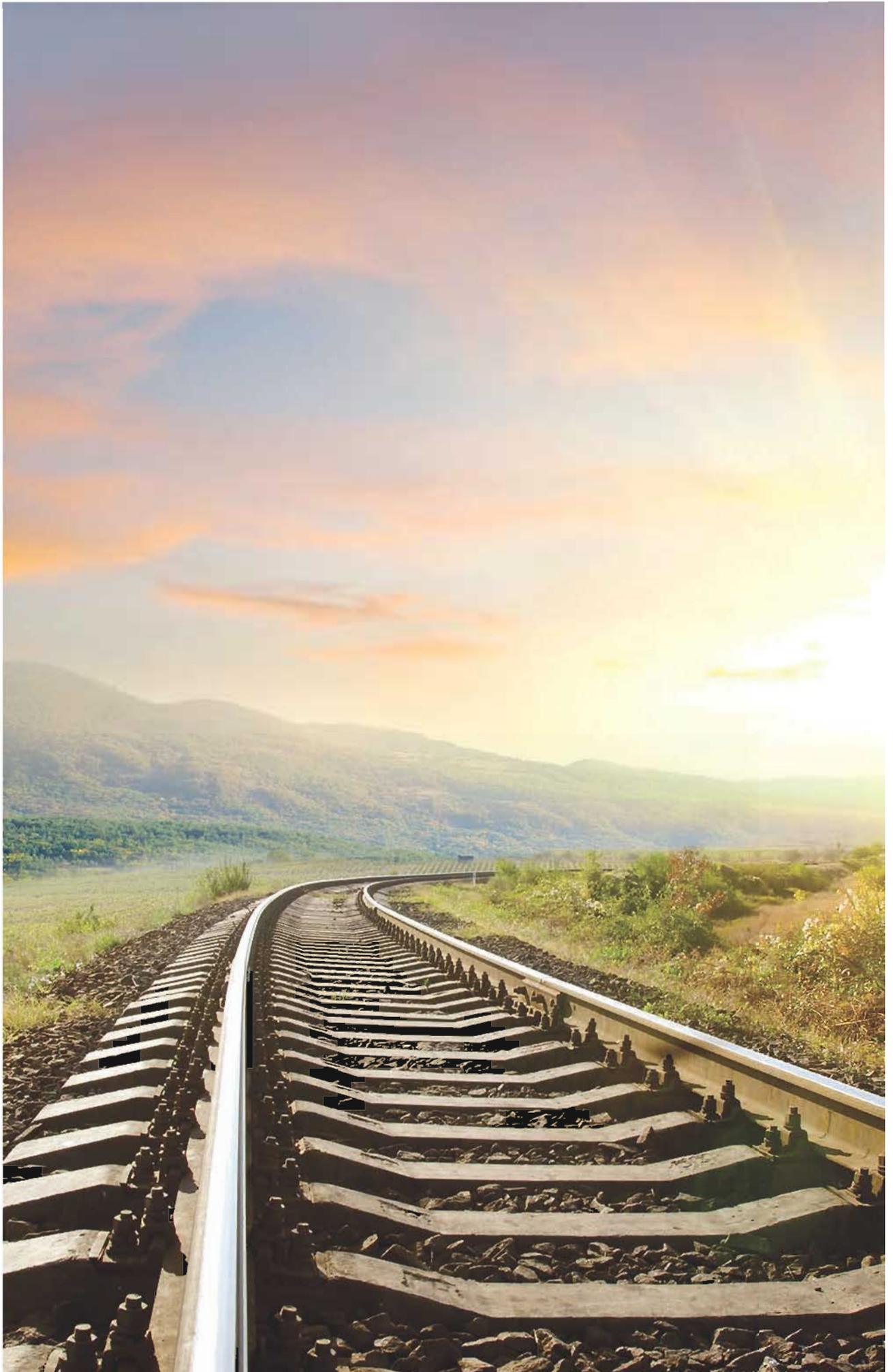
Reisende, die entweder kein oder kein ausreichendes (zwei Stationen fehlen, wenn nur ein Ticket für die Kernzone gelöst wird) Ticket haben, erhalten in der Folge häufig eine Strafzahlung der ÖBB-Personenverkehr. Eine Einigung in derlei Fällen ist meist nur schwer möglich, das Bahnunternehmen verweist vorwiegend auf die Tarife und Bestimmungen.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Bessere Information über die Notwendigkeit eines weiteren Tickets auf der Bahnstrecke zum Flughafen. Kundenfreundlicheres Vorgehen gegenüber Touristinnen und Touristen, etwa wenn ein Ticket für die Kernzone und ein Flugticket vorgewiesen werden können.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Bei Unklarheiten beim Unternehmen über die Gültigkeit des Tickets informieren. Die klassischen Tickets der Wiener Linien für Touristinnen und Touristen (z. B. 24- oder 48-Stunden-Ticket) gelten nicht außerhalb Wiens auf der Fahrt zum Flughafen.



Erstattung

Zahlreiche Verfahren der apf betreffen das Thema Erstattung. Fahrgäste können in vielen Fällen (Online-)Buchungen nicht wie gewünscht durchführen oder es treten bei Fahrten Schwierigkeiten auf. (Online-)Buchungen können nachträglich auch kaum mehr abgeändert werden. Probleme gibt es insbesondere bei folgenden Themen:

- Ticket für das falsche Datum oder auf den falschen Namen gebucht
- Ticket für die falsche Strecke oder Richtung gebucht
- Gruppenticket nicht von gesamter Personenanzahl genutzt
- Ausfall von Schlaf- oder Liegewagen
- diverse Qualitätseinbußen während der Fahrt (z. B. Ausfall Strom, Heizung, Klimatisierung)

Die apf empfiehlt allen Reisenden bei Online-Buchungen, die angebotenen Leistungen vor Kaufabschluss im Warenkorb unter dem Link „Angebots- und Preisdetails“ (detaillierte Auflistung der ausgewählten Leistungen) genau zu kontrollieren. Sobald das Ticket bezogen ist, das heißt, der zugeschickte Link angeklickt und über die Website ein PDF erstellt wurde, ist eine Abänderung nur sehr eingeschränkt möglich.

Über andere Vertriebskanäle gekaufte Tickets (z. B. Personenschalter, Fahrkartenautomaten, ÖBB-App) können – von Ausnahmen abgesehen – grundsätzlich storniert werden.

Fahrgäste sollten ihre Tickets jedenfalls nach Kauf bzw. Erhalt immer vollständig auf Richtigkeit hin überprüfen.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Markantere Darstellung des Buttons „Angebots- und Preisdetails“ im ÖBB-Online-Ticketshop. Genauere Informationen in der Online-Buchungsbestätigung.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Buchung (online mithilfe der Angebots- und Preisdetails der ÖBB-Personenverkehr) vor Kauf noch einmal auf Richtigkeit hin überprüfen.

- Tickets möglichst spät beziehen, um noch etwaige Änderungen / Stornierungen vornehmen zu können.
- Nach abgeschlossener Buchung kontrollieren, ob sie korrekt durchgeführt wurde; ansonsten kann bei der ÖBB-Personenverkehr jedes noch nicht entwertete Ticket innerhalb von drei Minuten storniert werden.
- Mängel bei der Fahrt am Ticket durch das Zugpersonal bestätigen lassen.
- Bei Gruppentickets im Fall einer geringeren Anzahl an tatsächlich Reisenden Bestätigung am Ticket geben lassen.

Verspätungsentschädigung

Für Besitzerinnen und Besitzer einer Verbund-Jahreskarte besteht ein Anspruch auf Entschädigung, wenn es während der Geltungsdauer der Jahreskarte vermehrt zu Verspätungen kommt. In einigen Bundesländern müssen die Fahrgäste der Datenweitergabe vom Verkehrsverbund an das ausführende Bahnunternehmen zustimmen. Letzteres zahlt dann die Verspätungsentschädigung aus.

Die ÖBB-Personenverkehr verschickt beispielsweise nach Erhalt der Daten ein Schreiben an die Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzer. Darin werden sie aufgefordert, auf der ÖBB-Website in einem passwortgeschützten Bereich ihre Streckendaten und ihre Bankverbindung einzugeben. Die Kundinnen und Kunden können diese Daten auch am Personenschalter oder per Telefon bekannt geben.

Nach Ablauf der Gültigkeit der Jahreskarte sollte die Auszahlung dann automatisch erfolgen, das funktioniert jedoch nur teilweise.

In den apf-Schlichtungsverfahren teilte das Unternehmen dazu mit, dass es einerseits zu technischen Problemen gekommen ist, des Weiteren eingetragene Fahrtstrecken bei Jahreskarten-Preisänderungen aus dem System herausgefallen sind und andererseits auch Fahrgäste mit Jahreskarte ihre Daten nicht vollständig eingetragen bzw. nicht aktualisiert haben.

Das technische Problem trat im August/September 2019 bei der ÖBB-Personenverkehr auf. In vielen Fällen, in denen eine Entschädigung zugesagt wurde, erfolgte die Auszahlung deutlich verspätet. Im Rahmen der Schlichtungsver-



Verbesserung bei der Kostenübernahme nach Schadensersatz seitens der ÖBB.

fahren war für die apf erst Anfang Oktober 2019 ersichtlich, dass alle ausständigen Auszahlungen beglichen waren. Die apf appellierte an das Bahnunternehmen, die technischen Modalitäten zu überprüfen, um derartige Probleme zukünftig zu vermeiden.

Die apf befasste sich 2019 des Weiteren mit einem Fall, bei dem eine Entschädigung aufgrund einer unterjährigen Stornierung der Jahreskarte abgelehnt wurde. Dies war nach Ansicht der apf unzulässig und sie konnte beim Unternehmen erreichen, dass in solchen Fällen ebenfalls eine Entschädigung geleistet wird.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Technische Maßnahmensetzung zur Qualitätskontrolle zur Vermeidung technischer Probleme.
- Information des Unternehmens an Reisende, wenn Daten fehlen oder weggefallen sind.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Zumindest halbjährliche Überprüfung der beim Bahnunternehmen vorliegenden Daten auf Richtigkeit/Vollständigkeit.



Entschädigungen Hotel, Taxi, Folgekosten

Im Bahnbereich behandelt die apf auch Anliegen von Reisenden, bei denen es keinen bzw. keinen ausschließlichen Anspruch aus den nationalen oder europäischen Fahrgastrechten gibt. Darunter fallen regelmäßig diverse Forderungen nach Schadenersatz. Beispiel: Fällt ein Zug aus oder ist ein Zug verspätet und eine Kundin oder ein Kunde verpasst einen Flug oder einen (Geschäfts-)Termin, so ist eine Kostenübernahme durch das Bahnunternehmen meistens im Wege des Schadenersatzes zu klären.

Bahnunternehmen lehnen nach wie vor bei vielen Kundenanliegen eine Kostenübernahme nach Schadenersatz pauschal ab. Sie stellen teilweise auch keine Informationen zum Thema zur Verfügung. Die apf konnte die ÖBB-Personenverkehr jedoch hinsichtlich der Thematik sensibilisieren und stellte 2019 erste Verbesserungen fest.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

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

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Rechnungen zu entstandenen Kosten aufbewahren.
- Schäden möglichst gering halten.





Busverkehr

Keine Hilfeleistung in Form von Verpflegung durch Busunternehmen

In den von der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) behandelten Bus-Fällen kamen die Unternehmen, allen voran FlixBus, in der Regel ihrer Verpflichtung aus der Verordnung unzureichend nach. Es geht dabei um die Erbringung einer Hilfeleistung im Busbahnhof oder im Bus im Fall einer Annullierung oder einer Abfahrtsverspätung von mehr als 90 Minuten, wenn der Bus von einem Busbahnhof abfährt. Nur in vereinzelten Fällen war für die apf ersichtlich, dass eine Hilfeleistung angeboten wurde. In den Schlichtungsverfahren kamen die Unternehmen dann ihrer Verpflichtung nach und nahmen die von der apf eingebrachten Schlichtungsvorschläge zur pauschalierten Entschädigung im Rahmen der Hilfeleistung laut Verordnung an.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Umsetzung von Maßnahmen zur Erbringung der Hilfeleistung, etwa Abschluss von Verträgen mit örtlichen Nahversorgern oder Ausgabe von Verpflegungsgutscheinen, die in den Busbahnhöfen einlösbar sind.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Zuerst sollte das Unternehmen um Unterstützung ersucht werden. Wenn dies nicht funktioniert und finanzielle Ausgaben getätigt werden, jedenfalls auf angemessene Preise achten und die Belege als Nachweis für die Geltendmachung aufbewahren.

Keine adäquaten Angebote betreffend Weiterfahrt oder Erstattung bzw. Barauszahlung der Erstattung

In den meisten der apf vorliegenden Bus-Schlichtungsanträgen machten die Unternehmen den Reisenden bei einer Abfahrtsverspätung von mehr als 120 Minuten kein adäquates Angebot. Reisende sollten wählen können, ob sie die Reise abbrechen wollen (und eine Erstattung des vollen Ticketpreises erhalten) oder ob

sie die Reise trotz der Verspätung zum frühestmöglichen Zeitpunkt antreten möchten. Beim bekanntesten Busunternehmen, FlixBus, beispielsweise kann das Ticket bis kurz vor Abfahrt selbstständig storniert werden, dabei fallen jedoch Gebühren an. Eine der Fahrgastrechteverordnung entsprechende kostenfreie und vollständige Barerstattung erfolgt meist nicht.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Das Busunternehmen muss dem Reisenden bei Verspätungen ordnungskonform die Wahlmöglichkeit zwischen Fahrpreiserstattung oder Fortsetzung der Fahrt zum frühestmöglichen Zeitpunkt geben, andernfalls ist das Unternehmen entschädigungspflichtig. Bei Nichtantritt der Fahrt ist der Betrag vollständig (ohne Abzug) und bar (nicht in Gutscheinform) zu erstatten.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Zuerst das Unternehmen um Unterstützung ersuchen. Wenn dies nicht funktioniert, selbst eine alternative Fahrt organisieren und die Belege für Tickets sowie allfällige weitere notwendige Ausgaben aufheben, damit die Kosten nachvollziehbar geltend gemacht werden können.

Busdefekte – lange Dauer der Organisation der Weiterfahrt

Bei manchen Fällen mit dem Unternehmen FlixBus hatte die Fahrt ursprünglich ordnungsgemäß begonnen, der Bus konnte jedoch wegen eines technischen Defekts während der Fahrt nicht die gesamte Strecke zurücklegen. In diesen Fällen ist strittig, ob das Busunternehmen den Reisenden ebenfalls die Alternativen (Fahrtabbruch und Erstattung der Ticketkosten oder Fahrtfortsetzung mit der gleichen bzw. einer anderen Verbindung) gemäß der Fahrgastrechteverordnung anbieten müsste.

Die apf setzte sich jedenfalls in den von ihr vertretenen Fällen erfolgreich für eine Entschädigung zugunsten der Reisenden ein.

Die apf stellte außerdem fest, dass in Fällen mit defekten Bussen eine alternative Beförderung vielfach erst recht spät



Empfehlung apf: Angebot eines Reiserücktritts bei technischen Gebrechen mit Fahrtstopp durch das Busunternehmen.

erfolgte. Das Unternehmen FlixBus greift grundsätzlich auf die eigene Busflotte zurück und dürfte keine anderweitigen Beförderungsmittel organisieren (z. B. Alternative per Bahn, Bus, Taxi).

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Das Busunternehmen soll Reisenden bei einem technischen Gebrechen des Busses, wenn die Fortsetzung der Reise unmöglich wird, einen Reiserücktritt anbieten. Falls Reisende eine Weiterfahrt wünschen, soll die Beförderung so rasch wie möglich bzw. innerhalb einer adäquaten Wartezeit und gegebenenfalls auch mit anderen Unternehmen organisiert werden.

Probleme bei Umsteigeverbindungen

In einigen Schlichtungsanträgen im Busbereich an die apf geht es auch um die Thematik versäumter Anschlüsse. Bei vielen Fernbusreisen ist zumindest ein Umstieg notwendig, um mit einem Anschlussbus ans Ziel zu kommen.



Probleme können auftreten, wenn der Anschluss wegen Annullierung bzw. Verspätung der vorherigen Fahrt nicht erreicht wird. Busunternehmen, insbesondere FlixBus, lehnen regelmäßig sämtliche Ansprüche ab. Die apf vertritt die Ansicht, dass ein Unternehmen auch in solchen Fällen den betroffenen Passagier unterstützen soll und für den Weitertransport zum Endziel zu sorgen hat.

Empfehlung der apf an das Unternehmen:

- Busunternehmen sollen bestmöglich für den Weitertransport zum Endziel sorgen, wenn der Anschluss wegen Problemen bei der Zubringerfahrt nicht erreicht wird. Diesbezüglich sollte entweder eine Umbuchung auf die nächstmögliche Verbindung angeboten oder zumindest nachträglich die unkomplizierte Erstattung der angemessenen Mehrkosten für die vom Passagier selbst organisierte Ersatzfahrt geleistet werden.

Empfehlung der apf an den Fahrgast:

- Zuerst das Unternehmen (die Busfahrerin / den Busfahrer bzw. telefonisch) um Unterstützung ersuchen, insbesondere betreffend Organisation einer kostenlosen alternativen Weiterfahrt. Wenn dies nicht funktioniert, muss die Alternative selbst organisiert werden und die angemessenen sowie nachweislich getätigten Kosten sind nachträglich beim Unternehmen einzufordern.



Flugverkehr

Ersatzbeförderung bei Flugunregelmäßigkeit

Im Falle einer Annullierung oder Nichtbeförderung (z. B. aufgrund von Überbuchung) können Passagiere auswählen, ob sie von der Reise zurücktreten und sich die Flugtickets erstatten lassen oder eine alternative Beförderung an ihr Ziel wünschen. Des Öfteren bieten Flugunternehmen betroffenen Passagieren keine alternative Beförderung an oder die Alternative ist nicht gleichwertig.

Fluglinien müssen nach Artikel 8 der Fluggastrechteverordnung¹ Passagieren bei Unregelmäßigkeiten proaktiv konkrete Flüge vorschlagen. Außerdem muss der Ersatzflug unter „vergleichbaren Reisebedingungen“ und zum „frühestmöglichen Zeitpunkt“ erfolgen. Einem vergleichbaren Ersatzflug zu einem späteren Zeitpunkt müsste der Fluggast zustimmen.

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat zum Angebot einer Ersatzbeförderung deutlich gemacht, dass die Airlines die Pflicht haben „... **die betroffenen Fluggäste umfassend über alle der [sic!] in Art. 8 Abs. 1 dieser Verordnung vorgesehenen Möglichkeiten zu informieren, [sic!] und die betroffenen Fluggäste nicht verpflichtet sind, aktiv an der Suche nach entsprechenden Informationen mitzuwirken.**“².

Die Information der Passagiere über die Möglichkeiten der Alternativbeförderung gehört damit zu den verpflichtenden Unterstützungsleistungen eines Luftfahrtunternehmens. Über die Möglichkeit des Rücktritts vom Flug bzw. über den Rücktransport zum ersten Abflughafen im Fall von Unregelmäßigkeiten muss ein Unternehmen ebenfalls aufklären. Die Beweislast, dass der Alternativflug zum frühestmöglichen Zeitpunkt stattgefunden hat, trägt dabei das Luftfahrtunternehmen.

Auch dem Erwägungsgrund 12 der Fluggastrechteverordnung ist zu entnehmen, dass eine „**zumutbare anderweitige Beförderung**“ anzubieten ist. Nach Ansicht der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist beispielsweise Folgendes nicht zumutbar: Trotz verfügbarer zeitnaher Flüge findet der Ersatzflug erst zu einem späteren Zeitpunkt statt. Oder der ursprüngliche Direktflug wird trotz verfügbarer anderer Direktflüge durch Ersatzflüge mit Zwischenstopps ersetzt. Zumutbar wäre wohl auch Folgendes nicht, wie das Handelsgericht Wien (HG) urteilte: „**Erfolgt die Ersatzbeförderung in einer Kombination aus Bus-, Bahn- und Flugtransport, wobei sich die Reisedauer mehr als verdoppelt, fehlt es bereits an vergleichbaren Bedingungen (...).**“

Da Airlines dazu verpflichtet sind, Passagiere ehestmöglich weiterzubefördern, müssen sie nach Meinung der apf unter Umständen auf andere Unternehmen oder Transportmittel als Alternative zurückgreifen. Das heißt: Sind am selben Tag zu einem früheren Zeitpunkt Flüge anderer Anbieter verfügbar, muss das von der Unregelmäßigkeit betroffene Luftfahrtunternehmen gegebenenfalls auch diese Flüge ins Auge fassen. Das Unternehmen muss des Weiteren gegebenenfalls auch alternative Transportmittel wie Bus oder Zug zur Verfügung stellen, sofern die Passagiere zustimmen. Jedenfalls ist dem Wortlaut der Fluggastrechteverordnung keine Beschränkung nur auf Flüge der betroffenen Fluglinie zu entnehmen. Dies würde sonst dem in Erwägungsgrund 1 der Fluggastrechteverordnung bezweckten hohen Schutzniveau für Fluggäste widersprechen.

Auch laut Handelsgericht Wien (HG)³ ist bei der anderweitigen Beförderung nicht ausschließlich auf die Sitzplatzkontingente des ausführenden oder vertraglichen Luftfahrtunternehmens abzustellen. Verfügbare Plätze bei anderen Fluggesellschaften sind ebenfalls heranzuziehen.

Der Oberste Gerichtshof (OGH)⁴ judizierte dazu: „**Bei eingeschränkten Ressourcen eines Unternehmens zur Beförderung von Fluggästen müssen Sitzplatzkontingente anderer Fluglinien berücksichtigt werden.**“

Demzufolge hat ein Luftfahrtunternehmen aus Sicht der apf die notwendigen Mehrkosten einer vom Passagier selbst gebuchten Ersatzbeförderung zu tragen, wenn trotz anderer verfügbarer Transportmöglichkeiten keine oder keine vergleichbare Ersatzbeförderung angeboten wurde.



¹ VO (EG) 261 / 2004 ABl L 2004 / 46, 1.

² EuGH 29.7.2019, C-354 / 18, Rusu.

³ HG Wien 7.12.2016, 1 R 82 / 16d.

⁴ OGH 29.8.2018, 1 Ob133 / 18t.





Die Anwendbarkeit der Fluggastrechte setzt einen durchgehenden Beförderungsvertrag voraus.

Verpasste Anschlussflüge

Die apf erhält regelmäßig Fälle, bei denen Fluggäste einen Anschlussflug aufgrund eines verspäteten Zubringerflugs verpassten. Die Ursachen für verpasste Anschlussflüge reichen von knapp bemessenen Umsteigezeiten zwischen den Flügen, bis hin zu geringfügigen Verspätungen der Zubringerflüge. Nach dem Wortlaut der Fluggastrechteverordnung wurden solche Situationen nicht berücksichtigt. Daher war der EuGH mittlerweile schon mehrmals mit der Frage befasst, ob für Passagiere auch in solchen Fällen ein Ausgleichszahlungsanspruch besteht.

Selbst bei einer minimalen Verspätung des Zubringerflugs kann durch das Versäumen der Anschlussverbindung die Ankunft am Endziel drei Stunden oder mehr betragen. Diese Mindestverspätung ist relevant für eine Ausgleichszahlung.

Der EuGH entschied bereits im Jahr 2013 in der Rechtssache *Air France gegen Folkerts*⁵: Für den Passagier besteht unter bestimmten Voraussetzungen auch bei nur geringfügig verspätetem ersten Teilflug ein Anspruch auf Ausgleichszahlung, wenn dadurch die Ankunft am Endziel mindestens drei Stunden später erfolgt. Die den ersten Flug durchführende Airline kann einen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung nicht mit der Begründung ablehnen, der einzelne Flug hätte nur eine leichte Verspätung gehabt. Betroffene Passagiere haben neben einer allfälligen Umbuchung auf einen späteren Anschlussflug und notwendigen Betreuungsleistungen, z. B. Verpflegung bzw. gegebenenfalls Unterbringung – Anspruch auf die Zahlung einer Ausgleichsleistung.

Der Anspruch setzt voraus, dass einem Beförderungsvertrag eine einheitliche Buchung zugrunde liegt. Das heißt: Ein Passagier muss einen Flug von Ort A über B nach C in einem Vorgang gebucht haben. Bei einigen Online-Reiseportalen kommt es vor, dass mehrgliedrige Flüge angeboten werden. Diese Flüge werden einzeln (A nach B und B nach C) und nicht als einheitlicher Beförderungsvertrag gebucht. In diesem Fall ist die für eine Unregelmäßigkeit beim ersten Flug verantwortliche Airline nach der Fluggastrechteverordnung nicht für Ansprüche im Zusammenhang mit dem verpassten Anschlussflug verantwortlich. Demzufolge fallen dann Kosten für einen neu gebuchten Weiterflug nicht unter die Fluggastrechteverordnung. Problematisch gestaltet sich bei getrennt gebuchten Flügen außerdem, dass nur ein erster Flug mit Start in einem Mitgliedstaat von der Verordnung gedeckt ist. Ein Weiterflug von einem Flughafen außerhalb der EU in einen weiteren Drittstaat ist aber nicht mehr von der Verordnung erfasst.

Bei einer einheitlichen Flugbuchung von A über B nach C kommt die Verordnung zur Anwendung, selbst wenn lediglich der erste Teilflug in der EU startete, der Umsteigeflughafen aber bereits außerhalb der EU liegt. In der Rechtssache *Wegener gegen Royal Air Maroc*⁶ stellte der EuGH klar: Bei einem in der EU gestarteten Flug mit einer nachfolgenden großen Verspätung am Endziel findet die Fluggastrechteverordnung auch dann Anwendung, wenn der Umstieg außerhalb der EU erfolgte.

⁵ EuGH 26.2.2013, C-11 / 11, *Folkerts*.

⁶ EuGH, 31.5.2018, C-537 / 17, *Wegener*.

Die apf setzt sich im Jahr 2020 weiter für Verbesserungen bei der MCT zugunsten der Passagiere ein.

Im Zusammenhang mit verpassten Anschlussflügen war im Jahr 2019 die Minimum Connecting Time (MCT) erneut mehrfach Thema. Die apf erhielt Fälle, in denen ohne oder mit nur geringer Verspätung eines Zubringerfluges dennoch ein Anschlussflug nicht erreicht wurde.

Wie im Vorjahresbericht dargestellt, beträgt die Minimum Connecting Time am Flughafen Wien bei bestimmten Umsteigeverbindungen nur (mindestens) 25 Minuten. Der Flughafen Wien nahm 2018 folgendermaßen Stellung:

„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?

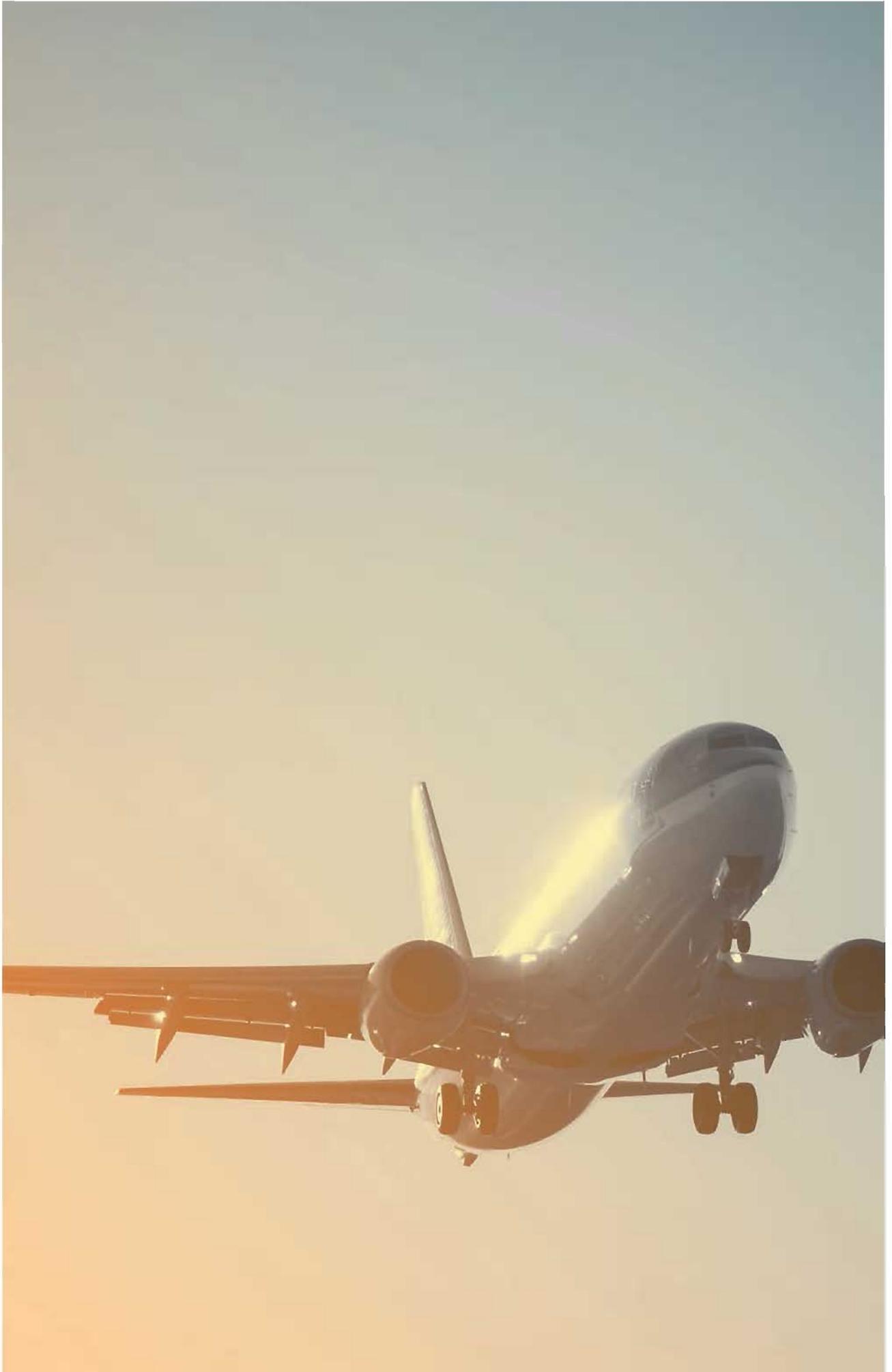
Die Minimum Connecting Time ist grundsätzlich ein Service Level Agreement der Airlines an den Passagier. Eine Fluglinie garantiert dabei eine Mindestumsteigezeit innerhalb eines oder zwischen verschiedenen Terminalbereichen auf diversen Flughäfen. Ein Flughafen selbst kann dabei eine Empfehlung auf Einschätzung 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.“⁷

Auch 2019 verweigerten Flugunternehmen Ausgleichszahlungen, wenn zwischen der „on block time“ (Zeit, zu der das Flugzeug auf seiner Parkposition zum Stillstand kommt) des Zubringerfluges und der „off block time“ (Zeitpunkt, zu dem das Flugzeug seine Abstellposition verlässt) des Anschlussfluges diese MCT eingehalten wurde.

Die apf vertritt jedoch weiterhin die Ansicht, dass bei der Mindestumsteigezeit die Zeit zwischen der Öffnung der Türen des Zubringerfluges und dem Boarding-Ende bzw. Gate Closing des Anschlussfluges als tatsächliche Umsteigezeit heranzuziehen ist. In dieser Zeit können Fluggäste wirklich umsteigen. Liegt in einem Fall die tatsächlich verbliebene Umsteigezeit unter der Mindestumsteigezeit, entspricht es nicht mehr einem typischen Geschehensablauf, nach dem ein Fluggast den Anschlussflug hätte erreichen müssen.

Die apf setzt sich im Jahr 2020 weiter für Verbesserungen bei der MCT zugunsten der Passagiere ein.

⁷ Anfragebeantwortung durch den Flughafen Wien zur Festlegung der Minimum Connecting Time, 12.3.2019.



Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) behandelt im Rahmen ihrer Zuständigkeit auch Schlichtungsanträge von Fahrgästen und Fluggästen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität (Persons with Reduced Mobility, PRM), deren Rechte missachtet wurden. 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 wurden in den vier Verkehrssektoren wenige PRM-Schlichtungsanträge bei der apf eingebracht. Im Jahr 2019 schloss die apf im Bahnbereich und im Flugbereich insgesamt sieben Verfahren für Passagiere mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität ab.

Die apf bearbeitete u. a. die nachfolgenden Fälle als Verfahren gegenüber dem betroffenen Unternehmen.

Bahnverkehr

Taxikosten aufgrund eines versäumten Anschlusses

Der Bahnkunde fuhr in Begleitung seiner Frau von Salzburg über Graz nach Voitsberg in der Steiermark. Aufgrund seiner Sehbehinderung hat er einen Grad der Behinderung von 100 Prozent, seine Frau ist in ihrer Mobilität eingeschränkt. Die Fahrgäste verpassten am Reisetag wegen eines verspäteten Zuges in Graz den Bus zur Weiterfahrt nach Voitsberg. Der nächste Bus wäre gemäß Fahrplan erst mehr als zwei Stunden später gefahren. Laut Reisendem war es an dem Tag unangenehm kalt und es stand keine adäquate überdachte Wartemöglichkeit zur Verfügung. Das Ehepaar nahm daher ein Taxi, um zum Zielort zu gelangen. Das Bahnunternehmen lehnte die Übernahme der Taxikosten mit dem Argument ab, dass es noch einen Bus zu einem späteren Zeitpunkt gegeben hätte.

Die apf wurde anschließend für den Fahrgast gegenüber dem Bahnunternehmen tätig und verwies auf die diesbezüglich relevanten fahrgastrechtlichen Bestimmungen. Sie sehen einen erhöhten Schutz von Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität vor.

Die apf erreichte für den Bahnkunden, dass er die Taxikosten vom Bahnunternehmen doch noch vollständig erstattet bekam. Mit der Annahme dieses Angebots konnte das Schlichtungsverfahren erfolgreich geschlossen werden.



Spezielle Bestimmungen für Besitzerinnen / Besitzer eines Behindertenpasses

Ein Fahrgast und seine Frau fuhren von Amstetten zum Flughafen Wien, um in den Urlaub zu fliegen. Da er einen Grad der Behinderung von 70 Prozent hat, kaufte der Mann das Ticket vorab am Personenschalter in Amstetten unter Vorlage des Behindertenausweises. Verkauft wurden damals für ihn aufgrund des Behindertenpasses ein ermäßigtes Ticket und für seine Frau als Begleitung ein Normalpreis-Ticket. Beim Ticketkauf für die Rückfahrt nach dem Urlaub erhielt der Reisende die Information, dass seine Frau als Begleitperson durch den Behindertenpass kostenlos befördert wird. Daraufhin wandte sich der Fahrgast an das Bahnunternehmen und forderte die Erstattung des Tickets für die Hinfahrt. Das Unternehmen lehnte die Erstattung jedoch ab, da er das Original-Ticket nicht mehr vorweisen konnte.

Als der Bahnkunde einen Schlichtungsantrag bei der apf eingebracht hatte, forderte die Schlichtungsstelle diverse Unterlagen zur Glaubhaftmachung des Falls an (z. B. Zahlungsbestätigung der Tickets, Rückfahrtickets). Mit diesen Nachweisen überzeugte die apf das Bahnunternehmen, auf das Originalticket zu verzichten. Dem Schlichtungsvorschlag der apf folgend bot das Unternehmen den Großteil der relevanten Ticketkosten der Hinfahrt in Form von Gutscheinen an. Die Reisenden akzeptierten das Angebot und die apf schloss somit das Verfahren erfolgreich.

Flugverkehr

Fehlender Bordrollstuhl

Ein Ehepaar buchte eine Flugreise von Österreich nach Spanien und retour. Sie meldeten rund zwei Monate vor Reiseantritt per Mail bei der Fluggesellschaft an, dass sie beide für die Toilettenbenutzung einen Bordrollstuhl benötigen. Daraufhin erhielten sie folgende Information: Ein Bordrollstuhl ist nur auf Langstrecken-Flügen vorgesehen. Das Flugunternehmen ersuchte um Verständnis, auf dem streitgegenständlichen Flug keinen Bordrollstuhl anbieten zu können. Die Passagiere meldeten diesen Umstand anschließend der apf.

Grundsätzlich gilt: Gemäß der Verordnung (EG) 1107/2006 Anhang II besteht für Flugunternehmen die Pflicht, erforder-

lichenfalls Hilfe anzubieten, um zu den Toiletten zu gelangen (siehe auch Artikel 4 lit c der Auslegungsleitlinien zur Anwendung der Verordnung [EG] 1107/2006).

Des Weiteren gibt es einen Beschluss des Amtsgerichts Hamburg (AZ: 8B C 62/09), mit welchem dem Antrag einer einstweiligen Verfügung stattgegeben wurde. Der Beschluss besagt, dass das Luftfahrtunternehmen einen Bordrollstuhl bereitzustellen hat, mit dessen Hilfe ein Passagier gegebenenfalls die Bordtoilette aufsuchen kann.

Die PRM-Fluggastrechteverordnung regelt das Recht auf Hilfeleistung durch Flugunternehmen und Flughäfen. Jedoch sind – anders als bei der Fluggastrechteverordnung – keine Ausgleichszahlungen an Passagiere vorgesehen, sondern lediglich die Sanktionierung von Verstößen durch die Behörden (z. B. durch Verwaltungsstrafen). Umso mehr ist die apf bemüht, im Rahmen der Schlichtung ein Schlichtungsangebot zu erwirken, um eine außergerichtliche Streitbeilegung zu ermöglichen.

Die apf eröffnete im berichteten Fall ein Schlichtungsverfahren. Sie forderte die Fluggesellschaft auf, konkret darzulegen, wie für Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Kurz- bzw. Mittelstreckenflügen eine Hilfeleistung bzw. Assistenz zur Toilette ohne Bordrollstuhl gemäß Verordnung erbracht wird.

Das Luftfahrtunternehmen zeigte sich einsichtig und teilte mit: „... die Anmeldung des Bordrollstuhls hätte nicht verweigert werden dürfen, dafür können wir uns nur entschuldigen. Bordrollstühle werden an allen unseren Heimatflughäfen vorgehalten und üblicherweise auf Kurz- / Mittelstrecken an der jeweiligen Destination angefragt und dann an Bord gebracht. Dies ergibt sich auch ansatzweise aus der Korrespondenz (insbesondere der Mail vom 7. Dezember). Sofern kein Bordrollstuhl verfügbar ist, erfolgt Hilfestellung durch die Kabinenbesatzung (jedoch nicht innerhalb der Toilette). Ungeachtet der Tatsache, dass die VO 1107/2006 ANHANG II einen Bordrollstuhl nicht explizit nennt, wollen wir diesen zur Verfügung stellen. Die ‚Absage‘ (...) war insoweit ein klarer Fehler, der uns hätte nicht passieren dürfen ...“¹

¹ Stellungnahme des Luftfahrtunternehmens im Rahmen des Verfahrens bei der apf vom 25.2.2019.

Letztlich war das Unternehmen bereit, den Passagieren im Rahmen der Schlichtung 250 Euro pro Person als Wiedergutmachung anzubieten. Das Ehepaar nahm den außergerichtlichen Vorschlag an und der Fall konnte positiv geschlossen werden.

Beförderung von Assistenzhunden

Eine Reisende hatte einen Flug von Österreich nach Spanien gebucht. Bei der Buchung wurde „travelling with guide/ assistance dog“ vermerkt. Bereits vor der Buchung hatte die Reisende erfolglos versucht, über den Live-Chat Klarheit über die benötigte Zertifizierung des Hundes zu erlangen. Laut Beförderungsbedingungen des Flugunternehmens ist vorgesehen, dass sich Fluggäste mit dem Bedürfnis einer besonderen Hilfeleistung vorab noch einmal melden, weshalb die Reisende vor dem Flug das österreichische Zertifikat und den Behindertenpass für den Assistenzhund übermittelte. Daraufhin informierte das Flugunternehmen die Betroffene sowohl telefonisch als auch per E-Mail über die Voraussetzungen: Ein Hund wird gemäß Beförderungsbedingungen generell nur mitgenommen, wenn er Mitglied bestimmter internationaler Organisationen ist.

Am Tag vor dem Abflug wandte sich die Reisende zur Besprechung ihrer Situation telefonisch an die apf. Sie war unsicher, ob sie den Flug nach Spanien mit ihrem Assistenzhund nun tatsächlich antreten kann. Sowohl Hin- als auch Rückflug verliefen mit Assistenzhund schlussendlich problemlos. Der apf schilderte die Betroffene abschließend, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Flugunternehmens beim Check-in und beim Boarding nicht betreffend Beförderung von Assistenzhunden geschult waren.

Grundsätzlich gilt: Gemäß Artikel 7 Abs 2 und Anhang II der Verordnung 1107/2006 sind anerkannte Begleithunde kostenlos in der Kabine zu transportieren, wenn diese vom Fluggast benötigt werden. Bezüglich der Details verweist die Verordnung auf das jeweilige nationale Recht. In Österreich legt § 39a Bundesbehindertengesetz die Details fest.

Mit der Durchführung der Assistenzhundeprüfung ist in Österreich das Messerli Forschungsinstitut der Vetmeduni Vienna beauftragt. Dieses vergibt bei erfolgreich absolvierter Assistenzhundeprüfung die Zertifikate.

Die apf kontaktierte im vorliegenden Fall die Fluggesellschaft und wies sie darauf hin, dass ihren Beförderungsbedingungen Folgendes zu entnehmen ist: Bei Flügen innerhalb der Europäischen Union (EU) und des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) wird für Reisen mit einem Blinden- oder Begleithund ein gültiger EU-Heimtierausweis oder ein tierärztliches Gesundheitszeugnis benötigt. Diese Voraussetzung war im gegenständlichen Fall erfüllt. Die apf forderte das Flugunternehmen zur internen Prüfung auf, um abzuklären, wie es zu der Fehlausekunft kam, und um künftig eine korrekte Vorgehensweise durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicherzustellen.

Die Fluggesellschaft informierte, sie würde „... den internen Informationsfluss überprüfen [sic!] um zukünftige Fehlausekünfte zu vermeiden. Ebenso werden wir unser Personal besser auf dieses sensible Thema schulen.“

Um die Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität besser schützen zu können bzw. um diesen Personen auch die erforderlichen Hilfestellungen leisten zu können, wurde eine eigene Abteilung mit einem speziell geschulten Team (...) eingerichtet ...“

Die apf schloss den Fall anschließend, da die Reisende samt Assistenzhund letztlich ordnungsgemäß befördert wurde und interne Maßnahmen zur Vermeidung von Fehlausekünften seitens der Fluggesellschaft angekündigt wurden. Als die Airline dieser Frau bei einer weiteren Reise vor Abflug erneut dieselbe Fehlausekunft gab, wandte sie sich ein weiteres Mal an die apf. Den Flug konnte sie aber auch diesmal wieder ordnungsgemäß absolvieren. Das Ergebnis zum Fall war zu Redaktionsschluss noch ausständig.

Fehlender PRM-Service nach Umbuchung aufgrund einer Flugunregelmäßigkeit

Ein Passagier hatte einen Flug von Österreich nach Spanien mit Umstieg in der Schweiz gebucht. Da der Zubringerflug von einer Verspätung betroffen war, verpasste er den Anschlussflug und wurde alternativ auf einen Flug am Folgetag umgebucht. Das Flugunternehmen bot dem Betroffenen keine Betreuung an, konkret eine Hotelnächtigung, weshalb er sich zur Rückreise zum ersten Abflugort in Österreich entschied.

INFO:

PRM-Service am Vienna International Airport

Am größten österreichischen Flughafen, dem Vienna International Airport (VIE), nahmen im Jahr 2018 insgesamt 178.745 Passagiere ein PRM-Service in Anspruch. Es ist bereits seit Jahren ein Anstieg der Nutzung zu beobachten.

Jahr	2015	2016	2017	2018
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	139.536	151.240	165.483	178.745
Zuwachs in Prozent		+ 8,4%	+ 9,4%	+ 8,01%

Tabelle 1: Entwicklung der Nutzung des PRM-Services durch Flugreisende (An-, Abflüge und Transit) am Flughafen Wien 2015–2018. Quelle: Flughafen Wien AG².

Bei der Umbuchung des Tickets organisierte die Fluggesellschaft keine Abholung mit einem Rollstuhl für den Reisenden, obwohl bei der ursprünglichen Ticketbuchung „special assistance“ vermerkt worden war. Beim Abflug aus Österreich und beim Zwischenstopp in der Schweiz erfolgte hingegen eine Betreuung mittels Rollstuhls. Der Reisende kann aufgrund seiner Behinderung nur kurze Strecken gehen und ist für längere Strecken auf einen Rollstuhl angewiesen.

Da die Fluggesellschaft ablehnend auf die schriftlichen Forderungen des Passagiers reagierte, brachte er einen Schlichtungsantrag bei der apf ein.

Die apf eröffnete ein Schlichtungsverfahren, in dem sie gemäß Fluggastrechteverordnung eine Ausgleichszahlung in Höhe von 400 Euro und die Erstattung der Ticketkosten für den Hin- sowie Rückflug forderte. Die Erstattung machte die apf geltend, weil der ursprüngliche Reiseplan für den Passagier zwecklos geworden war. Ferner ersuchte sie das Unternehmen um eine Stellungnahme zur Thematik des fehlenden Rollstuhlservices gemäß PRM-Fluggastrechteverordnung.

Die Fluggesellschaft willigte in die Leistung der Ausgleichszahlung und die Ticketerstattung ein und bot überdies für den mangelnden Rollstuhlservice einen weiteren Auszahlungsbetrag in Höhe von 150 Euro als Wiedergutmachung im Rahmen der Schlichtung an. Somit konnte der Fall außergerichtlich positiv abgeschlossen werden.

2019: Sieben abgeschlossene PRM-Verfahren.



² Bericht über die Durchführung von Behindertentransporten am Flughafen Wien im Jahr 2018.

Internationale Zusammenarbeit

Die Nationalen Durchsetzungsstellen (National Enforcement Bodies, NEB) tauschen sich im Sinne der gemeinschaftlichen Regelungen der europäischen Mitgliedstaaten 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.

Bahn

Beim Treffen der Nationalen Durchsetzungsstellen im März 2019 in Brüssel diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer insbesondere Fragen von gemeinsamem Interesse im Zusammenhang mit der Anwendung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung¹ bzw. die Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung².

Daneben wurden u. a. folgende Punkte behandelt: EU-Informationskampagne (Maßnahme der Europäischen Union) zu Fahrgastrechten seit Dezember 2018, Eurobarometer-Erhebung zu Passagierrechten, New Deal for Consumers, Besuch der NEB durch die Europäische Kommission zum besseren Kennenlernen, Präsentation der New-Wiki-Plattform für NEB im Bahnbereich, Zusammenarbeit zwischen den NEB und ADR-Stellen (ADR = Alternative Dispute Resolution), automatische Entschädigung bei Verspätungen durch Bahnunternehmen, Leitlinien für Beschwerdeformulare, aktueller Stand bezüglich Neufassung der Bahn-Fahrgastrechteverordnung.

Bus

Im Bereich Busverkehr wurde im Jahr 2019 kein Termin bei der Europäischen Kommission einberufen.

Die Europäische Kommission evaluiert derzeit die Bus-Fahrgastrechteverordnung. Sie prüft, inwieweit die rechtlichen Bestimmungen die Erreichung der Ziele ermöglichen und welche Stärken und Schwächen festzustellen sind. Die apf hat im Rahmen der Evaluierung Stellung genommen.

Schiff

Im Bereich Schiffsverkehr wurde im Jahr 2019 kein Termin bei der Europäischen Kommission einberufen.



Flug

Im Jahr 2019 gab es im Fachbereich Flug erneut Austauschtreffen aller Nationalen Durchsetzungsstellen zur Thematik PRM (Persons with Reduced Mobility, Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität) und zur Fluggastrechteverordnung³.

Beim Treffen zur PRM-Fluggastrechteverordnung⁴ auf Einladung der Europäischen Zivilluftfahrt-Konferenz (ECAC) im September 2019 zeigte sich erneut, dass sowohl Österreich als auch andere Mitgliedstaaten eine geringe Zahl an PRM-Fällen aufweisen. Die Hauptanliegen der PRM-Fluggäste betreffen Hilfeleistungen im Flugzeug und am Flughafen. 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 neben der Revision der 2012 herausgegebenen Auslegungsleitlinien zur Anwendung der PRM-Fluggastrechteverordnung⁵ derzeit auch an der Evaluierung der PRM-Fluggastrechteverordnung gearbeitet wird.

Themen des NEB-Austauschtreffens zur Fluggastrechteverordnung im Juni 2019 waren u. a. die geplante Revision der Fluggastrechteverordnung, die New-Wiki-Plattform, der Umgang mit den von Claim Agencies eingebrachten Beschwerden, die Nutzung von Beschwerdeformularen und die Interpretation von kürzlich ergangenen EuGH-Urteilen (Streik und verpasste / annullierte Anschlussflüge).

Auf Einladung der Europäischen Kommission wurde im Juni 2019 zudem der Workshop „Air Passenger Rights: Ways forward“ mit Stakeholdern aus dem Fluggastrechtbereich abgehalten. Die Teilnehmenden diskutierten notwendige Änderungen, die bei der Fortführung der Revision der Fluggastrechteverordnung aufgegriffen werden sollten.

Hier geht es u. a. um die Definition von außergewöhnlichen Umständen sowie die Vereinfachung der Durchsetzung der Passagierrechte. Ein weiterer Workshop fand im Oktober 2019 in Brüssel zum Thema Behördenkooperation im Bereich Fluggastrechte und Verbraucherrecht statt.

Trinationale Zusammenarbeit D-A-CH im Fachbereich Flug

Im September 2019 organisierte das Bundesamt für Zivilluftfahrt (BAZL) diesmal das alljährlich stattfindende Joint Meeting im schweizerischen Ittigen (Bern).

Ziel dieser Fachtagung ist ein Austausch zwischen den Stakeholdern 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 ein Vertreter der Europäischen Kommission zur aktuellen EuGH-Rechtsprechung sowie eine Vertreterin der ECAC zu Entwicklungen im PRM-Bereich. Darüber hinaus wurde über die Organisation und die Durchführung von Transporten von Menschen mit Behinderung und Mobilitätseinschränkung auf Flughäfen sowie über technologische Entwicklungen im PRM-Bereich 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.

Nach den beiden Treffen 2018 in Wien und Thessaloniki fanden im Jahr 2019 zwei Treffen in Paris (im April) und London (im Oktober) statt.

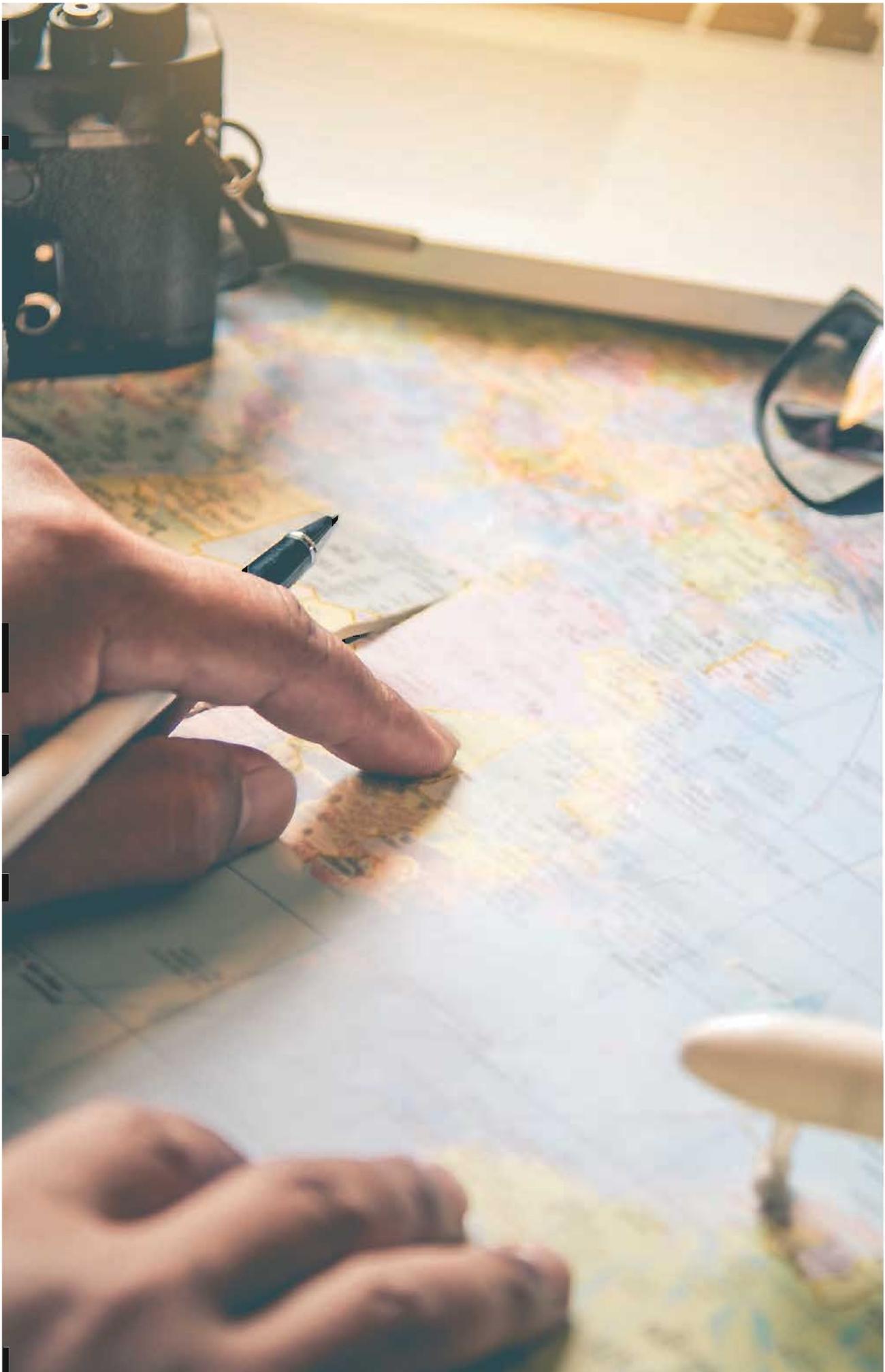
¹ VO (EG) 1371/2007 ABIL 2007/315, 14.

² COM(2017)548.

³ VO (EG) 261/2004 ABIL 2004/46, 1.

⁴ VO (EG) 1107/2006 ABIL 2006/204, 1.

⁵ Auslegungsleitlinien zur Anwendung der VO (EG) 1107/2006 ABIL 2006/204, 1, Brüssel, 11.6.2012, Dokument SWD (2012) 171 final.



Beim Treffen in Paris sprachen die Teilnehmenden über ein praktikables System, um im Rahmen der Schlichtungstätigkeit auf die richtige ADR-Stelle zu verweisen (z. B. Information der Verbraucherin/ des Verbrauchers über die Kontaktdaten der zuständigen ADR-Stelle und Information über Konsumentenschutzeinrichtungen). Außerdem tauschten sie Erfahrungen anhand von Best Practice-Beispielen aus. In sektorspezifischen Gruppen (Bahn-, Flug- und Pauschalreisen) wurden spezielle Probleme und aktuelle Themen erörtert (z. B. Rechte bei versäumten Zügen/ Flügen aufgrund verspäteter Anschluss- / Zubringertransporte bzw. Techniken, um Unternehmen davon zu überzeugen, faire und vernünftige Empfehlungen zu akzeptieren, die nicht auf gesetzlichen Regeln beruhen).

Weitere AS-Stellen unterzeichneten beim Treffen das Memorandum of Understanding, eine Art Grundsatzvereinbarung. Somit ist TRAVEL_NET jetzt mit 25 AS-Stellen in 17 EU-Mitgliedstaaten vertreten.

Das Treffen in London hatte finanzielle Angelegenheiten, Zuständigkeiten und Weiterleitungsmöglichkeiten unter den AS-Stellen zum Thema. In sektorspezifischen Gruppen (Bahn-, Flug- und Pauschalreisen) wurden wiederum spezielle Probleme und aktuelle Themen (z. B. Information von Passagieren über ihre Rechte, Änderungen von Fahrplänen oder vergleichbare Beförderungsbedingungen im Bahnverkehr bzw. aktuelle EuGH-Urteile und fallspezifische Fragestellungen im Flugbereich) eingehend diskutiert.

Auch bei diesem Treffen unterzeichneten AS-Stellen das Memorandum of Understanding. Mittlerweile sind nun 28 AS-Stellen bei TRAVEL_NET registriert.

Besuch der Europäischen Kommission

Ende Februar 2019 waren Mitarbeiter der Europäischen Kommission zu Gast bei der apf. Die apf präsentierte ihre Organisation, Entstehungsgeschichte, Kompetenzen als NEB- und AS-Stelle, Verfahrensabläufe, Finanzierung bzw. Statistiken zu Schlichtungsanträgen und Schlichtungsverfahren.

Des Weiteren diskutierten die Beteiligten zahlreiche andere Themen (z. B. Revisionen der EU-Verordnungen, österreichische Gerichtsentscheidungen, Zusammenarbeit mit anderen NEB und Unternehmen).

Die Europäische Kommission betonte erneut die Vorzeigerolle der apf in der EU und die gute Arbeit besonders im Zusammenhang mit einem effizienten Mitteleinsatz (Finanzen und Mitarbeiterinnen sowie Mitarbeiter).

Fachgespräch in Baden-Württemberg

Das deutsche Bundesland Baden-Württemberg sieht Österreich als Vorbild für die mögliche Einführung eines Jahreskarten-Entscheidungsmodells im öffentlichen Verkehr. Grund dafür sind die vielen Beschwerden der Fahrgäste und die hohe Unpünktlichkeit im Bahnverkehr.

Beim Fachgespräch „Fahrgastrechte in Baden-Württemberg stärken“ im April 2019 hielt ein Vertreter der apf vor Ort einen Gastvortrag zum Thema „Entschädigungsregelungen für Nutzerinnen und Nutzer des öffentlichen Verkehrs in Österreich, Beispiele und Erfahrungen aus der Praxis“.

Der Vortrag behandelte die verschiedenen Fahrpreisschädigungen für Einzel-, Wochen-, Monats- und Jahreskarten, die Pünktlichkeitsmessung, die Pünktlichkeit im Personenverkehr, das Jahreskartenentschädigungssystem, statistische Daten hinsichtlich Entschädigungen bzw. Kritikpunkte und Erfahrungen zum Entschädigungssystem.

Besuch aus dem Kosovo

Auf Anregung des WIFI International (Wirtschaftsförderungsinstitut der Wirtschaftskammer Österreich) besuchten im Juni 2019 die Verwaltungsleiter der kosovarischen Eisenbahnbehörde (Autoriteti Rregullativ i Hekurudhave – ARH) die apf zum Erfahrungsaustausch bzw. Know-how-Transfer betreffend Fahrgastrechte.

Besuch der estnischen AS-Stelle

Im September 2019 kam eine Delegation der estnischen Regulierungsstelle, Estonian Consumer Protection and Technical Regulatory Authority, im Rahmen des „Exchange of Officials Program“ der Europäischen Kommission für Fachgespräche zur apf.

Die Regulierungsbehörde fungiert auch als AS-Stelle und deckt als solche fast alle Verbraucherbeschwerden ab.





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 Schlichtungsanträge stellt die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) 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 (z. B. Jahreskarte, Einzelfälle)

In einigen Schlichtungsfällen verletzte ein Bahnunternehmen im Jahr 2019 Fristen. Das Unternehmen bezahlte insbesondere Ansprüche nach den Fahrgastrechten verspätet aus. Dies dürfte einerseits auf einen Rückstand bei der Bearbeitung der Anträge (bei Einzelfällen) und andererseits auf technische Probleme (Jahreskarten) zurückzuführen gewesen sein. Ab der Jahresmitte verbesserte sich die Situation spürbar.

Verweigerung von Erstattungen oder Verspätungsentschädigungen

Gehäuft bemerkte die apf 2019, dass ein Bahnunternehmen Erstattungen verweigert oder nicht vollständig ausbezahlt hatte. Bei Qualitätsmängeln bot das Unternehmen den Betroffenen häufig nur Gutscheine mit geringem Wert anstatt einer adäquaten Barerstattung an. Aus Sicht der apf sollten auch Fahrgäste mit online gekauften, noch nicht (per PDF) bezogenen Sparschiene-Tickets Erstattungen erhalten. Das Bahnunternehmen bietet jedoch häufig keine Erstattung an. Wenn ein Zug nicht fährt, kann ein Fahrgast ohne Zusatzkosten auf einen alternativen Zug ausweichen. Muss er dafür ein neues Ticket kaufen, sind diese Kosten vom Bahnunternehmen zu tragen. In der Praxis werden des Öfteren Ticketkosten fremder Bahnunternehmen (z. B. bei Nachtzügen, die im Ausland starten) nicht übernommen. Fahrgäste berichten der apf regelmäßig von Problemen bei der Auszahlung von Verspätungsentschädigungen für Sondertickets (z. B. Interrail) oder bei unterjähriger Änderung bzw. Kündigung einer Jahreskarte.

Verletzungen hinsichtlich § 15 EisbBFG (Strafzahlungen)

Im Jahr 2019 stellte die apf zudem einige Verstöße gegen die gesetzlichen Bestimmungen des EisbBFG hinsichtlich Strafzahlungen / Mehrgebühren fest. So verhängte das Bahnunternehmen vereinzelt zu Unrecht Strafen und reduzierte teilweise trotz nachträglicher Übermittlung eines bei der



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

² Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz - EisbBFG BGBl I 2013/40.



Zugfahrt vergessenen personalisierten Tickets die Strafe nicht. In einigen Fällen mit Strafen erhielten Fahrgäste eine Mahnung ohne vorherige – gesetzlich vorgeschriebene – inhaltliche Antwort des Unternehmens. Andere Fahrgäste bekamen Inkassoforderungen ohne Mahnung vorab.

Fehlende Echtzeitdaten in der Buchung

Obwohl sich ein Bahnkunde angemessen vorab informiert hatte, wusste er nicht über die geänderten Zugzeiten seiner Reise Bescheid. Im apf-Schlichtungsverfahren zeigte sich, dass bei Online-Tickets in der Buchungsbestätigung unter dem Link „Buchungsdetails“ keine Echtzeitdaten hinterlegt sind, sondern nur die Daten zum Buchungszeitpunkt. Da der Link auf die ÖBB-Website führt, glaubte der Reisende, die aktuellen Reisedaten seiner gebuchten Fahrt zu sehen. Das Bahnunternehmen sagte zu, auf Echtzeitdaten umzustellen – die apf wird die Umsetzung prüfen.

Probleme beim Ticketkauf für verspätete Züge

Ist ein Zug verspätet, scheint er nicht mehr am Fahrkartenautomaten des betroffenen Bahnunternehmens und in der ÖBB-App auf. Reisende können dann keine Tickets mehr für diesen Zug kaufen, obwohl er noch nicht abgefahren ist und benutzt werden könnte. Das betroffene Bahnunternehmen nahm dazu in einem Schlichtungsverfahren zur aktuellen Situation Stellung: Ausnahmsweise können Fahrgäste in solchen Fällen das Ticket am Automaten für die angezeigte nächste Zugverbindung oder im Zug aufschlagsfrei kaufen. Als künftige Lösung sagte das Unternehmen Folgendes zu: In den Tarifbestimmungen wird verankert, dass Kundinnen und Kunden Tickets bis drei Minuten nach den Echtzeitdaten des Zuges (tatsächliche Abfahrt) kaufen können. Dies sollte für alle Vertriebskanäle (insbesondere Automaten, App und direkt im Zug) gelten und entsprechend umgesetzt werden.

Ist der letzte Zug eines Tages verspätet, können Reisende am Automaten keine nächstmögliche Tagesverbindung auswählen. Sie müssten versuchen, im Zug ein Ticket zu erwerben; seit vielen Jahren ist das im ÖBB-Regionalverkehr normalerweise nicht mehr erlaubt. Das Bahnunternehmen willigte daher ein, diesen Fall ebenfalls in den Tarifbestimmungen zu regeln. Fahrgäste sollen nach der Umsetzung die Möglichkeit haben, den Folgezug am nächsten Tag zu buchen.

Jahreskartenentschädigung – bessere Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen

In Gesprächen mit der ÖBB-Personenverkehr setzte die apf das Unternehmen wie folgt in Kenntnis: Viele Jahreskartenbesitzerinnen und -besitzer wissen nicht, wie sie sich unterjährig für die Entschädigung anmelden und wie sie bei Auszahlungsproblemen unkompliziert mit dem Unternehmen in Kontakt treten können.

Die ÖBB-Personenverkehr hat die Informationen zur Jahreskartenentschädigung verbessert. Anhand eines eigenen Reiters (Tab / Registerkarte) beim Kontaktformular können sich betroffene Fahrgäste nun mit fahrgastrechtlichen Problemen einfacher an das Unternehmen wenden.

Jahreskartenentschädigung bei unterjähriger Stornierung

Die apf behandelte im Jahr 2019 einen Schlichtungsantrag, bei dem ein Kunde seine Jahreskarte unterjährig stornierte. Für den genutzten Zeitraum forderte er eine Entschädigung vom Bahnunternehmen. Das Unternehmen lehnte eine Zahlung allerdings ab und argumentierte, eine Anspruchsberechtigung bestünde nur bei ganzjähriger Nutzung. Dem hielt die apf entgegen, dass im Sinne der Fahrgastrechte für alle Jahreskarten eine Entschädigung vorgesehen sein muss. Sie empfahl im Rahmen des Systems der Jahreskartenentschädigung, auch für unterjährig stornierte Jahreskarten das Pünktlichkeitsmodell anzuwenden – dem folgte das Bahnunternehmen. Besitzerinnen und Besitzer von Jahreskarten, die im Entschädigungssystem angemeldet sind, müssen sich im Fall einer Stornierung mittels Kontaktformular an die ÖBB-Personenverkehr wenden, um die aliquote Entschädigung zu erhalten.

Entschädigungsmodalitäten bei Interrail

Die apf erhält fallweise Schlichtungsanträge im Zusammenhang mit Interrail-Tickets. Da die Entschädigungsmodalitäten bei Verspätungen unklar, teilweise irreführend und nicht der Fahrgastrechteverordnung entsprechend waren, forderte die apf das Ticket verkaufende Bahnunternehmen zur Überarbeitung auf. Das Unternehmen adaptierte die Entschädigungsbedingungen für Interrail-Tickets entsprechend.

Mangelnde Information über den Ausfall von Liege /-Schlafwagen vor Fahrtantritt

Der Ausfall einzelner Schlaf- oder Liegewagen in Nachtreisezügen wird Reisenden oft erst im Zug mitgeteilt. Bei Nachtzügen mit Autotransport informieren Bahnangestellte betroffene Reisende häufig erst, nachdem das Auto verladen wurde. Viele Reisende wählen Nachtzüge wohl gerade wegen der bequemerer Variante zum Schlafen und sollten von einem Ausfall rechtzeitig in Kenntnis gesetzt werden. Einige würden die Fahrt unter den geänderten Bedingungen nicht antreten. Bei den Nachtreisezügen gibt es von der ÖBB-Personenverkehr betriebene ÖBB Nightjet-Züge und von Partnerbahnen geführte Nightjet-Partner-Züge. Das österreichische Bahnunternehmen sagte Verbesserungen zu (z. B. Führen einer Check-Liste, Abstimmung der Information zwischen den Unternehmen).

Information über Nightjet-Partner

Für Reisende ist des Öfteren nicht ersichtlich, ob sie einen ÖBB Nightjet oder einen von einem Nightjet-Partner (anderes Bahnunternehmen) betriebenen Zug gebucht haben. Aufgrund deutlicher Leistungs- und Qualitätsunterschiede zwischen den Zügen der verschiedenen Bahnunternehmen sollten Reisende vorab darüber Bescheid wissen. Die ÖBB-Personenverkehr sagte der apf zu, vor allem die Informationen innerhalb des Buchungsprozesses zu verbessern. Kritisch sieht die apf jedenfalls, dass das Bahnunternehmen bei Nachtzug-Reisen den gleichen Preis für durchaus sehr unterschiedliche Angebote verlangt.

Weitere Themen aufgrund von Schlichtungsanträgen

- Gesetzliche Verstöße wegen intransparenter Tarife
- Unternehmen bietet Kundinnen und Kunden nicht günstigstes Ticket an
- Mangelnde Hilfeleistung (Getränke, Mahlzeiten, Übernachtung / Hotel) bei Verspätung über 60 Minuten oder Annullierung
- Keine Übernahme von Taxikosten trotz Regelung in den Fahrgastrechten
- Verletzung von Informationspflichten durch Unternehmen (z. B. keine Information über Zugausfall trotz personenbezogener Tickets)

Audit Fahrgastrechte in der Steiermark

2019 führte die apf im Bahnbereich erstmals ein Audit in der Steiermark durch: Sie überprüfte die Verfügbarkeit von Fahrgastrechte-Informationen an Bahnhöfen und besuchte die Bahnunternehmen Graz-Köflacher Bahn und Steiermarkbahn sowie die Verbund Linie (Steirischer Verkehrsverbund). In Gesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bahnunternehmen diskutierten die Bahnexperten der apf, was die Überprüfung der Bahn-Websites und der Tarifbestimmungen sowie die Vor-Ort-Inspektionen ergeben hatten. Zukünftig plant die apf jährlich ein derartiges Bahn-Audit, bei dem überprüft wird, wieweit Bahnunternehmen die fahrgastrechtlichen Anforderungen in der Praxis erfüllen.

Beim Audit in der Steiermark besprach die apf mit den Unternehmen vorrangig Unstimmigkeiten und Widersprüche in den Tarifen sowie Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich der vorhandenen Informationen an Bahnhöfen und in Zügen.

Die apf wird darauf achten, ob alle Unternehmen die zugesagte rasche Umsetzung der von der apf empfohlenen Änderungen durchführen.

Themen des Audits:

- Oftmals keine (ausreichende) Information, ob Fahrgäste Tickets bei den unterschiedlichen Bahnunternehmen auch nach Zustieg in den Zug beim Personal kaufen können
- Schwer nachvollziehbare Informationen in den Zonenplänen des Verbunds, z. B. welche Strecke von welchem Bahnunternehmen bedient wird
- Widersprüche und Fehler in den Tarifen; Regelungen, die nicht (vollständig) in Einklang mit den gesetzlichen bzw. fahrgastrechtlichen Bestimmungen sind
- Stellenweise notwendige Überarbeitung der Informationen zu den Fahrgastrechten (z. B. Ansprüche bei Wochen- und Monatskarten) und Ersuchen, beim Anmeldeprozess und bei der Berechnung der Jahreskartenentschädigung Detailinformationen zur Verfügung zu stellen
- Informationen über die Fahrgastrechte und die apf als Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle noch nicht ausreichend



Die apf prüft nach Audits, ob die Empfehlungen umgesetzt wurden.

Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Die Bahnunternehmen und Verkehrsverbände müssen der Schienen-Control ihre Beförderungsbedingungen bei erstmaliger Veröffentlichung und bei Änderungen vorlegen.

Im Rahmen der Vorlage der Beförderungsbedingungen und bei Schlichtungsverfahren für Fahrgäste thematisiert die apf mögliche Gesetzesverstöße gegenüber den Unternehmen. Auch im Rahmen des Audits in der Steiermark informierte die apf betroffene Unternehmen über mögliche Gesetzesverstöße in ihren Tarifbestimmungen.

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

Die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen kann die Schienen-Control Kommission nicht nur untersagen, sondern dem jeweiligen Unternehmen auch konkret eine Änderung der Bedingungen auftragen. Die Bedingungen haben dem Gesetz zu entsprechen.

In mehreren Verfahren änderten Unternehmen Teile der Beförderungsbedingungen. Andernfalls erklärte die Schienen-Control Kommission schlussendlich Teile von Beförde-

rungsbedingungen für unwirksam. Siehe dazu nachfolgend beispielhafte Themen unter „Verfahren der Schienen-Control Kommission“.

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Verfahren wegen AGB der Österreichcard

Die Schienen-Control Kommission eröffnete ein Verfahren (Oktober 2017) betreffend einige Bestimmungen in den Tarifbestimmungen eines Bahnunternehmens. Es geht um die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Jahresnetzkarte Österreichcard. Hier ist die Schienen-Control Kommission der Ansicht, dass die AGB der Österreichcard möglicherweise gegen bundesrechtliche Rechtsvorschriften verstoßen. Einerseits bildet das Bahnunternehmen nicht alle Leistungen der Österreichcard in den AGB ab (z. B. unentgeltliche Sitzplatzreservierung, ermäßigtes Upgrade auf die 1. Klasse, Ermäßigungen für Fahrten mit dem Nightjet im grenzüberschreitenden Verkehr, 15 Prozent Ermäßigungen für Auslandsfahrten mittels Railplus, Nutzung der ÖBB-Lounge). Andererseits behält sich das Unternehmen vor, die AGB bei bereits laufenden Verträgen einseitig abzuändern.

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.

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

⁴ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBl 1979/140 idgF.

Die Schienen-Control Kommission erzielte Verbesserungen in den AGB eines Bahnunternehmens für Fahrgäste mit Österreichcard.

Zu den Hauptleistungspflichten gehören jedenfalls das Entgelt und die Beförderungspflicht.

Als vertragliche Nebenleistungen nimmt das Unternehmen Folgendes in die AGB auf: unentgeltliche Sitzplatzreservierung in allen Fernverkehrszügen, 50 Prozent Ermäßigung auf ein Upgrade in die 1. Klasse bei freien Plätzen und 15 Prozent Ermäßigung für Auslandsfahrten mittels Railplus.

Österreichcard-Besitzerinnen und -Besitzer können Änderungen der AGB in Zukunft bis zum angegebenen Datum des Inraftretens der AGB-Änderungen schriftlich widersprechen. Bislang war dies nur innerhalb von vier Wochen nach Erhalt des Änderungsschreibens möglich.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.

Verfahren betreffend Preisauskünfte im Online-Ticketshop

Im Juni 2019 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema Preisauskünfte. Sie beanstandet irreführende und widersprüchliche Preisauskünfte im Online-Ticketshop bzw. in der App eines Bahnunternehmens.

Inhaltlich geht es unter anderem um Sparschiene- und Sparschiene-Komfort-Tickets. Das Unternehmen bietet diese Aktionspreis-Tickets zum Teil deutlich teurer als Standard-Tickets an, aber zu schlechteren Konditionen (z. B. keine Storno- und Erstattungsmöglichkeit).

Sparschiene-Komfort-Tickets können bis eine Minute vor Abfahrt gekauft, aber nur bis 15 Tage vor Reiseantritt kostenlos

storniert werden. Eine Bewerbung der kostenlosen Stornomöglichkeit ist daher nach dem genannten Zeitpunkt irreführend. Weitere verwirrende Aspekte bei der Online-Buchung: Auf der Seite mit der Angebotsübersicht ist nicht gleich ersichtlich, ob ein Ticket für die 1. oder 2. Klasse gilt. Beim Angebotswechsel von einer Ticketgattung zur anderen kann es sein, dass Extras wie „1. Klasse“ oder „Reservierung“ ungewollt kostenpflichtig mitausgewählt werden. Beispiel: Ein Reisender klickt das Sparschiene-Komfort-Ticket an, bei diesem ist automatisch eine Reservierung dabei. Dann wechselt er auf das Sparschiene-Ticket, hier ist eine Reservierung grundsätzlich optional. Durch die vorherige Auswahl des Komfort-Tickets wird die Reservierung von dort zum normalen Sparschiene-Ticket mitgenommen. Der Reisende zahlt dann unter Umständen für eine Leistung, die er nicht haben wollte. Die Bezeichnungen der Ticketgattungen sind ebenfalls uneinheitlich und missverständlich.

Da die Preisauskunft in dieser Form gegen diverse gesetzliche Bestimmungen verstoßen könnte, eröffnete die Schienen-Control Kommission ein aufsichtsbehördliches Verfahren.

Die Kommission befürwortete im Verfahren Verbesserungszusagen des Unternehmens: klarer Hinweis zu den Stornobedingungen des Sparschiene-Komfort-Tickets, keine Anzeige von teureren Tickets ohne Mehrwert, einheitliche Bezeichnung von Tickets mit gleichem Leistungsumfang, Hinweis auf Bruttopreise, keine automatische Übernahme von nicht aktiv gewählten Extras beim Angebotswechsel. Einige Verbesserungen setzte das Bahnunternehmen bereits um.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.



Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Busverkehr

Verstöße gegen die Bus-Fahrgastrechteverordnung

Wie in den Jahren zuvor stellte die Agentur für Passager- und Fahrgastrechte (apf) im Busbereich auch im Jahr 2019 einige fahrgastrechtliche Verletzungen fest, die fast ausschließlich (außer einem Verfahren) das Unternehmen FlixBus betrafen.

Die apf registrierte insbesondere Verletzungen der Angebotspflicht nach Art 19 Abs 2 Bus-Fahrgastrechteverordnung¹. In diesen Fällen bot das Unternehmen seinen Fahrgästen bei einer Abfahrtsverspätung von mehr als zwei Stunden oder bei einer Annullierung nicht an, die Reise zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen oder den Fahrpreis rück-erstatten zu lassen.

Außerdem verzeichnete die apf im Busbereich regelmäßig Verletzungen der Hilfeleistungspflicht nach Art 21 Bus-Fahrgastrechteverordnung. In keinem der behandelten Verfahren erhielten Fahrgäste bei Verspätungen von mehr als 90 Minuten bei Abfahrt von einem Busbahnhof Mahlzeiten und Erfrischungen vom Unternehmen. Im Schlichtungsverfahren war das Busunternehmen dann zumindest bereit, bei Nachreichung von Rechnungen die Kosten zu erstatten.

Weitere Themen in Schlichtungsanträgen

- Keine zeitnahe alternative Beförderung angeboten
- Angebot der Erstattung nur in Gutscheinform, meist unter Abzug einer Gebühr
- Fristverletzung in der Beantwortung von fahrgastrechtlichen Anliegen

Probleme mit einem polnischen Busunternehmen

In einem bei der apf eingebrachten Fall hat das polnische Busunternehmen AGAT eine Busfahrt annulliert. Die betroffene Reisende wollte im April 2018 von Florenz nach Wien fahren, war laut eigenen Angaben rund eine Stunde vor Abfahrt an der Haltestelle, es kam zur relevanten Zeit jedoch kein Bus. Die Frau erhielt keine Information seitens des Busunternehmens und konnte auch bei Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen nichts in Erfahrung bringen. Sie fuhr alternativ mit dem nächsten Zug, diese Kosten übernahm das Busunternehmen nicht. Es erstattete nur den Bus-Ticketpreis. Die darüber hinausgehende Entschädigung, weil kein Angebot zur Auswahl (Erstattung oder alternative Fahrt ohne zusätzliche Kosten) gemäß Art 19 Abs 1 und 2 iVm Abs 4 der Bus-Fahrgastrechteverordnung erfolgte, verwehrte das Unternehmen der Reisenden ebenfalls.

Die apf forderte das Busunternehmen im Schlichtungsverfahren mehrfach zu einer Stellungnahme auf, erhielt aller-



¹ VO (EU) 181/2011 ABl L 2011/55, 1.

² Kraftfahrlineiengesetz.

dings keine Reaktion. § 32b Abs 1 KfzG² verpflichtet Berechtigungsinhaber als Beförderer (gemeint sind Busunternehmen) im Sinne des Art 3 lit e der Bus-Fahrgastreueverordnung eindeutig, an Schlichtungsverfahren der apf mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie benötigte Unterlagen vorzulegen. Die apf musste das Verfahren somit mangels Mitwirkung des Unternehmens einstellen.

Anfang 2019 wurde eine Anzeige bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde eingebracht. Aufgrund des eingeleiteten Verwaltungsstrafverfahrens bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde meldete sich das Busunternehmen erstmalig bei der apf. Über Vermittlung der apf bekam die Reisende sehr verspätet doch die ihr zustehende Entschädigung für die Bahn-Mehrkosten der Weiterreise und weitere 50 Prozent des Bus-Ticketpreises, da die in der Verordnung genannte Auswahl nach der Annullierung nicht angeboten wurde.

Unklare Rechtslage betreffend Art 19 Abs 3 und 4 in Verbindung mit Art 19 Abs 1 und 2 sowie Art 19 ff Bus-Fahrgastreueverordnung in Bezug auf vorverlegte Abfahrten

Verordnungen sind Gesetzgebungsakte, die in der Regel auf Vorschlag der Europäischen Kommission nach einem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren erlassen werden. In Fällen mit unklarer Rechtslage wendet sich die apf daher an die Europäische Kommission, um deren Standpunkt zu erfragen. Für eine rechtsverbindliche Auslegung des Unionsrechts ist allerdings ausschließlich der Europäische Gerichtshof (EuGH) zuständig.

In der ersten Auslegungsfrage an die Europäische Kommission 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. eine Annullierung oder Verspätung von mehr als 120 Minuten ab einer Bushaltestelle (Art 19 Abs 4) vorliegt (mehr Details im Jahresbericht 2018, ab Seite 96).

Grund für die zweite Auslegungsfrage waren Schlichtungsfälle im Busbereich, bei denen Fahrgäste ohne vorherige Information von vorverlegten Abfahrten betroffen waren.

Der jeweilige Bus fuhr nicht nach Fahrplan 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 (mehr Details im Jahresbericht 2018, ab Seite 97).

Die Antworten seitens der Europäischen Kommission sind noch ausständig.

Unklare Rechtslage betreffend Art 19 Abs 3 bzw. damit zusammenhängend Art 19 Abs 1 lit a Bus-Fahrgastreueverordnung

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

Art 19 Abs 3 lautet:

„[...]
(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.
[...]“

Anlass sind Schlichtungsfälle, in denen der Bus eines Busunternehmens während der Fahrt defekt wurde und es mehrere Stunden dauerte (z. B. zwei Fälle mit 4,5 Stunden Wartezeit im defekten Bus), bis ein vom Busunternehmen organisierter Ersatzverkehr die Reisenden mitnahm. Der Vorfall geschah jeweils auf der Autobahn in der Nähe von Ballungszentren und entsprechender Verkehrsinfrastruktur.

Art 19 Abs 3 definiert nicht näher, wie die Fortsetzung des Verkehrsdienstes bzw. die Beförderung zu einem geeigneten Wartepunkt oder Busbahnhof zu erfolgen hat. Dies sollte nach Ansicht der apf jedoch nicht bedeuten, dass das Unternehmen frei entscheiden kann, wann die Fortsetzung zu organisieren ist. Die Unannehmlichkeiten für Fahrgäste sind



Bei Fällen mit unklarer Rechtslage holt die apf den Standpunkt der Europäischen Kommission ein.

mit den in Art 19 Abs 1 umschriebenen Tatbeständen (erhebliche Verspätungen oder Annullierungen) vergleichbar, sie sollen möglichst begrenzt werden (siehe auch Erwägungsgründe dieser Verordnung).

Nach Auffassung der apf hätte bei den beiden angeführten Fällen auf der Autobahn in der Nähe großer Städte früher ein Transport zu den in der Nähe vorhandenen Bus- oder Bahnhöfen organisierbar sein müssen. Einen Ersatzbus des Unternehmens nach einer Wartezeit von 4,5 Stunden sieht die apf nicht als ausreichend an.

Des Weiteren ersuchte die apf in diesem Zusammenhang auch um Auslegung von Art 19 Abs 1 lit a.

Art 19 Abs 1 lit a lautet:

„Muss ein Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen, dass die Abfahrt eines Linienverkehrsdienstes von einem Busbahnhof annulliert wird oder sich um mehr als 120 Minuten verzögert, oder im Fall einer Überbuchung bietet er den Fahrgästen unverzüglich Folgendes zur Auswahl an:

a) zum frühest möglichen [sic!] Zeitpunkt Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung zum im Beförderungsvertrag festgelegten Zielort ohne Aufpreis und unter vergleichbaren Bedingungen wie im Beförderungsvertrag angegeben; [...]“

Hier geht es darum, was – analog zur Auslegung der Europäischen Kommission in den Leitlinien zur Verordnung 1371 / 2007 im Bahnverkehr – unter Fortsetzung der Fahrt

oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Bedingungen zu verstehen ist.

Fraglich ist, ob unter „vergleichbare Bedingungen“ nur der Transport mit Bussen des betroffenen Busunternehmens fällt oder damit auch der Transport mit Bussen anderer Busunternehmen, der Transport mit Zügen bzw. der Transport mit anderen Verkehrsdiensten (z. B. Taxi) zumindest bis zu einem nahe gelegenen Busbahnhof / Bahnhof (wenn kein vergleichbarer Transport mit Bus oder Bahn vor Ort möglich ist) gemeint ist.

Da die beiden Bestimmungen nicht eindeutig sind, ersuchte die apf die Europäische Kommission um Auslegung der Artikel; die Auslegung ist noch ausständig.

apf im Einsatz für Bus-Reisende bei Verstößen gegen die Verordnung und bei Problemen mit Busunternehmen.



Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Schiffsverkehr

Fahrgastrechte seit 29. März 2019 beim Twin City Liner gültig

Der Twin City Liner des Unternehmens Central Danube Region Marketing & Development GmbH (Central Danube) verbindet bereits seit 2006 die beiden Donaumetropolen Wien und Bratislava (Pressburg, Slowakei) auf dem Wasserweg miteinander. Bisher galten für Fahrten mit dem Twin City Liner die Rechte der Schiff-Fahrgastreueverordnung¹ nicht, da die für den Schiffsbetrieb verantwortliche Besatzung laut eigenen Angaben aus höchstens drei Personen bestand.

Der neue und größere Twin City Liner ist seit dem 29. März 2019 unterwegs². Er hat mit 250 Sitzplätzen fast doppelt so viel Passagierkapazität wie bisher (129 Personen pro Schiff). Daher wurde erneut die Anwendbarkeit der Schiff-Fahrgastreueverordnung für den Twin City Liner überprüft.

Der Twin City Liner erfüllt Art 2 Abs 1 und Art 3 lit f: Beide Städte – Wien und Bratislava – sind Teil der Europäischen Union (EU) und es findet ein gewerblicher Verkehrsdienst zur Personenbeförderung auf einer Binnenwasserstraße nach einem veröffentlichten Fahrplan statt.

Gemäß Art 2 Abs 2 lit b gilt die Schiff-Fahrgastreueverordnung u. a. nicht für Fahrgäste von Schiffen, deren für den Schiffsbetrieb verantwortliche Besatzung aus höchstens drei Personen besteht. Die bereits für die Vorgängerschiffe durchgeführte Untersuchung zur Anwendbarkeit der Schiff-

Fahrgastreueverordnung ergab, dass Art 2 Abs 2 lit b nicht eindeutig ist. Aus diesem Grund bat die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) die Europäische Kommission um



Auslegung dieser Bestimmung; insbesondere, weil das Unternehmen bereits früher die Meinung vertrat, nicht in den Geltungsbereich der Verordnung zu fallen. Die Europäische Kommission hat dazu folgenden Standpunkt: Nationale Gesetze und Verordnungen wie etwa die Schiffsbesatzungsverordnung sind für die Anwendung der Schiff-Fahrgastreueverordnung nicht relevant. Art 2 Abs 2 lit b bezieht sich nicht auf die Mindestanzahl der Besatzungsmitglieder, die für den Schiffsbetrieb verpflichtend ist. Relevant ist einzig die Zahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das Schiff dauerhaft betreiben.

Da beim neuen Twin City Liner auch das Unionszeugnis für Binnenschiffe eine nautische Mindestbesatzung gemäß Schiffsbesatzungsverordnung in Höhe von vier Besatzungsmitgliedern vorsieht und auch der übermittelte Auszug des Bordbuchs die tatsächliche nautische Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterzahl mit vier Personen darlegt, findet die Ausnahmebestimmung des Art 2 Abs 2 lit b keine Anwendung.

Gemäß Art 2 Abs 2 lit c gilt die Schiff-Fahrgastreueverordnung nicht für Fahrgäste, die an Ausflugs- und Besichtigungsfahrten teilnehmen, bei denen es sich um keine Kreuzfahrten handelt. Laut eigenen Angaben bietet das Unternehmen mit dem Twin City Liner reine Ausflugs- und Besichtigungsfahrten an.

In der Schiff-Fahrgastreueverordnung findet sich keine Definition von Ausflugs- und Besichtigungsfahrt, eine Begriffsbestimmung muss mittels Auslegung erfolgen. Ausflugsfahrten sind wohl eine Sonderform der Personenbeförderung im Gelegenheitsverkehr, die Vergnügungs- oder Freizeitzwecken dienen. In diesem Rahmen werden Schiffsfahrten an bestimmten Tagen meistens in Verbindung mit



Kulinarik oder Musik angeboten. Unter Besichtigungsfahrten sind wohl Schiffsfahrten gemeint, bei denen während der Fahrt Sehenswürdigkeiten wie etwa historische Gebäude besichtigt werden.

Laut Information auf der Website³ sah der Fahrplan des Twin City Liners für 2019 wie folgt aus:

- In der Vor- und Nachsaison (29. März 2019 bis 11. April 2019 bzw. 30. September 2019 bis 27. Oktober 2019) fand Montag bis Donnerstag je eine Hin- und Rückfahrt bzw. fanden Freitag bis Sonntag und an Feiertagen je drei Hin- und Rückfahrten statt.
- In der Hauptsaison (12. April 2019 bis 29. September 2019) fanden Montag bis Sonntag und an Feiertagen je drei Hin- und Rückfahrten statt.
- In der Wintersaison (1. November 2019 bis 6. Jänner 2020 bzw. 1. Februar 2020 bis 29. März 2020) fand am Samstag, Sonntag und an Feiertagen je eine Hin- und Rückfahrt statt.

Der Twin City Liner fährt also nach einem veröffentlichten Fahrplan ganzjährig zwischen Wien und Bratislava. In der Hauptsaison wurden täglich drei Hin- und Rückfahrten angeboten, in der Vor- und Nachsaison bzw. in der Wintersaison war das Angebot geringer. Die Verbindung erfüllt grundsätzlich die Kriterien eines Personenverkehrsdienstes, auch wenn sie gegebenenfalls nicht nur von Geschäftsleuten, sondern auch für Ausflugsfahrten in Anspruch genommen wird.

In den Erwägungsgründen der Schiff-Fahrgastreueverordnung wird ausgeführt: Gemäß Erwägungsgrund 1 zielen die Maßnahmen der EU im Bereich des See- und Binnenschiffsverkehrs u. a. darauf ab, ein hohes – dem Standard anderer

Verkehrsträger vergleichbares – Schutzniveau für die Fahrgäste sicherzustellen. Ferner soll den allgemeinen Erfordernissen des Verbraucherschutzes in vollem Umfang Rechnung getragen werden. Gemäß Erwägungsgrund 2 soll allen Fahrgästen jedenfalls ein Mindestmaß an Schutz gewährt werden, da sie im See- und Binnenschiffsverkehr im Beförderungsvertrag die schwächere Partei sind.

Eine abweichende Auslegung von Art 2 Abs 2 lit c hätte zur Folge, dass dieses von der Schiff-Fahrgastreueverordnung verfolgt und in ihren Erwägungsgründen 1 bis 2 angesprochene wesentliche Ziel infrage gestellt würde. Es ist davon auszugehen, dass für die seit 2006 bestehende und am stärksten benutzte Schifffahrtslinie zwischen zwei Hauptstädten (laut einer Aussendung von Central Danube wurden bisher mehr als 1,7 Millionen Menschen transportiert) die Schiff-Fahrgastreueverordnung gilt. Somit findet die Ausnahmebestimmung des Art 2 Abs. 2 lit c keine Anwendung.

Die Schlichtungstätigkeit der apf betreffend fällt der Twin City Liner des Unternehmens Central Danube seit dem 29. März 2019 unter den Geltungsbereich der Schiff-Fahrgastreueverordnung. Das Unternehmen hat die geforderten Anpassungen bzw. Klarstellungen in den allgemeinen Geschäfts- und Beförderungsbedingungen vorgenommen. Des Weiteren informiert es auf seiner Website über die Schiff-Fahrgastreue und über die apf als Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle. Aufgrund der ordnungsgemäßen Umsetzung stellte die apf das Verfahren ein.

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

² Vgl. www.twincityliner.com/de/news/twin-city-liner-neu.

³ Vgl. <https://twincityliner.com/downloads/fahrplan-de.pdf>

Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Flugverkehr

Relevante Urteile im Jahr 2019

Die Revision der Fluggastrechteverordnung¹ ist weiterhin ausständig, daher beschäftigte sich der Europäische Gerichtshof (EuGH) im Jahr 2019 erneut mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte.

EuGH-Urteil zur Frage, ob ein durch einen auf der Landebahn liegenden Fremdkörper beschädigter Reifen als außergewöhnlicher Umstand zu werten ist

Mit dem Germanwings-Flug am 28. August 2015 von Dublin (Irland) nach Düsseldorf (Deutschland) hatte Herr Pael eine Ankunftsverspätung von drei Stunden und 28 Minuten.

Ab drei Stunden Ankunftsverspätung steht Passagieren grundsätzlich eine Ausgleichszahlung zwischen 250 und 600 Euro zu. Die Fluggesellschaft muss diese nur dann nicht zahlen, wenn sie das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände nachweisen kann.

Auf ebensolche berief sich das Flugunternehmen und lehnte eine Ausgleichszahlung in Höhe von 250 Euro ab. Germanwings führte hierzu aus, dass bei den Startvorbereitungen des streitgegenständlichen Fluges eine Schraube in einem Reifen des Flugzeugs festgestellt wurde. Daraufhin musste der Reifen ausgetauscht werden, was schließlich zu der Verspätung von mehr als drei Stunden führte.



Letztlich wurde der Fall dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt, mit der Frage „Ist die Beschädigung eines Flugzeugreifens durch eine auf der Start- oder Landebahn liegende Schraube (Fremdkörper/FOD) ein außergewöhnlicher Umstand im Sinne von Art. 5 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004?“

Im Wortlaut urteilte der Gerichtshof:

„Art. 5 Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 in Verbindung mit deren 14. Erwägungsgrund ist dahin auszulegen, dass die Beschädigung des Reifens eines Flugzeugs durch einen Fremdkörper, wie einen umherliegenden Gegenstand, auf dem Rollfeld eines Flughafens unter den Begriff ‚außergewöhnlicher Umstand‘ im Sinne dieser Bestimmung fällt.

Um sich von seiner Verpflichtung nach Art. 7 der Verordnung Nr. 261/2004, den Fluggästen Ausgleich zu leisten, zu befreien, hat das Luftfahrtunternehmen, dessen Flug aufgrund eines solchen ‚außergewöhnlichen Umstands‘ eine große Verspätung hat, jedoch nachzuweisen, dass es alle ihm zur Verfügung stehenden personellen, materiellen und finanziellen Mittel eingesetzt hat, um zu vermeiden, dass der Austausch des Reifens, der durch einen Fremdkörper, wie einen umherliegenden Gegenstand, auf dem Rollfeld eines Flughafens beschädigt wurde, nicht zu dieser großen Verspätung des betreffenden Fluges führt.“²



Schlussfolgerung: Ein durch einen auf der Landebahn liegenden Fremdkörper beschädigter Reifen stellt einen außergewöhnlichen Umstand dar. Dies bedingt allerdings, dass das Luftfahrtunternehmen alle zumutbaren Maßnahmen ergreift, um die Verspätung möglichst gering zu halten.

EuGH-Urteil zur Frage, ob Treibstoff auf der Rollbahn des Flughafens als außergewöhnlicher Umstand zu werten ist

Herr Moen hatte beim Flug mit Ryanair von Treviso (Italien) nach Charleroi (Belgien) eine Ankunftsverspätung von vier Stunden und 23 Minuten.

Ab drei Stunden Ankunftsverspätung steht Passagieren gemäß Fluggastrechteverordnung grundsätzlich eine Ausgleichszahlung zwischen 250 und 600 Euro zu. Die Fluggesellschaft muss diese nur dann nicht zahlen, wenn sie das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände nachweisen kann.

Auf ebensolche berief sich das Flugunternehmen und lehnte eine Ausgleichszahlung in Höhe von 250 Euro ab.

Ryanair führte hierzu aus, die Verspätung sei auf das Vorhandensein von Treibstoff auf einer Rollbahn des Flughafens Treviso zurückzuführen gewesen. Dies hatte zur Folge, dass die verschmutzte Rollbahn für mehr als zwei Stunden geschlossen wurde.

Das belgische Friedensgericht, bei dem Herr Moens schließlich Klage einreichte, stand vor der Frage, ob das Vorhandensein von Treibstoff auf einer Rollbahn am Flughafen einen außergewöhnlichen Umstand darstellt.

Letztlich wurde der Fall dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt.

Im Wortlaut urteilt der Gerichtshof:

„1. Art. 5 Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 ist im Licht ihrer Erwägungsgründe 14

und 15 dahin auszulegen, dass das Vorhandensein von Treibstoff auf einer Flughafenrollbahn, das zu deren Schließung und folglich zur erheblichen Abflug- oder Ankunftsverspätung auf diesem Flughafen geführt hatte, unter den Begriff ‚außergewöhnliche Umstände‘ im Sinne dieser Bestimmung fällt, wenn der fragliche Treibstoff nicht von einem Flugzeug des Luftfahrtunternehmens stammt, das diesen Flug durchgeführt hat.

2. Art. 5 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004 ist im Licht ihrer Erwägungsgründe 14 und 15 dahin auszulegen, dass das Vorhandensein von Treibstoff auf einer Flughafenrollbahn, das zu deren Schließung geführt hatte und das unstreitig ein ‚außergewöhnlicher Umstand‘ ist, als ein Umstand anzusehen ist, der sich auch dann nicht hätte vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen im Sinne dieser Bestimmung ergriffen worden wären.“³

Schlussfolgerung: Eine Verspätung oder Annullierung eines Fluges, die auf eine Verschmutzung einer Flughafen-Rollbahn mit Treibstoff und eine zur Reinigung notwendige zwischenzeitliche Schließung der Rollbahn zurückzuführen ist, gilt als außergewöhnlicher Umstand. Voraussetzung ist, dass der Treibstoff nicht vom Luftfahrtunternehmen selbst stammt und alle zumutbaren Maßnahmen zur Vermeidung der Unregelmäßigkeit gesetzt wurden.

EuGH-Urteil zur Frage, ob bei einem in einem Mitgliedstaat startenden Flug mit Umstieg in einem Drittstaat das Luftfahrtunternehmen zur Ausgleichszahlung herangezogen werden kann, das den ersten Teilflug durchgeführt hat

Elf Passagiere buchten bei der tschechischen Airline České aerolinie eine Flugreise von Prag (Tschechische Republik) über Abu Dhabi (Vereinigte Arabische Emirate) nach Bangkok (Thailand). Die Fluggäste hatten eine einheitliche, durchgehende Buchung über České aerolinie. Der erste Flug wurde von České aerolinie planmäßig durchgeführt.

¹ VO (EG) 261/2004 ABI L 2004/46, I.

² EuGH 4.4.2019, C-501/17, Pauels.

³ EuGH 26.6.2019, C-159/18, Moens.

Der Anschlussflug, der mittels Codesharing⁴ von Etihad Airways – einer Drittstaatenairline – durchgeführt wurde und von Abu Dhabi nach Bangkok ging, hatte eine Ankunftsverspätung von mehr als acht Stunden.

Die EU-Fluggastrechteverordnung sieht für Ankunftsverspätungen von drei Stunden oder mehr grundsätzlich eine Ausgleichszahlung vor, welche die elf Passagiere auch vor Gericht einforderten – von České aerolinie.

Die tschechische Airline argumentierte gegen die eigene Zahlungspflicht, da der streitgegenständliche Flug von Abu Dhabi nach Bangkok von Etihad Airways durchgeführt wurde.

Letztlich wurde der Fall dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt.

Im Wortlaut urteilte der Gerichtshof:

„... dass ein Fluggast, der bei einem aus zwei Teilflügen bestehenden Flug mit Umsteigen mit Abflug von einem Flughafen im Gebiet eines Mitgliedstaats, Zwischenlandung auf dem Flughafen eines Drittlands und Zielflughafen in einem anderen Drittland, der Gegenstand einer einzigen Buchung war, seinen Zielort mit einer Verspätung von drei Stunden oder mehr erreicht, die auf den zweiten Teilflug zurückgeht, der im Rahmen einer Codesharing-Vereinbarung von einem Luftfahrtunternehmen mit Sitz in einem Drittland durchgeführt wurde, seine Klage auf Ausgleichszahlung nach dieser Verordnung gegen das Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft richten kann, das den ersten Flug durchgeführt hat.“⁵

Schlussfolgerung: Fliegen Passagiere, die eine durchgängige Buchung für die gesamte Strecke haben, mit einer EU-Fluglinie von einem EU-Mitgliedstaat in einen Drittstaat

(Zwischenstopp) und von dort mit einer im Rahmen einer Codesharing-Vereinbarung tätigen Drittstaaten-Fluglinie in einen weiteren Drittstaat (Ziel), können sie bei einer Unregelmäßigkeit des Anschlussfluges trotzdem eine Ausgleichszahlung von der EU-Fluglinie (Zubringerflug) verlangen.

EuGH-Urteil zur Thematik von Ausgleichszahlungen und weitergehendem Schadenersatz bei Nichtbeförderung

Ein Ehepaar hatte einen Flug gebucht, der zwar stattfand, aber mit einem Ersatzflugzeug, das über zu wenig Sitzkapazität verfügte. Daher wurde es auf einen fünf Tage später erfolgenden Flug umgebucht.

Daraufhin forderte das Ehepaar einerseits die laut Fluggastrechteverordnung zustehende Ausgleichszahlung in Höhe von 400 Euro pro Person und eine weitere Entschädigung für einen materiellen Schaden (Verdienstentgang).

Das Luftfahrtunternehmen Blue Air argumentierte gegen die Forderung eines weitergehenden Schadenersatzes für den Verdienstentgang: Die Passagiere hätten den angebotenen Flug so akzeptiert und nicht ausdrücklich einen früheren Alternativflug verlangt.

Letztlich wurde der Fall dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt.

Der EuGH urteilte hierzu, dass die in der Fluggastrechteverordnung festgesetzte Ausgleichszahlung dazu dient, standardisiert und unverzüglich den Schaden wiedergutzumachen, der durch die Unannehmlichkeiten der Nichtbeförderung (oder auch Annullierung oder Verspätung) entsteht und für alle betroffenen Passagiere praktisch ident ist.

Die in der Fluggastrechteverordnung vorgesehene Ausgleichszahlung kann also nicht dem Ausgleich von individuellen Schäden – wie Verdienstentgang – dienen, da diese einer Einzelfallprüfung bedürfen und von jeweils nationalen Gerichten anhand der einschlägigen Rechtsgrundlagen beurteilt werden müssen.

Auch die mögliche Anrechnung der Ausgleichszahlung auf den weitergehenden Schadenersatz ist durch nationales Recht zu beurteilen.

⁴ Code-Share (oder Codeshare) ist eine Vereinbarung, bei der ein Luftfahrtunternehmen einen von einem anderen Luftfahrtunternehmen durchgeführten Flug mit seinem eigenen Kennungscode versieht und Flugscheine für diesen Flug ausstellt und vertreibt, ohne selbst Fluggerät oder Personal für den Flug zu stellen (vgl. https://www.lba.de/SharedDocs/Downloads/DE/Formulare/B1/B11_Genehmigungen/Merkblaetter_Info/Merkblatt_Leasing.pdf.html).

⁵ EuGH 11.7.2019, C-502/18, CS u. a.

⁶ EuGH 29.7.2019, C-354/18, Rusu.

⁷ EuGH 24.10.2019, C-756/18, easyJet Airline.



Für die apf war die Beantwortung der Vorlagefragen sechs bis acht durch den Gerichtshof besonders interessant:

„6. Gehört es zur Erfüllung der Unterstützungsverpflichtung des Luftfahrtunternehmens aus Art. 4 Abs. 3 und Art. 8 der Verordnung Nr. 261/2004, dass der Fluggast umfassend über alle der in Art. 8 Abs. 1 Buchst. a bis c der Verordnung vorgesehenen Möglichkeiten einer anderweitigen Beförderung informiert werden muss?“

7. Wer trägt unter den Voraussetzungen von Art. 8 der Verordnung Nr. 261/2004 die Beweislast dafür, dass die anderweitige Beförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt stattgefunden hat?“

8. Verpflichtet die Verordnung Nr. 261/2004 die Fluggäste, nach anderen Flügen zu ihrem Zielort zu suchen und das Luftfahrtunternehmen zu bitten, verfügbare Plätze auf diesen Flügen zu finden, oder ist das Luftfahrtunternehmen von Amts wegen verpflichtet, nach der besten Möglichkeit für die Beförderung des Fluggasts zum Zielort zu suchen?“

Hierzu erklärt der Gerichtshof sehr deutlich: Passagiere sind nicht dazu verpflichtet, an der Suche nach Informationen über mögliche Alternativbeförderungen mitzuwirken. Zu den verpflichtenden Unterstützungsleistungen des Luftfahrtunternehmens gehört es, Passagiere über die Möglichkeiten der Alternativbeförderung zu informieren.

Demzufolge steht das Unternehmen in der Pflicht, Passagiere über Alternativbeförderungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt und auf Wunsch der Reisenden auch zu einem späteren Zeitpunkt sowie über die Möglichkeit des Rücktritts vom Flug bzw. den Rücktransport zum ersten Abflughafen aktiv zu informieren. Die Beweislast, dass der Alternativflug zum frühestmöglichen Zeitpunkt stattgefunden hat, trägt überdies das Luftfahrtunternehmen.⁶

EuGH-Urteil zur Frage, ob ein Passagier einen Beweis für das rechtzeitige Erscheinen am Gate vorlegen muss

Die Kläger des französischen Ausgangsverfahrens hatten eine Flugreise mit easyJet von Paris (Frankreich) nach Venedig (Italien) und retour gebucht. Auf dem Rückflug kam es zu einer Ankunftsverspätung von drei Stunden und sieben Minuten.

Das Flugunternehmen stritt die Ankunftsverspätung nicht ab, verweigerte jedoch eine Auszahlung mit folgender Begründung: Die Passagiere konnten keine Bordkarten zum Nachweis, dass sie sich zur Abfertigung eingefunden hatten, vorlegen. Nach Ansicht des Unternehmens wäre der Passagier jedoch zu diesem Nachweis verpflichtet. Das Unternehmen stützte sich hierbei auf eine Entscheidung des Cour de cassation (Kassationshof, Frankreich).

Daraufhin legte das Tribunal d'instance d'Aulnay-sous-Bois (Gericht erster Instanz Aulnay-sous-Bois, Frankreich) dem EuGH folgende Fragen zur Vorabentscheidung vor:

„1. Ist Art. 3 Abs. 2 Buchst. a der Verordnung Nr. 261/2004 dahin auszulegen, dass die Fluggäste sich nur dann auf die Bestimmungen der Verordnung berufen können, wenn sie nachweisen, dass sie sich zur Abfertigung eingefunden haben?“

2. Falls die Frage bejaht wird: Steht Art. 3 Abs. 2 Buchst. a der Verordnung Nr. 261/2004 einem System einer einfachen Vermutung entgegen, nach dem die Bedingung, dass sich der Fluggast zur Abfertigung einfindet, als erfüllt angesehen wird, wenn dieser über eine vom ausführenden Luftfahrtunternehmen akzeptierte und registrierte Buchung im Sinne von Art. 2 Buchst. g verfügt?“

Im Wortlaut urteilte der Gerichtshof:

„..., dass Fluggästen eines Fluges, der bei seiner Ankunft eine Verspätung von drei Stunden oder mehr aufweist, die über eine bestätigte Buchung für diesen Flug verfügen, die Ausgleichszahlung nach dieser Verordnung nicht allein aus dem Grund verweigert werden kann, dass sie bei Stellung ihres Antrags auf die Ausgleichszahlung nicht u. a. mittels der Bordkarte nachgewiesen haben, dass sie sich zur Abfertigung dieses Fluges eingefunden hatten, es sei denn, es wird dargetan, dass diese Fluggäste nicht mit dem betreffenden verspäteten Flug befördert wurden, was zu prüfen Sache des nationalen Gerichts ist.“⁷

Schlussfolgerung: Wenn Passagiere über eine bestätigte Buchung für einen Flug verfügen und tatsächlich mit diesem geflogen sind, ist keine zusätzliche Bescheinigung durch eine Bordkarte notwendig, um im Verspätungsfall eine Ausgleichszahlung zu beantragen.





Pünktlichkeit im Bahnverkehr weiterhin hoch

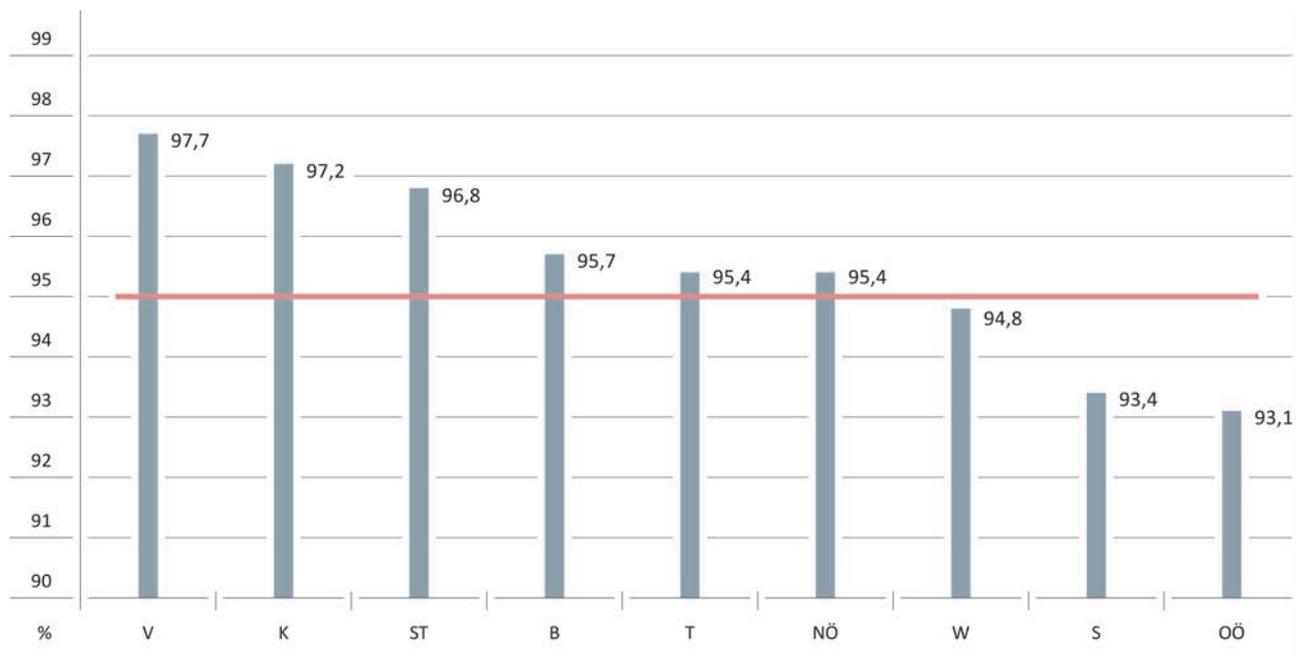


Abb. 1: Vergleich der Pünktlichkeit im ÖBB-Personenahverkehr nach Bundesländern 2019 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; inklusive Zugausfälle, exklusive Schienenersatzverkehr). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Im gesamten Personennahverkehr der ÖBB-Personenverkehr war die Pünktlichkeit der Züge 2019, unter Berücksichtigung der Zugausfälle, mit 95,2 Prozent geringfügig niedriger als im Jahr zuvor mit 95,6 Prozent.

Gemäß dieser Auswertung konnte das Bahnunternehmen in Vorarlberg im Nahverkehr mit 97,7 Prozent Pünktlichkeit den besten Mittelwert (Durchschnitt) der Monate erzielen; kein Monat lag unter 95 Prozent. In Kärnten (97,2 Prozent) und der Steiermark (96,8 Prozent) wurden ebenfalls hohe Pünktlichkeitsgrade erreicht; jeweils ein Monat blieb unter 95 Prozent.

In Oberösterreich konnte der gesetzlich festgelegte Pünktlichkeitsgrad von 95 Prozent im Mittelwert in keinem einzigen Monat erreicht werden. In Salzburg wiesen lediglich vier Monate eine Pünktlichkeit über 95 Prozent auf. Die im Vergleich mit anderen Bundesländern schlechten Werte sind sowohl auf die dicht befahrene Weststrecke zwischen Linz und Salzburg als auch auf die schlechte Witterung im Jänner 2019 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 durch das dichtere Angebot für das Jahr 2019 rund 17,4 Millionen Zug-Ankünfte im Regionalverkehr in jeder Station (2018: 17 Millionen). Ungeplante Zugausfälle ohne Schienenersatzverkehr wurden hier ebenfalls berücksichtigt. Das Netz der ÖBB-Infrastruktur ist dazu im Jahr 2019 in 111 Streckenabschnitte für den Personenverkehr des Bahnunternehmens ÖBB-Personenverkehr unterteilt. Hinzu kommen noch Streckenabschnitte für die anderen Eisenbahnunternehmen im ÖBB-Netz. Mehr als die Hälfte der Ankünfte (52 Prozent) wurden in Wien und Niederösterreich gemessen.

Im Regionalverkehr gilt ein gesetzlich vorgeschriebener Pünktlichkeitsgrad von mindestens 95 Prozent. Als pünkt-

lich 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.

16,7 Millionen Ankünfte von Zügen im Regionalverkehr erfolgten pünktlich, wobei die Messung in jeder Station erfolgte.

91.000 Zug-Ankünfte (0,5 Prozent) fielen im Bahnverkehr kurzfristig aus, 207.206 Ankünfte (1,2 Prozent) wurden statt mit Zügen (geplant oder ungeplant) im Schienenersatzverkehr mit Bussen durchgeführt.

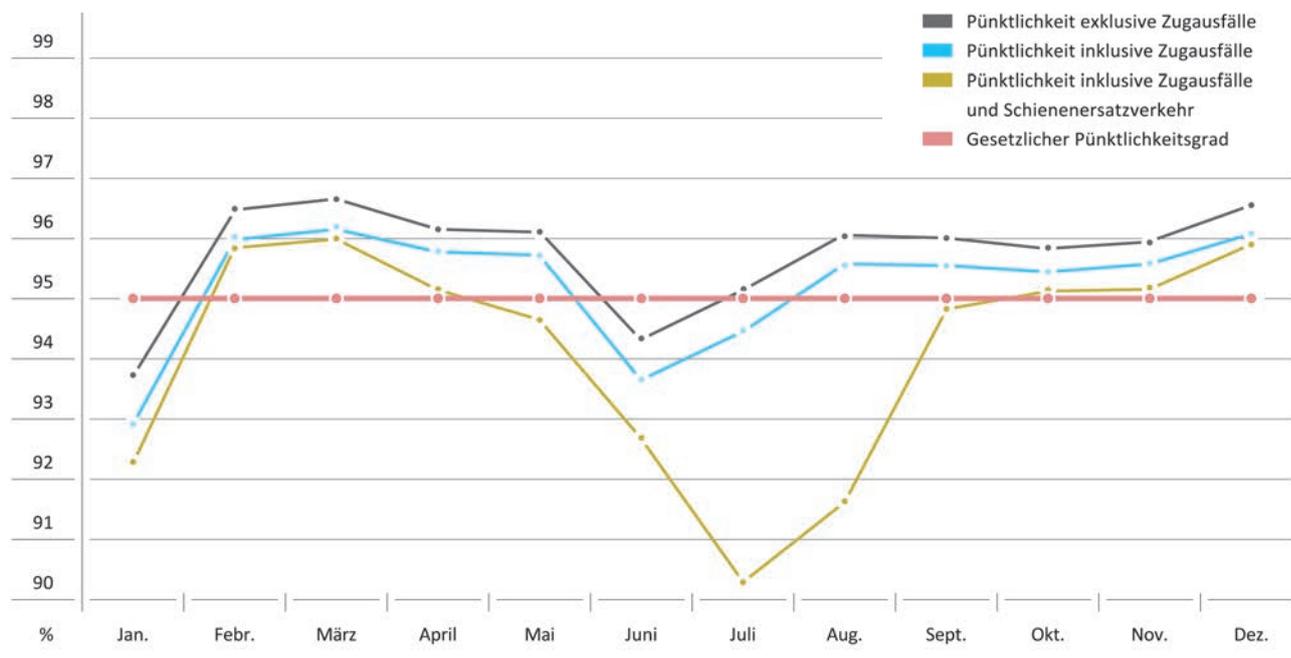
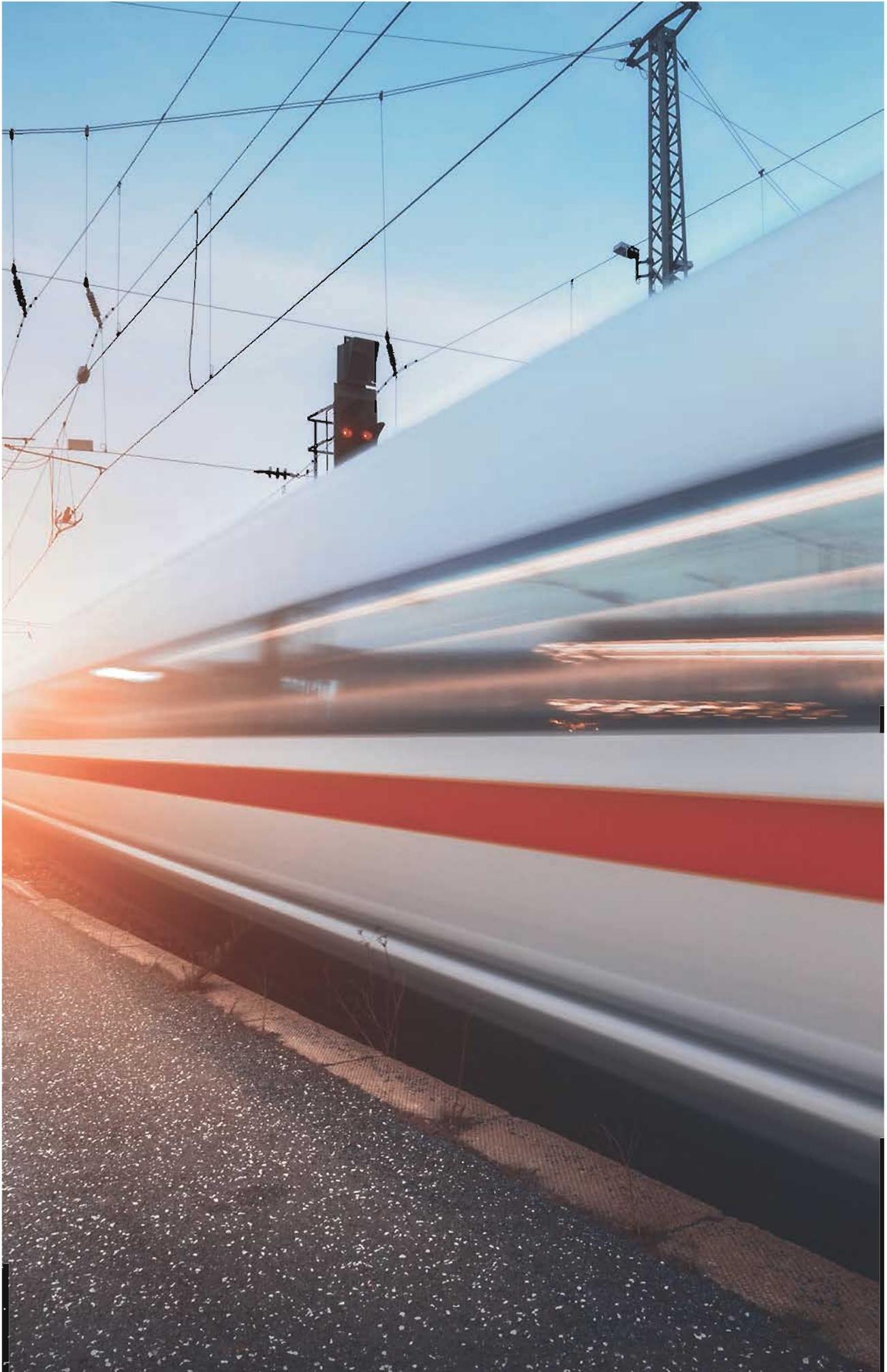


Abb. 2: Vergleich der Pünktlichkeit im ÖBB-Personenverkehr nach Monaten 2019 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; inklusive und exklusive Zugausfälle sowie inklusive Zugausfälle und Schienenersatzverkehr). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Die Monate mit den meisten pünktlichen Zügen in Österreich, unter Berücksichtigung der Zugausfälle, waren mit mehr als 96 Prozent die Monate März und Dezember sowie mit knapp unter 96 Prozent die Monate Februar und April 2019. Die wenigsten pünktlichen Züge verkehrten mit einem Wert von 92,9 Prozent aufgrund der starken Schneefälle im Jänner 2019.

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 teilweise in Farbe als unpünktlich (bei Aufrundung) und teilweise in Schwarz als pünktlich (bei Abrundung) gehalten.





Burgenland

Das ÖBB-Netz wird im Burgenland in sechs Streckenabschnitte unterteilt, davon ist lediglich die Ostbahn von Bruck/Leitha nach Nickelsdorf zweigleisig. Das Burgenland hat mit 396.000 Ankünften von Zügen im Regionalverkehr österreichweit die wenigsten Ankünfte. Die pünktlichsten Monate waren September und November 2019. Als pünktlichste Strecke stach, wie 2018, die Mattersburger Bahn zwischen Wiener Neustadt und Loipersbach-Schattendorf hervor, die in allen Monaten über 95 Prozent erreichte. 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	96%	97%	93%	90%	96%	95%	91%	93%	97%	97%	98%	96%
Bruck/Leitha–Neusiedl/See	96%	97%	92%	87%	95%	96%	93%	95%	97%	96%	96%	96%
Bruck/Leitha–Nickelsdorf	94%	95%	92%	85%	95%	94%	94%	92%	95%	96%	95%	95%
Ebenfurth–Sopron–Deutschkreutz	94%	95%	95%	89%	96%	96%	82%	85%	96%	96%	95%	93%
Eisenstadt–Neusiedl/See	96%	97%	97%	93%	97%	97%	92%	92%	95%	95%	97%	97%
Wiener Neustadt–Loipersbach-Schattendorf	97%	97%	98%	99%	97%	97%	96%	98%	99%	97%	98%	96%

Tabelle 1: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr im Burgenland 2019 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; inklusive Zugsausfälle). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Pünktlichste Strecke:
Mattersburger Bahn zwischen Wiener Neustadt
und Loipersbach-Schattendorf.



Kärnten

In Kärnten gab es im Jahr 2019 rund eine Million Ankünfte im Bahn-Regionalverkehr. Die Analyse der zwölf in Kärnten erfassten Strecken zeigte für vier Strecken in allen Monaten Pünktlichkeitswerte über 95 Prozent. März, August und Oktober waren mit 98 Prozent oder mehr die pünktlichsten Monate. Sehr gute Ergebnisse hatten die eingleisigen Strecken von Klagenfurt nach Bad St. Leonhard bzw. Weizelsdorf, aber ebenso die zweigleisigen Strecken Friesach–Klagenfurt und Villach–Spittal-Millstättersee. Hingegen lag die Pünktlichkeit auf den in Richtung Marburg (Prevalije) und Tarvisio verlaufenden internationalen Strecken nach Slowenien und Italien in fast allen Monaten unter 95 Prozent. Die Strecke von Villach nach Hermagor wurde 2019 elektrifiziert und verzeichnete die meisten geplanten Schienenersatzverkehre.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bad St. Leonhard–Klagenfurt	98%	100%	99%	99%	99%	98%	91%	99%	97%	98%	99%	98%
Bleiburg–Prevalije	95%	99%	89%	98%	91%	80%	91%	89%	81%	86%	88%	*
Friesach–Klagenfurt	98%	97%	97%	96%	97%	96%	97%	99%	98%	98%	97%	97%
Klagenfurt–Rosenbach	98%	99%	100%	100%	100%	99%	99%	98%	98%	100%	99%	98%
Klagenfurt–Villach (über Velden)	96%	96%	97%	97%	97%	91%	94%	98%	97%	98%	96%	97%
Lienz–Spittal-Millstättersee	98%	98%	99%	99%	98%	88%	95%	99%	97%	99%	97%	97%
Spittal-Millstättersee–Böckstein	96%	95%	98%	98%	98%	94%	94%	93%	96%	97%	79%	97%
Spittal-Millstättersee–Villach	98%	97%	99%	98%	98%	93%	95%	99%	98%	99%	97%	98%
St. Veit/Glan–Feldkirchen–Villach	98%	99%	99%	98%	98%	96%	98%	98%	97%	99%	98%	98%
Villach–Hermagor	99%	100%	100%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	98%	99%
Villach–Jesenice	97%	99%	98%	97%	97%	95%	97%	96%	97%	99%	97%	98%
Villach–Tarvisio Boscoverde	92%	93%	89%	92%	99%	84%	90%	83%	71%	86%	86%	91%

Tabelle 2: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Kärnten 2019 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; inklusive Zugausfälle). Quelle: ÖBB-Infrastruktur. * Leeres Feld: Wert liegt nicht vor.





Oberösterreich

2,2 Millionen Ankünfte von Zügen des Regionalverkehrs wurden 2019 in Oberösterreich erfasst. Auf sechs der 23 in Oberösterreich gemessenen Strecken erreichten Züge in allen Monaten 2019 über 95 Prozent Pünktlichkeit. Zu den pünktlichsten Strecken zählten die eingleisigen Strecken von St. Valentin nach Garsten und 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 bzw. Straßwalchen ergaben sich Werte unter 95 Prozent, bedingt durch ein hohes Verkehrsaufkommen aufgrund von Personenfernverkehr, Güterverkehr und dichtem Nahverkehr. Unter 95 Prozent blieb auch die angrenzende Mattigtalbahn zwischen Steindorf und Braunau am Inn, bei der die meisten Züge nach Salzburg durchgebunden werden. In Summe ergaben sich acht 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	92%	98%	95%	95%	98%	94%	97%	97%	95%	97%	96%	95%
Attnang-Puchheim–Ried/Innkreis	96%	99%	98%	99%	97%	98%	98%	99%	98%	96%	95%	97%
Attnang-Puchheim–Straßwalchen	83%	93%	89%	92%	92%	88%	90%	90%	90%	93%	92%	94%
Garsten–Kleinreifling	97%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	97%	97%	98%	97%
Kirchdorf/Krems–Selzthal	71%	95%	94%	94%	91%	86%	93%	94%	92%	92%	89%	93%
Linz–Kirchdorf/Krems	85%	97%	94%	94%	91%	86%	95%	96%	94%	94%	91%	96%
Linz–Pregarten	93%	94%	94%	93%	91%	89%	92%	94%	89%	89%	90%	90%
Linz–Wels	89%	94%	92%	86%	92%	89%	91%	91%	92%	93%	92%	95%
Linz Urfahr–Aigen-Schlägl	97%	99%	99%	99%	99%	97%	98%	98%	98%	95%	98%	99%
Neumarkt-Kallham–Passau	96%	96%	95%	96%	95%	93%	94%	95%	97%	95%	95%	97%
Neumarkt-Kallham–Ried/Innkreis	95%	98%	98%	96%	97%	94%	92%	96%	96%	93%	94%	94%
Pregarten–Horni Dvoritze	84%	83%	87%	85%	75%	70%	78%	82%	69%	74%	75%	81%
Ried/Innkreis–Braunau	97%	98%	98%	98%	98%	96%	95%	97%	97%	96%	97%	95%
Ried/Innkreis–Schärding	97%	99%	98%	99%	96%	98%	95%	99%	98%	96%	96%	97%
Sarmingstein–Linz/St. Valentin	95%	96%	94%	96%	95%	96%	97%	96%	94%	94%	95%	96%
St. Valentin–Garsten	98%	98%	98%	98%	98%	98%	99%	99%	98%	98%	98%	99%
St. Valentin–Linz	97%	98%	98%	98%	98%	97%	98%	98%	97%	97%	97%	98%
Stainach-Irdning–Attnang-Puchheim	83%	87%	93%	89%	89%	84%	85%	85%	87%	89%	92%	91%
Steindorf–Straßwalchen–Braunau	85%	88%	93%	89%	90%	89%	88%	92%	87%	91%	86%	83%
Wels–Aschach	98%	100%	99%	100%	100%	98%	100%	99%	100%	99%	96%	94%
Wels–Attnang-Puchheim	85%	92%	88%	83%	85%	86%	90%	88%	89%	93%	92%	95%
Wels–Grünau im Almtal	97%	98%	98%	97%	98%	97%	99%	99%	98%	99%	98%	99%
Wels–Neumarkt-Kallham	95%	95%	95%	95%	95%	93%	93%	94%	95%	93%	94%	95%

Tabelle 3: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Oberösterreich 2019 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; inklusive Zugausfälle). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Salzburg

2019 wurden auf den sechs Strecken im Salzburger Regionalverkehr rund eine Million Zug-Ankünfte gemessen. Die pünktlichsten Monate mit über 95 Prozent waren im gesamten Bundesland Februar, April, August und Dezember. 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 Strecke zwischen Salzburg und Freilassing. Witterungsbedingt gab es im Jänner 2019 durch den starken Schneefall entlang des Alpenhauptkammes auf allen Strecken starke Beeinträchtigungen. Im Jänner war jeder fünfte Regionalzug unpünktlich, alle Strecken lagen in diesem Monat unter 90 Prozent.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Böckstein–Schwarzach-St. Veit	73%	93%	96%	95%	98%	97%	98%	100%	100%	100%	83%	96%
Freilassing–Schwarzach-St. Veit	82%	96%	95%	96%	95%	95%	95%	97%	97%	92%	93%	97%
Radstadt–Bischofshofen	76%	92%	91%	97%	97%	94%	97%	97%	98%	95%	92%	97%
Salzburg–Freilassing	89%	96%	96%	96%	97%	95%	94%	98%	97%	97%	95%	96%
Schwarzach-St. Veit–Saalfelden	71%	97%	96%	95%	94%	92%	92%	96%	96%	95%	91%	93%
Straßwalchen–Salzburg–Freilassing	85%	94%	94%	95%	95%	93%	92%	88%	89%	94%	94%	94%

Tabelle 4: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Salzburg 2019 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; inklusive Zugausfälle). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Steiermark

Die 1,2 Millionen in der Steiermark gemessenen Ankünfte von Zügen zeigten 2019 den Monat April mit 97,9 Prozent als den pünktlichsten, gefolgt von den Monaten August und Oktober (jeweils 97,8 Prozent) bzw. Mai und Dezember (jeweils 97,7 Prozent). Von den zwölf erfassten Strecken erreichten die steirische Ostbahn von Graz über Feldbach nach Jennersdorf, die angrenzende Strecke nach Friedberg und erneut die Südbahn von Graz nach Spielfeld-Straß mit über 98 Prozent sehr gute Werte. Sieben unpünktliche Monate verzeichnete die Südbahn zwischen Mürzzuschlag und Bruck an der Mur, verursacht durch die Herstellung von Anschlüssen in den voranstehend genannten Bahnhöfen und den starken Güterverkehr. Witterungsbedingt gab es im Jänner 2019 durch den starken Schneefall Beeinträchtigungen, die landesweit zu einer geringeren Pünktlichkeit von 93,9 Prozent führten.

Tabelle nebenstehend. 





Steiermark

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bruck/Mur–Friesach	93%	96%	97%	97%	95%	92%	92%	97%	96%	98%	96%	98%
Bruck/Mur–Graz	93%	94%	94%	97%	98%	95%	98%	96%	88%	96%	97%	97%
Bruck/Mur–Treglwang	81%	97%	98%	99%	98%	96%	96%	99%	97%	97%	96%	98%
Friedberg–Fehring	99%	98%	99%	99%	99%	97%	97%	98%	99%	98%	99%	98%
Graz–Jennersdorf	99%	99%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	98%	99%
Graz–Spielfeld-Straß	98%	99%	99%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	99%	98%	99%
Kleinreifling–Selzthal	93%	100%	98%	98%	97%	96%	96%	98%	97%	99%	97%	97%
Mürzzuschlag–Bruck/Mur	93%	94%	94%	95%	96%	93%	95%	97%	94%	97%	96%	94%
Selzthal–Stainach-Irdning	70%	93%	96%	97%	96%	92%	92%	98%	95%	96%	93%	96%
Spielfeld-Straß–Bad Radkersburg	97%	95%	99%	98%	98%	97%	96%	97%	96%	97%	96%	96%
Stainach-Irdning–Radstadt	77%	96%	98%	99%	99%	96%	97%	99%	99%	98%	96%	99%
Treglwang–Selzthal	77%	97%	98%	99%	98%	95%	95%	99%	97%	97%	97%	98%

Tabelle 5: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in der Steiermark 2019 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; inklusive Zugausfälle). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Tirol

1,4 Millionen Zug-Ankünfte bildeten 2019 die Basis für die Auswertung in Tirol. Zwei der sechs gemessenen Strecken in Tirol waren bis auf einen Monat pünktlich. Als pünktlichste Strecke ist jene zwischen Kufstein und Innsbruck mit einer Pünktlichkeit von 96,6 Prozent zu nennen, gefolgt von der Karwendelbahn von Innsbruck nach Scharnitz mit 96,2 Prozent. Bei den sechs von der ÖBB-Personenverkehr betriebenen Strecken in Tirol ist bei jeder Strecke in den Monaten März, April und August 2019 ein pünktlicher Verkehr über 96 Prozent zu verzeichnen. Aufgrund der Grenzkontrollen am Brenner ergab sich für die Strecke nach Innsbruck ein durchschnittlicher Pünktlichkeitswert von 95,3 Prozent.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Innsbruck–Brenner	91%	93%	96%	96%	96%	94%	97%	98%	96%	96%	94%	97%
Innsbruck–Landeck	89%	96%	96%	96%	94%	95%	96%	97%	97%	97%	96%	97%
Innsbruck–Scharnitz	93%	95%	99%	97%	97%	94%	96%	98%	98%	98%	92%	96%
Kufstein–Innsbruck	91%	97%	97%	97%	97%	96%	98%	98%	97%	98%	97%	98%
Saalfelden–Wörgl	72%	97%	98%	97%	96%	91%	93%	97%	88%	94%	95%	94%
San Candido–Innichen–Lienz	97%	95%	99%	99%	98%	97%	96%	96%	100%	99%	62%	*

Tabelle 6: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Tirol 2019 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; inklusive Zugausfälle). Quelle: ÖBB-Infrastruktur. * Leeres Feld: Witterungsbedingt kein Schienenverkehr.

Vorarlberg

971.000 Ankünfte von Regionalverkehrszügen wies im Jahr 2019 Vorarlberg auf. In sieben Monaten konnte auf jeder der vier gemessenen Strecken eine Pünktlichkeit von mehr als 97 Prozent erreicht werden. Mit 98,8 Prozent durchschnittlicher Pünktlichkeit war die eingleisige Strecke zwischen Bregenz und St. Margrethen die pünktlichste Strecke. Die eingleisige Strecke ab Feldkirch über Liechtenstein nach Buchs in der Schweiz verzeichnete in den Monaten Jänner, Mai, Juni, August und November einen Wert unter 95 Prozent.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bludenz–Feldkirch	97%	99%	99%	98%	98%	97%	98%	97%	99%	98%	97%	98%
Feldkirch–Buchs	91%	96%	97%	96%	94%	94%	96%	95%	97%	96%	92%	97%
Feldkirch–Lochau-Hörbranz	97%	99%	99%	98%	98%	97%	97%	95%	98%	98%	97%	98%
St. Margrethen–Bregenz	98%	99%	100%	100%	100%	99%	99%	100%	98%	98%	97%	99%

Tabelle 7: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Vorarlberg 2019 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; inklusive Zugausfälle). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Niederösterreich

Niederösterreich hat mit 38 die meisten Strecken und mit 6,8 Millionen Zug-Ankünften das stärkste Aufkommen im Regionalverkehr Österreichs für das Jahr 2019. Auf 15 Strecken war in allen Monaten ein pünktlicher Verkehr zu verzeichnen. Mit durchschnittlich je 99,5 Prozent war die pünktlichste Strecke im Weinviertel jene zwischen Obersdorf und Bad Pirawarth. Dort wurde der Verkehr aber mit Fahrplanwechsel Mitte Dezember 2019 nicht mehr bestellt. Über 99 Prozent durchschnittliche Pünktlichkeit verfügten auch die Strecken zwischen Gänserndorf und Groß-Schweinbarth, Gänserndorf und Marchegg, Leobersdorf und Weissenbach-Neuhaus sowie Pöchlarn und Scheibbs. Die pünktlichste zweigleisige Strecke war 2019 die Weststrecke von Amstetten nach St. Valentin mit 98,1 Prozent. Die Strecke Gramatneusiedl–Wampersdorf diente in drei Monaten als Umleitungsstrecke zur Pottendorfer Linie und weist entsprechend schlechtere Werte auf. Die Nordbahn von Wien Floridsdorf nach Bernhardsthal konnte durch den auch dort fahrenden internationalen Güter- und Personenverkehr sowie den dichten S-Bahn- und Regionalverkehr in keinem Monat die Pünktlichkeit von 95 Prozent erreichen.

Tabelle nebenstehend. →





Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Absdorf-Hippersdorf–Gmünd NÖ	98%	98%	97%	99%	98%	96%	94%	77%	98%	96%	98%	97%
Absdorf-Hippersdorf–Krems/Donau	96%	97%	98%	98%	97%	97%	91%	82%	96%	97%	97%	97%
Amstetten–St. Valentin	98%	98%	99%	98%	98%	97%	97%	99%	98%	97%	98%	99%
Amstetten–Waidhofen/Ybbs	92%	96%	93%	94%	94%	90%	96%	96%	96%	95%	93%	96%
Bad Fischau-Brunn–Gutenstein	98%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	99%	98%	99%	99%
Bad Fischau-Brunn–Puchberg/Schneeberg	99%	99%	98%	99%	98%	96%	95%	96%	97%	96%	98%	98%
Freiland–Traisen	99%	99%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	99%
Gänserndorf–Groß-Schweinbarth	100%	100%	100%	99%	100%	98%	100%	99%	100%	99%	99%	100%
Gänserndorf–Marchegg	100%	100%	100%	96%	100%	99%	98%	100%	99%	99%	99%	99%
Gramatneusiedl–Wampersdorf	*	*	*	70%	*	*	78%	84%	*	*	*	*
Hainfeld–Traisen	98%	99%	99%	99%	99%	99%	98%	98%	98%	99%	99%	98%
Krems/Donau–St. Pölten	96%	98%	96%	96%	97%	95%	99%	98%	98%	96%	97%	97%
Leobersdorf–Weissenbach-Neuhaus	99%	99%	98%	99%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	100%
Mistelbach–Laa/Thaya	93%	95%	93%	95%	95%	91%	*	*	97%	93%	94%	94%
Obersdorf–Bad Pirawarth	100%	100%	100%	100%	100%	98%	99%	100%	99%	99%	99%	100%
Payerbach-R.–Mürzzuschlag	95%	97%	98%	97%	98%	90%	94%	98%	98%	96%	96%	97%
Pöchlarn–Scheibbs	99%	99%	99%	100%	100%	99%	99%	99%	98%	99%	99%	99%
Rohr–Amstetten	94%	95%	95%	95%	95%	93%	94%	96%	95%	93%	95%	96%
Sigmundsherberg–Krems/Donau	98%	99%	98%	99%	99%	98%	98%	96%	99%	98%	98%	98%
St. Pölten–Rohr	95%	96%	96%	96%	95%	94%	96%	97%	97%	94%	97%	98%
Stockerau–Absdorf-Hippersdorf	96%	96%	96%	97%	97%	95%	95%	96%	97%	96%	97%	97%
Traisen–St. Pölten	96%	97%	96%	95%	95%	95%	95%	97%	98%	96%	97%	97%
Tulln–St. Pölten	98%	98%	98%	98%	98%	97%	98%	98%	99%	98%	99%	99%
Wien Meidling–Pottendorf–Wr. Neustadt	96%	96%	95%	92%	96%	95%	90%	94%	97%	96%	97%	95%
Waidhofen/Ybbs–Kleinreifling	92%	97%	94%	95%	93%	92%	100%	100%	97%	95%	93%	97%
Wien FJbf.–Absdorf-Hippersdorf	98%	98%	99%	99%	99%	98%	94%	87%	98%	98%	98%	99%
Wien Floridsdorf–Bernhardsthal	91%	92%	93%	90%	92%	89%	90%	94%	93%	91%	91%	92%
Wien Floridsdorf–Mistelbach	92%	94%	93%	94%	94%	90%	92%	96%	94%	93%	93%	92%
Wien Floridsdorf–Retz	93%	95%	96%	97%	96%	93%	93%	97%	96%	96%	96%	97%
Wien Hbf.–Bruck/Leitha	97%	98%	95%	93%	96%	95%	93%	95%	98%	97%	97%	96%
Wien Hbf.–Marchegg	98%	98%	98%	95%	98%	97%	97%	97%	98%	96%	97%	97%
Wien Hbf.–Mödling–Payerbach-R.	93%	95%	95%	95%	95%	91%	93%	96%	96%	95%	96%	95%
Wien Rennweg–Wolfsthal	95%	96%	96%	97%	96%	94%	94%	96%	95%	95%	96%	94%
Wien West–Rekawinkel–St. Pölten	91%	93%	96%	96%	90%	92%	95%	95%	91%	90%	94%	96%
Wien West–Tullnerfeld–St. Pölten	94%	96%	94%	94%	96%	92%	95%	96%	95%	95%	97%	97%
Wien Zvbf.–Felixdorf	95%	100%	97%	98%	99%	92%	97%	99%	99%	97%	98%	99%
Wiener Neustadt–Bad Fischau-Brunn	98%	99%	98%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	99%	99%
Wiener Neustadt–Friedberg	98%	98%	98%	99%	98%	97%	97%	99%	99%	98%	99%	98%

Tabelle 8: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Niederösterreich 2019 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; inklusive Zugausfälle). Quelle: ÖBB-Infrastruktur. * Leere Felder: Umleitungszüge.

Wien

Innerhalb Wiens verlaufen vier Strecken, im Jahr 2019 verzeichneten sie 2,4 Millionen Ankünfte von Regionalverkehrszügen. Dabei war die Vorortelinie zwischen Hütteldorf und Handelskai mit 99,2 Prozent die pünktlichste Strecke, dahinter ist die Verbindungsbahn Wien Hütteldorf–Wien Meidling mit 97,3 Prozent platziert. Diese beiden durch Wien führenden Strecken wiesen in allen Monaten eine Pünktlichkeit von mehr als 95 Prozent auf. Mit durchschnittlich 93,1 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 teilte sich die Kapazitäten dort mit dem CAT (City Airport Train) und der WESTbahn.

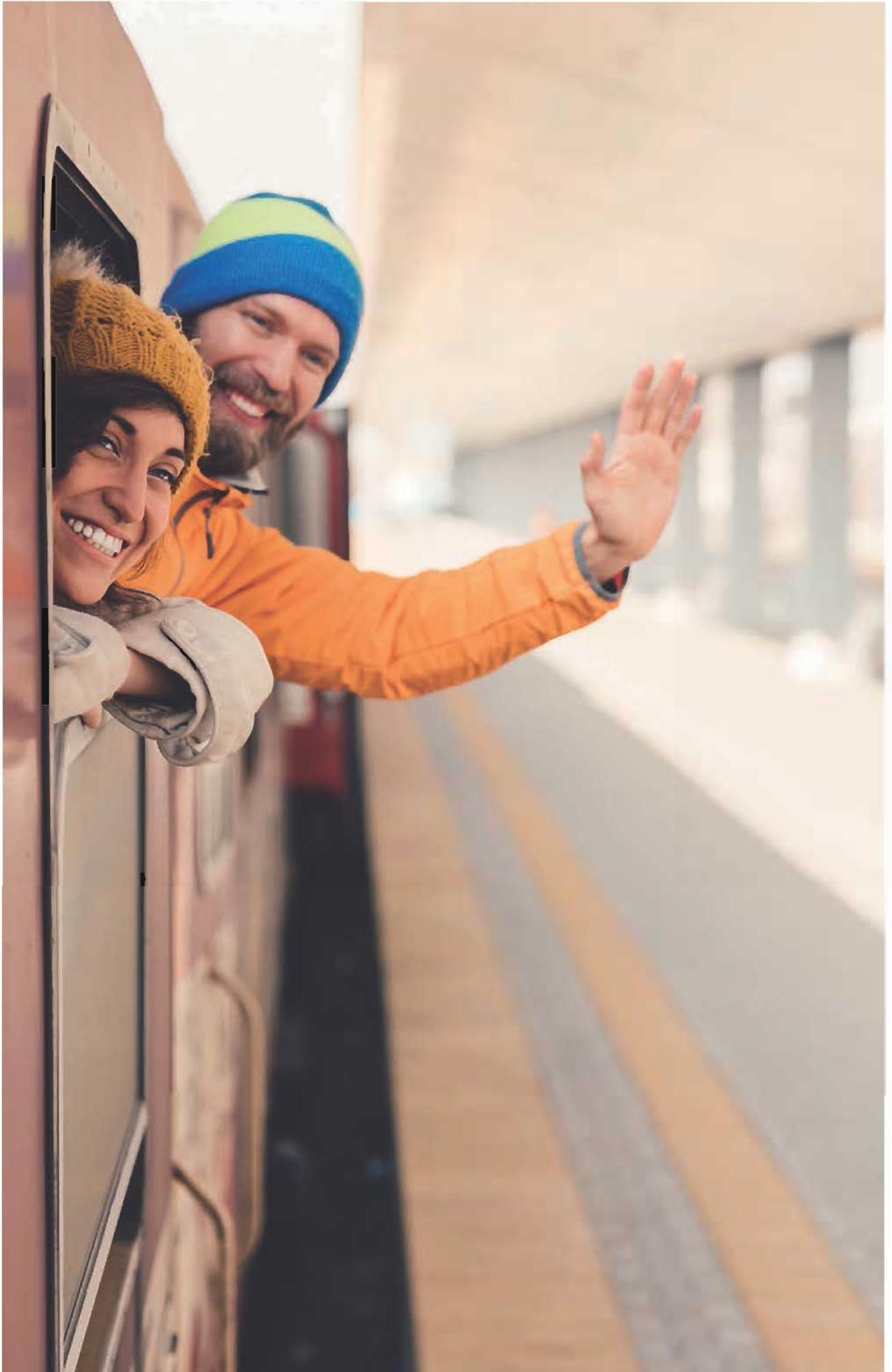
Beim Bahnunternehmen ÖBB-Personenverkehr sind, rechtlich zulässig, Verspätungen bei Stadtverkehren sowie in Verkehrsverbund-Kernzonen von der Verspätungsentschädigung ausgenommen.

Strecke / Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Wien Handelskai–Wien Hütteldorf	99%	100%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
Wien Hbf. (Bstg. 3–12)–Wien Meidling	96%	95%	97%	96%	97%	95%	95%	98%	97%	97%	97%	96%
Wien Meidling–Wien Floridsdorf	91%	93%	94%	94%	94%	90%	92%	95%	94%	93%	94%	93%
Wien Meidling–Wien Hütteldorf	98%	95%	98%	98%	97%	97%	97%	98%	98%	98%	98%	97%

Tabelle 9: Pünktlichkeit im Nahverkehr der ÖBB-Personenverkehr in Wien 2019 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; inklusive Zugausfälle). Quelle: ÖBB-Infrastruktur.

Vorortelinie Hütteldorf–Handelskai
mit 99,2 Prozent die pünktlichste Strecke.





Pünktlichkeit der anderen Regionalbahnen, der WESTbahn und des RegioJets

Die ÖBB-Infrastruktur und die Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft (SCHIG) erfassen die Pünktlichkeitswerte der Mitbewerber. Mit durchwegs deutlich über 95 Prozent gelang es 2019 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 Steiermarkbahn (StB), der Salzburger Lokalbahn (SLB) und der Neusiedler Seebahn (NSB), pünktlich unterwegs zu sein.

Die zusammenhängenden Streckenabschnitte der LILO und SLB wurden in der Tabelle 10 zusammengefasst.

In der Steiermark fuhr die Steiermarkbahn (StB) auf zwei der drei Strecken immer pünktliche Verkehre. Ebenso erreicht die GKB zwischen Graz und Köflach mit der S-Bahn-Linie 7 immer pünktliche Werte.

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. So konnte in vier Monaten der Pünktlichkeitsgrad von 95 Prozent nicht eingehalten werden.

EVU/Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
StH LILO	99%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	100%	99%	99%	*
StH LVE	97%	98%	99%	98%	98%	99%	99%	100%	98%	97%	98%	*
MBS	97%	98%	99%	98%	98%	96%	97%	99%	98%	99%	98%	98%
NSB	98%	99%	98%	97%	98%	97%	97%	97%	96%	95%	95%	*
GySEV	96%	97%	97%	92%	98%	97%	85%	87%	97%	93%	97%	*
SLB	98%	98%	97%	99%	99%	97%	99%	100%	98%	98%	96%	97%
StB Feldbach	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%
StB Gleisdorf	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	99%	100%
StB Peggau	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	99%	100%	99%	100%
WLB	99%	99%	99%	98%	98%	97%	96%	96%	98%	98%	95%	93%
GKB Wies	100%	99%	100%	99%	100%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	99%
GKB Köflach	100%	99%	100%	99%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	99%

Tabelle 10: Pünktlichkeit der Regionalbahnen (EVU = Eisenbahnverkehrsunternehmen) 2019 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; inklusive Zugausfälle). Quelle: GKB, StH, MBS, GySEV (NSB), SLB, StB, WLB. * Leere Felder: Werte lagen bei Redaktionsschluss (Mitte Februar 2020) nicht vor.





Tabelle 11 veranschaulicht die Mitbewerber, die in Österreich ausschließlich auf ÖBB-Infrastruktur verkehren. Als pünktlichstes Eisenbahnverkehrsunternehmen im Netz der ÖBB-Infrastruktur zeigte sich erneut der CAT zwischen Wien Landstraße und dem Flughafen Wien mit durchschnittlich 98,3 Prozent, wobei je Zugfahrt nur eine Ankunft (im Endbahnhof) gemessen wird.

Unterdurchschnittliche Werte erreichte abermals 2019 der Meridian, der mit einem Mittelwert von 81,0 Prozent über den Grenzübergang Salzburg unterwegs war. 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 Mühldorf in Bayern nach Salzburg Hauptbahnhof (in der Tabelle: DB Salzburg) sowie den Gesamtverkehr im Außerfern zwischen Ehrwald Zugspitzbahn und Vils (in der Tabelle: DB Außerfern) und erreichte im Außerfern eine Pünktlichkeit von 97,2 Prozent.

EVU/Monate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
RegioJet	70%	78%	52%	65%	75%	68%	60%	74%	57%	57%	57%	67%
WESTbahn	84%	94%	91%	92%	95%	88%	94%	93%	94%	94%	95%	96%
Meridian Kufstein	87%	86%	89%	90%	91%	73%	88%	93%	93%	93%	89%	91%
Meridian Salzburg	78%	84%	91%	75%	70%	57%	76%	91%	87%	87%	87%	89%
CAT	99%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	97%	98%	98%	99%
DB Salzburg	92%	96%	98%	97%	97%	89%	90%	92%	98%	96%	97%	96%
DB Außerfern	92%	96%	100%	99%	99%	99%	97%	99%	99%	100%	98%	89%

Tabelle 11: Pünktlichkeit der Regionalbahnen, der WESTbahn und des RegioJets (EVU = Eisenbahnverkehrsunternehmen) in ÖBB-Verkehrsstationen 2019 (Messung der Verspätungen ab fünf Minuten und 29 Sekunden; inklusive Zugausfälle). 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 sowohl bei der Schienen-Control Kommission als auch beim Bundesverwaltungsgericht ein Verfahren anhängig). Die WESTbahn erreichte in zwei Monaten nicht die von ihr selbst festgelegte Pünktlichkeit von 90,01 Prozent.

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 Jahreskarte des VOR (Verkehrsverbund Ost-Region). Somit kann für das Unternehmen die gesetzlich vorgeschriebene Jahreskartenentschädigung nicht angewendet werden. Die Pünktlichkeit lag beim RegioJet lediglich bei 65,0 Prozent.

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 für die Jahreskartenentschädigung nicht umfasst ist.





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 angeführten 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
- Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG BGBl I 2006 / 148 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

- Kraftfahrliniengesetz – 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 gern 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 (EWR) 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 Antragstellenden 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 2019 im Kapitel Jahresbilanz dargestellt wurden. Sämtliche Zahlen der apf-Jahresbilanz (ab Seite 37) beziehen sich auf alle bei der apf im jeweiligen Berichtsjahr eingelangten Schlichtungsanträge bzw. Schlichtungsverfahren. Die nun in diesem Kapitel abgebildeten Zahlen beinhalten nur die Schlichtungsanträge bzw. Schlichtungsverfahren nach dem AStG.

Zahlen & Daten

		2019
1. Eingelangte Schlichtungsanträge und Anfragen (schriftlich)	4.380	Basis Erstellungsjahr
• Abgelehnte Schlichtungsanträge gesamt	26,6%	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Unzuständigkeit ²	54,6%	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Unternehmen zuerst ³	31,9%	Basis Erstellungsjahr
> davon Ablehnung Sonstiges ⁴	13,6%	Basis Erstellungsjahr
2. Abgeschlossene Schlichtungsverfahren	3.214	Basis Abschlussjahr
• Erfolgsquote Schlichtungsverfahren	71,1%	Basis Abschlussjahr
• Durchschnittliche Verfahrensdauer	74,8 Tage	Basis Abschlussjahr

¹ Verfahren nach dem AStG, wie auch gemäß § 78a EiszG, § 32b KfzG, § 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.

Die apf schätzt ihre Verfahrenseffektivität weiterhin als sehr gut ein. Dafür sprechen die Erfolgsquote, die erzielten Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe sowie die kurze durchschnittliche Reaktionszeit. Außerdem ist die Verfahrensdauer, trotz der erneuten Zunahme an Schlichtungsanträgen im Bahnsektor bzw. an Verfahren im Bahn- und Flugbereich, weiterhin gut.

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 Bahn- und 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. Das wäre nicht im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher und würde Unternehmen benachteiligen, die an den Schlichtungsverfahren teilnehmen.

Wünschenswert wäre jedoch auch die Parteistellung der apf bei Anzeigen in Fällen von Verstößen gegen die Passagierrechte bei den Bezirksverwaltungsbehörden. Damit könnte die apf als gesetzliche Durchsetzungsstelle ihrem gesetzlichen Auftrag – Sicherstellung der Rechte der Passagiere – besser nachkommen.

Parteistellung der apf wäre wichtig!



² Beispiel: Schlichtungsantrag betraf nicht die Beförderung von Personen, Gepäck oder Gütern (Bahn), Fall unter 250 Kilometer Streckenlänge (Bus), Schlichtungsantrag über Schiffsunternehmen mit einer nautischen Besatzung von höchstens drei Personen (Schiff), Schlichtungsantrag über Flugunregelmäßigkeit 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 Antragstellenden mit dem Unternehmen (als Voraussetzung notwendig).

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

⁵ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idGF.

⁶ Kraftfahrlineingesetz – 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
ARH	Autoriteti Rregullativ i Hekurudhave, kosovarische Eisenbahnbehörde
BMK	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie
EuGH	Europäischer Gerichtshof
HG Wien	Handelsgericht Wien
OGH	Oberster Gerichtshof (Österreich)
Schienen-Control	Schienen-Control GmbH
Schienen-Control Kommission (SCK)	Schienen-Control Kommission
VwGH	Verwaltungsgerichtshof (Österreich)

Unternehmen und Organisationen

AGAT	AGAT B.U.H., polnisches Busunternehmen
BAZL	Bundesamt für Zivilluftfahrt, Deutschland
Blue Air	Blue Air Aviation S.A., rumänische Fluglinie
BOB	Bayerische Oberlandbahn GmbH, deutsches Eisenbahnunternehmen
CAT	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
České aerolinie	Czech Airlines a. s., tschechische Fluglinie
Črnja Tours	Črnja tours d.o.o., kroatisches Busunternehmen
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
easyJet	easyJet Airline Company Limited, britische Fluglinie bzw. easyJet Europe Airline GmbH, österreichische Fluglinie
Etihad Airways	Etihad Airways P.J.S.C., Fluglinie der Vereinigten Arabischen Emirate
Eurowings	Eurowings GmbH, deutsche Fluglinie
EVZ	Europäisches Verbraucherzentrum Österreich
FlixBus	FlixBus GmbH, deutsches Busunternehmen
GKB	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH
HŽPP	Hrvatske željeznice, kroatisches Eisenbahnunternehmen
Iberia	Iberia Líneas Aéreas de España S.A. Operadora, spanische Fluglinie
Laudamotion	Laudamotion GmbH, österreichische Fluglinie
LEVEL Europe	LEVEL Europe GmbH (vormals Anisec Luftfahrt GmbH), österreichische Fluglinie
LILÖ	Linzer Lokalbahn AG

Lufthansa	Deutsche Lufthansa AG
LVE	Lokalbahn Lambach–Vorchdorf-Eggenberg AG
MBS	Montafonerbahn AG
Meridian	eine Marke der Bayerischen Oberlandbahn GmbH
NSB	Neusiedler Seebahn GmbH
ÖBB	Konzern der Österreichischen Bundesbahnen
ÖBB-Infrastruktur (ÖBB-Infra)	ÖBB-Infrastruktur AG
ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV)	ÖBB-Personenverkehr AG
Raaberbahn	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt (GySEV)
RegioJet	RegioJet a.s., tschechisches Eisenbahnunternehmen
Royal Air Maroc	Royal Air Maroc SA, marokkanische Fluglinie
SCHIG	Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft
SLB	Salzburger Lokalbahn, Geschäftsfeld der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation
söp	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V., Deutschland
StB	Steiermarkbahn und Bus GmbH
StH	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m. b. H.
SŽ	Slovenske železnice, slowenisches Eisenbahnunternehmen
TAP Portugal	TAP Portugal SA, portugiesische Fluglinie
TRAVEL_NET	Netzwerk nationaler AS-Stellen
Twin City Liner	Schiffe der Central Danube Region Marketing & Development GmbH (Central Danube), Verbindung Wien–Bratislava
Verbund Linie	Steirischer Verkehrsverbund
VIE	Vienna International Airport, Flughafen Wien
VKI	Verein für Konsumenteninformation
Vueling	Vueling Airlines SA
WESTbahn	WESTbahn Management GmbH
Wiener Linien	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
WIFI International	Wirtschaftsförderungsinstitut der Wirtschaftskammer Österreich
Wizz Air	Wizz Air Hungary Ltd., ungarische Fluglinie
WLB	Wiener Lokalbahnen AG

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 Fahrgastrechtegesetz)
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 Kraftfahrlinienverkehr
KfIG	Kraftfahrliniengesetz
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
VBKVO	Verbraucherbehördenkooperationsverordnung 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

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 Behördenetzwerk

DACH/D-A-CH	Deutschland, Österreich und Schweiz
ECAC	European Civil Aviation Conference, Europäische Zivilluftfahrt-Konferenz
EU/EG	Europäische Union/Europäische Gemeinschaft
EWG	Europäische Wirtschaftsgemeinschaft
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
ggf.	gegebenenfalls
GmbH, GesmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
Hbf.	Hauptbahnhof
idgF	in der geltenden Fassung
Interrail	Ticket für 40 Bahngesellschaften und Fährunternehmen in 33 europäischen Ländern
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	Persons with Reduced Mobility, Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität
Railplus	Fahrpreisermäßigung 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, www.passagier.at, www.apf.gv.at, schlichtung@apf.gv.at | **Grafisches Konzept & Umsetzung:** Judith Mullan | **Druck:** Bösmüller Print Management GesmbH & Co. KG, www.boesmueller.at | **Text:** apf | **Grafiken:** apf | **Fotos:** Adobe Stock: Am (S. 48), Zonofotografia (S. 56) | iStock: Bunditinay (S. 14), Den Belitsky (S. 60), Eclipse-Images (S. 112), Frantic00 (S. 111), Freemixer (S. 26), Geber86 (S. 90), Gruizza (S. 20, 132), Kyril Gorlov (S. 74), Martin-DM (S. 119), Nathaphat (S. 85), Serjio74 (S. 81), Vikialis (S. 59), Yakobchuk Olena (S. 78) | Shutterstock: AppleZoom-Zoom (S. 4), Denis Belitsky (S. 4, 20, 23, 40, 82, 85, 110, 111, 112, 118, 125, 132), Eak Moto (S. 122), Kite Rin (S. 54, 106), Mikadun (S. 17, 20, 23, 59, 25, 132), Photobyphotoboy (S. 88), Ratana21 (Cover), Sfiio Cracho (S. 6, 18, 28, 36), Song about summer (S. 51), Yana Gayvoronskaya (S. 71) | Unsplash: Ross Parmly (S. 63) | © Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, eine Abteilung der Schienen-Control GmbH | Redaktionsschluss: Februar 2020



Dieses Druckwerk wurde nach der Richtlinie
„Druckerzeugnisse“ des Österreichischen
Umweltzeichens bei der Druckerei Bösmüller Print
Management GesmbH & Co KG (UW-Nr. 799) gedruckt

