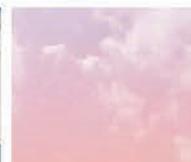


Jahresbericht 2024





Inhaltsverzeichnis

Vorworte	
Bundesminister für Innovation, Mobilität und Infrastruktur	
und Bundesministerin a.D. für Klimaschutz, Umwelt,	
Energie, Mobilität, Innovation und Technologie	04
Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH	
und Leiterin der apf	05
Zusammenfassung	
Das Jahr 2024 im Überblick	08
Schlichtungstätigkeit	
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte	18
Schlichtungsverfahren	26
Jahresbilanz der apf	34
- Jahresbilanz: Bahn	42
- Jahresbilanz: Bus	50
- Jahresbilanz: Schiff	58
- Jahresbilanz: Flug	62
Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit	73
- Bahnverkehr	75
- Busverkehr	81
- Flugverkehr	85
Schlichtungstätigkeit für Personen	
mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität	90
Nationale und internationale Zusammenarbeit	95
Passagier- und Fahrgastrechte	
Judikatur und Durchsetzung der Passagier- und Fahrgastrechte	
- Bahnverkehr	100
- Busverkehr	105
- Flugverkehr	106
Service und Informationen	
Verfahrensrichtlinie der apf,	
Gesetze, Beschwerdeabteilungen und Links	112
Berichts- und Informationspflicht gemäß AStG	115
Glossar	118

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

Der vorliegende Bericht zeigt, wie gut und wichtig die Arbeit der apf ist. Dies belegen die große und über die Jahre gewachsene Zahl der Schlichtungsfälle sowie die hohe Erfolgsquote. Die Förderung und Sicherung der Passagierrechte voranzutreiben wird auch mir ein besonderes Anliegen sein, genauso wie die Stärkung des Instruments der Schlichtung als Form der kostengünstigen, freiwilligen Streitbeilegung. Ich freue mich auf die Zusammenarbeit mit der apf und wünsche ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weiterhin viel Erfolg.

KR Peter Hanke

Bundesminister für Innovation, Mobilität und Infrastruktur

 **Bundesministerium
Innovation, Mobilität
und Infrastruktur**

Dieser Bericht gibt Auskunft über die Arbeit der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) im Jahr 2024. Ziel der apf, die 2016 eingerichtet wurde, ist es, die Anliegen von Bahn-, Bus-, Schiff- und Flugreisenden zu vertreten. Dieser Bericht zeigt, dass das auch im Berichtszeitraum mit erfreulichem Erfolg gelungen ist. Das Jahr hat durch den erneut gestiegenen Zuspruch gezeigt, wie erfolgreich, aber auch notwendig, diese öffentlich finanzierte gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Kundinnen und Kunden von Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugunternehmen ist. Außerdem ist die apf auch für die Verkehrsunternehmen Ansporn noch besser zu werden.

Das Jahr 2024 brachte für die apf – und mit ihr für Fahrgäste – mit der Novelle der Fahrgastrechteverordnung eine wichtige gesetzliche Verbesserung. Die Novelle trat im Sommer in Kraft. Für die apf bedeutete dies eine Reihe neuer Zuständigkeiten, für die Fahrgäste wichtige Verbesserungen.

Verkehrsträgerübergreifend unterstützt die apf Antragstellerinnen und Antragsteller dank der Novelle auch bei Problemen mit Reisevermittlern, Fahrkartverkäufern sowie innerstädtischen Verkehrsbetrieben. Im Flugbereich kann die apf nun auch in Fällen verlorenen oder beschädigten Gepäcks tätig werden.

Die Anzahl der Schlichtungsanträge ist im Berichtszeitraum gegenüber dem Vorjahr erneut gestiegen, wobei bereits 2023 ein Rekordjahr war. In fast allen Schlichtungsfällen, konkret in 97 Prozent der Fälle, konnte die apf erfolgreich zwischen Reisenden und Unternehmen vermitteln. Insgesamt konnten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf über 5.300 Verfahren abschließen.

Ich möchte mich bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der apf für ihre Engagement und für ihren Einsatz bedanken. Sie sind wichtige Vermittlerinnen und Vermittler zwischen den Unternehmen im Verkehrssektor und den Reisenden. Es ist wesentlich, den öffentlichen Verkehr attraktiver zu gestalten, um den Mobilitätssektor zu stärken und klimafit in eine gute Zukunft zu führen. Zufriedene Fahr- und Fluggäste, ihre Rechte und die verlässliche Möglichkeit sie auch wahrzunehmen, sind Voraussetzung für den Erfolg des öffentlichen Verkehrs.

Das macht die Arbeit der apf so wertvoll.

Leonore Gewessler, BA

Bundesministerin a.D. für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie

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

Im Jahr 2024 blicken wir bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) auf ein arbeitsreiches Jahr zurück. Seit fast zehn Jahren setzen wir uns für die Anliegen der Reisenden in den Bereichen Bahn, Bus, Schiff und Flug ein. Die stetig steigenden Fallzahlen verdeutlichen, wie hoch die Leistungen der apf für die Reisenden zu bewerten sind.

Im Vergleich zum Rekordjahr 2023 stieg die Anzahl der Schlichtungsanträge erneut um 10 Prozent. Mehr als 7.300 Reisende wandten sich im Jahr 2024 an die apf – so viele wie noch nie. Im Schnitt erreichten uns über 20 Anträge pro Tag. Mehr als drei Viertel der Anträge entfielen auf den Flugsektor, rund 20 Prozent auf den Bahnbereich. Die meisten Verfahren führte die apf mit Austrian Airlines, Ryanair und der ÖBB-Personenverkehr.

Im Sommer 2024 trat die Novelle der Fahrgastrechteverordnung in Kraft. Diese brachte nicht nur Verbesserungen für Fahrgäste, sondern erweiterte auch die Zuständigkeiten der apf. So werden nun im Flugbereich auch Fälle zu verlorenem oder beschädigtem Gepäck behandelt. Zudem unterstützen wir Antragstellende bei Problemen mit innerstädtischen Verkehrsbetrieben, Fahrkartenverkäufern und Reisevermittlern.

In 97 Prozent der Schlichtungsfälle konnte die apf eine Einigung zwischen den Parteien im Sinne der jeweiligen Fahr- bzw. Fluggastrechteverordnungen erzielen. Für die Reisenden erreichten wir im Jahr 2024 finanzielle Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe in Höhe von insgesamt 2,4 Millionen Euro. Dies bedeutet, dass die apf pro abgeschlossenem Verfahren im Schnitt 458 Euro für die Betroffenen zurückholen konnte.

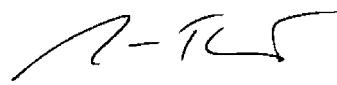
Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug 40 Tage – und lag damit deutlich unter den im Alternative-Streitbeilegungsgesetz vorgesehenen 90 Tagen. Dank unseres engagierten

Teams konnten wir 2024 insgesamt 5.343 Verfahren abschließen – so viele wie noch nie zuvor. Das unterstreicht besonders den Einsatz und Erfolg der apf für die Anliegen der Reisenden.

Im Flugbereich kam es 2024 vermehrt zu Verspätungen, was insbesondere im zweiten Halbjahr zu einer großen Menge an Anträgen führte. Bahnreisende unterstützten wir vorrangig bei Problemen mit Ticketerstattungen sowie bei Leistungseinbußen im Nachtzugverkehr. Ein Hochwasserereignis im Spätsommer warf zudem Fragen zur Erstattung von Zeitfahrkarten auf. Auch hier tat die apf ihr Möglichstes, um die Betroffenen zu unterstützen.

Die apf setzt ihren erfolgreichen Weg in der Schlichtung fort und steht Fahr- und Fluggästen weiterhin unbürokratisch sowie kostenlos mit einem engagierten Team zur Seite.

Abschließend wünschen wir Ihnen eine angenehme Lektüre unseres apf-Jahresberichts, der hoffentlich interessante Einblicke in unsere Schlichtungsarbeit bietet!



Mag. Maria-Theresia Röhsl, LL.M., MBA
Geschäftsführerin der Schienen-Control GmbH
und Leiterin der apf





Zusammenfassung

Das Jahr 2024 im Überblick

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist in Österreich die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. Im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit ist die apf dafür verantwortlich, Anträge von Fahr- und Fluggästen mittels außergerichtlicher Streitbeilegung zu klären. So verhilft sie Reisenden im Streitfall mit dem Unternehmen zu ihrem Recht. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle informiert die apf Fahr- und Fluggäste aller Verkehrsträger über ihre Rechte. Sie prüft in den Verfahren die Einhaltung der in Verordnungen der Europäischen Union (EU-Verordnungen) verankerten Fahr- und Fluggastrechte und ergreift bei Bedarf weitere Maßnahmen, um die betroffenen Unternehmen zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen zu bewegen.

Die apf ist gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte¹ bzw. § 9 AStG² verpflichtet, jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erstellen. Im nachfolgenden Überblick werden die wichtigsten Daten und Entwicklungen für das Jahr 2024 zusammengefasst.

Jahresbilanz der apf

Das Jahr 2024 war in der Schlichtungsarbeit der apf von Rekorden im Flug- und Bahnbereich geprägt. Insgesamt 7.333 Anfragen und Schlichtungsanträge wurden bei der apf eingebbracht. 2023 waren es noch 6.610 Anträge gewesen. Der Flugbereich verzeichnete 5.850 Anträge und Verfahren, was den höchsten Wert seit Bestehen der apf bedeutet. Auch im Bahnbereich langten mit 1.412 mehr Anträge ein als jemals zuvor.

Die Rekorde im Bahn- und Flugbereich waren u. a. auf Schwierigkeiten bei der Leistung von vorgesehenen Ausgleichszahlungen bzw. Betreuungsleistungen zurückzuführen. Zudem führten Fluglinien in den Verfahren vermehrt „außergewöhnliche Umstände“ als Begründung für Verspätungen und Flugausfälle an, die von der apf in den Verfahren individuell geprüft werden. Insbesondere bei Ryanair kam es im Sommer vermehrt zu Beschwerden. Im Bahnbereich behandelte die apf häufig Probleme bei der Stornierung bzw. beim Bezug von Online-Tickets, Strafzahlungen, Leistungsminderungen im Nachtzug-Verkehr und Fristverletzungen.

Die apf setzte sich lösungsorientiert und effizient für die Reisenden ein. In lediglich drei Prozent der Schlichtungsfälle konnte trotz intensiver Bemühungen keine Einigung im Sinne der jeweiligen Fahrgastrechte-Verordnungen erreicht werden.

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

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



Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Jahr 2024 gingen insgesamt 7.333 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der apf ein (2023: 6.610), davon 5.850 im Flugbereich (2023: 5.219), 1.412 im Bahnbereich (2023: 1.307), 62 im Busbereich (2023: 77) und neun im Schiffsbereich (2023: sieben). Dies bedeutet über alle Verkehrsträger hinweg eine Steigerung der Anfragen um elf Prozent.

Eröffnete Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Antrag auf eine Schlichtung führt zu einem Verfahren. Die apf prüft vorab die Zuständigkeit und ob ein Verfahren bei einer anderen Verbraucherschutzorganisation bzw. vor Gericht anhängig ist. Zu den Schlichtungsverfahren zählen schließlich jene Fälle, bei denen ein Verfahren eröffnet wird. Im Jahr 2024 wurden insgesamt 5.426 Schlichtungsverfahren eröffnet (2023: 4.878), dies bedeutet eine Steigerung von elf Prozent im Vergleich zu 2023. Der Hauptteil der Verfahren entfiel mit 4.314 Verfahren (2023: 3.854) auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnsektor mit 1.087 (2023: 991) und dem Busbereich mit 25 (2023: 31) eröffneten Schlichtungen. Im Schiffsbereich wurden keine Verfahren eröffnet (2023: keines).

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

2024 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von 2,4 Millionen Euro (2023: 2,5 Millionen Euro). Diese Summe liegt knapp unter der Rekordsumme an Leistungen, die die apf seit ihrem Bestehen für die Fahr- und Fluggäste innerhalb eines Jahres erwirken konnte.

Der überwiegende Anteil des Gesamtbetrages entfiel mit 2,2 Millionen Euro auf den Flugbereich (2023: 2,3 Millionen Euro). Im Bahnsektor wurden 186.673 Euro (2023: 203.705 Euro) und beim Verkehrsträger Bus 1.016 Euro (2023: 3.387 Euro) erreicht. Das bedeutet, dass die apf pro abgeschlossenem Verfahren im Schnitt 458 Euro für die Betroffenen erwirken konnte.

Reaktionszeit und Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Reaktionszeit für eine erste Rückmeldung gegenüber den Antragstellenden betrug im Jahr 2024 erneut rund einen Tag (2023: einen Tag). Die apf konnte trotz der hohen Antragszahlen die Reaktionszeit leicht verbessern.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf belief sich auf rund 40 Tage (2023: 52 Tage). Dies stellt eine deutliche Verbesserung zum Vorjahr dar, obwohl in vielen Verfahren von Fluglinien „außergewöhnliche Umstände“ angeführt wurden, um von der Leistung von Ausgleichszahlungen ausgenommen zu werden. Diese Verfahren bedürfen einer intensiveren Prüfung durch die Expertinnen und Experten der apf und nehmen mehr Zeit in Anspruch.

„Die Agentur hat in kurzer Zeit meine Ansprüche zu meiner Zufriedenheit durchgesetzt.“

Bahn

Rekord bei Schlichtungsanträgen und Anfragen

Die apf verzeichnete 2024 im Bahnbereich 1.412 Schlichtungsanträge (2023: 1.307). Dies bedeutet eine Steigerung um acht Prozent im Vergleich zum Vorjahr und einen erneuten Rekord seit Bestehen der apf.

Insgesamt 24 Prozent dieser Schlichtungsanträge mussten hingegen von der apf zurückgewiesen werden. Rund 77 Prozent deshalb, weil die Fahrgäste ihre Forderungen noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebbracht hatten (2023: 70 Prozent).

Erneut Rekord bei Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2024 wurden im Bahnbereich 1.073 Schlichtungsverfahren abgeschlossen (2023: 978).

Mehr als 97 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten 2024 zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2023: 96 Prozent). Trotz intensiver Bemühungen konnte in zwei Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden (2023: ein Prozent), ein weiteres Prozent wurde materiell eingestellt (2023: ein Prozent). Dies betrifft Fälle, denen die Grundlage für ein Schlichtungsverfahren fehlt, etwa weil der Fall bereits mit dem Unternehmen geklärt werden konnte.

Seit Ende Mai 2015 besteht für die Verkehrsunternehmen eine Kostenverpflichtung bei Schlichtungsverfahren. Von den im Jahr 2024 abgeschlossenen Verfahren waren 788 für die jeweiligen Unternehmen im Bahnbereich kostenpflichtig (2023: 706).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Im Bahnbereich verweigerte 2024 erneut kein Unternehmen die Mitwirkung an den Schlichtungsverfahren (2023: kein Unternehmen).

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Der häufigste Verfahrensgrund war 2024 mit 42 Prozent die Ticketerstattung (2023: 39 Prozent). Vorrangig drehten sich die Verfahren der apf in diesem Bereich um den Erstattungsausschluss von Sparschiene-Tickets bzw. von als PDF bezogenen Tickets sowie um Erstattungsansprüche aufgrund von Herabstufungen bzw. Leistungseinschränkungen im Nachtzugverkehr.

21 Prozent der Verfahren betreffen die Entschädigung für sonstige Kosten (2023: 17 Prozent). Dabei handelte es sich um Entschädigungskosten für Hotelübernachtungen, Taxifahrten und alternative Beförderungen bzw. um Verspätungsentschädigungen. Bei Verspätungsentschädigungen für Ticketkosten führte die apf vorrangig Verfahren, wenn Fahrgäste die zustehenden Verspätungsentschädigungen nicht fristgerecht vom Bahnunternehmen ausbezahlt bekommen hatten.

Rund 19 Prozent der Verfahren betrafen Strafzahlungen und Gebühren (2023: 22 Prozent). Nach wie vor geht die ÖBB-Personenverkehr sehr strikt beim Thema Strafen vor. Meist bezogen sich die Strafen auf Fahrten ohne oder ohne gültiges Ticket in ÖBB-Nah- und Regionalverkehrszügen.

94 Prozent der Verfahren betrafen die ÖBB-Personenverkehr (2023: 95 Prozent), zwei Prozent die WESTbahn (2023: zwei Prozent) und je ein Prozent die One Mobility GmbH (Klima Ticket), Verkehrsverbünde und innerstädtische Verkehrsbetriebe.

Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Bei den im Jahr 2024 abgeschlossenen Verfahren konnte die apf im Bahnsektor eine Summe von 186.673 Euro erwirken (2023: 203.705 Euro). Die apf konnte 2024 fast die Hälfte (49 Prozent) der Gesamterwirtschaftung im Rahmen von Entschädigungen erzielen (2023: 64 Prozent).

Verfahrensdauer

In 81 Prozent der Verfahren zum Verkehrsträger Bahn konnte die apf im Jahr 2024 in weniger als zwei Wochen eine Lösung herbeiführen (2023: 77 Prozent). Weitere 15 Prozent aller Verfahren konnten bereits in weniger als einem Monat (2023: 15 Prozent) abgeschlossen werden. Lediglich ein Prozent der Schlichtungsverfahren dauerte (wie 2023) länger als zwei Monate, dies meist in rechtlich sehr komplexen Fällen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller (einfachen bis hochkomplexen) Schlichtungsverfahren im Bahnbereich lag im Jahr 2024 bei rund zehn Tagen (2023: zehn Tagen).

Bus

Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Bereich Busverkehr langten im Jahr 2024 insgesamt 62 Schlichtungsanträge (2023: 77) bei der apf ein.

Insgesamt mussten rund 66 Prozent der eingelangten Anträge abgelehnt werden. 81 Prozent der Ablehnungen erfolgten aufgrund von Unzuständigkeit (2023: 88 Prozent). Darunter fielen etwa Anträge bezüglich Fahrten, die weniger als 250 km Streckenlänge aufwiesen.

Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 27 Verfahren im Busbereich zum Abschluss gebracht (2023: 31).

92 Prozent der Verfahren im Busverkehr konnten zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden (2023: 96 Prozent). Zwölf der 2024 abgeschlossenen Verfahren waren für die jeweiligen Unternehmen im Busbereich kostenpflichtig (2023: 25).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Kein Unternehmen im Busbereich verweigerte 2024 die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren (2023: kein Unternehmen).

Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Annulierungen, Abfahrtsverspätungen und Überbuchungen waren 2024 mit 48 Prozent die Hauptgründe für Bus-Schlichtungsverfahren (2023: 67 Prozent Annulierungen).

Die Anzahl an Verfahren betreffend Hilfeleistungen, wie Verpflegung und Unterkunft, stieg von 17 auf 32 Prozent im Vergleich zum Vorjahr an.

78 Prozent der im Jahr 2024 abgeschlossenen Verfahren wurden mit FlixBus (2023: 94 Prozent), elf Prozent der Verfahren wurden mit ÖBB-Postbus geführt, vereinzelt kam es auch zu Verfahren mit Verkehrsverbünden und Blaguss Reisen.

Entschädigungen und Erstattungen

Im Jahr 2024 konnte die apf beim Verkehrsträger Bus monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 1.016 Euro für Fahrgäste erwirken (2023: 3.387 Euro).

Verfahrensdauer

Bei 42 Prozent der Verfahren war es 2024 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2023: 42 Prozent). Ein weiteres Viertel der Fälle (25 Prozent) konnte in weniger als einem Monat und weitere 33 Prozent in zwei Monaten abgeschlossen werden.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2024 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 21 Tagen, entspricht also dem Wert aus dem Vorjahr (2023: 21 Tagen).

Schiff

Schlichtungsanträge, Anfragen und Schlichtungsverfahren

Im Bereich Schiffsverkehr erhielt die apf 2024 insgesamt neun Schlichtungsanträge (2022: sieben). Es wurde kein Verfahren eröffnet (2023: kein Verfahren). Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2024, wie auch in den Jahren zuvor, aufgrund von Unzuständigkeit.

„Ich bin sehr zufrieden mit der wirklich sehr schnellen und professionellen Abwicklung meines Falles.“

Flug

Schlichtungsanträge und Anfragen

Insgesamt wurden 2024 im Flugverkehr 5.850 Schlichtungsanträge und Anfragen eingebracht (2023: 5.219).

Insgesamt mussten rund 19 Prozent aller eingelangten Anträge abgelehnt werden, etwa bei Flügen, auf die die EU-Fluggastrechteverordnung nicht anwendbar war oder bei denen die Fluggäste ihre Forderungen noch nicht bei der betroffenen Fluglinie eingebracht hatten.

Rekord bei Abschlüssen von Schlichtungsverfahren

Im Flugverkehr wurden im Jahr 2024 insgesamt 4.243 Verfahren abgeschlossen (2023: 4.258). Dies stellt den zweithöchsten Wert an abgeschlossenen Verfahren in einem Jahr seit Bestehen der apf dar.

96 Prozent der Verfahren im Flugverkehr wurden im Sinne der Fluggastrechte-Verordnung entschieden. Dies beinhaltet Verfahren, in denen vorgesehene Ausgleichszahlungen, Tickererstattungen, Erstattungen von sonstigen Kosten, Betreuungs- und anderen Hilfsleistungen an die Fluggäste geleistet wurden, sowie jene Verfahren, in denen die Fluglinien Nachweise erbringen konnten, welche sie von der Pflicht zur Leistung einer Ausgleichszahlung befreien.

In 74 Prozent der Fälle wurden Leistungen an die Fluggäste entrichtet (2023: 79 Prozent). In 17 Prozent der Verfahren erfolgte die Einstellung des Verfahrens aufgrund des Nachweises von „außergewöhnlichen Umständen“, in fünf Prozent aufgrund von sonstigen Gründen. Trotz intensiver Bemühungen konnte 2024 in vier Prozent der Verfahren keine Einigung erzielt werden (2023: in vier Prozent).

3.760 der beendeten Verfahren waren im Jahr 2024 für die Fluglinien kostenpflichtig (2023: 3.760).



Verfahrensgründe und Verteilung auf Unternehmen

Rund 52 Prozent der Verfahren wurden 2024 aufgrund von Verspätungen geführt (2023: 38 Prozent). Bei 42 Prozent der Verfahren ging es um verspätete Flüge (2023: 52 Prozent) und knapp vier Prozent betrafen die Nichtbeförderung, etwa aufgrund von nicht anerkannten Reisedokumenten (2023: vier Prozent).

29 Prozent der im Jahr 2024 abgeschlossenen Verfahren wurden gegen Austrian Airlines als größtes österreichisches Luftfahrtunternehmen geführt (2023: 35 Prozent). Besonders stark gestiegen ist die Anzahl an Verfahren mit Ryanair mit 26 Prozent (2023: elf Prozent). 2024 bezogen sich rund zwölf Prozent der Verfahren auf Wizz Air (2023: 23 Prozent) und fünf Prozent auf Air Dolomiti (2023: zwei Prozent).

Entschädigungen und Erstattungen

Die apf erzielte im Flugsektor im Jahr 2024 einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 2,2 Millionen Euro (2023: 2,3 Millionen Euro). Dies stellt den zweithöchsten Wert seit Bestehen der apf dar.

Verfahrensdauer

2024 war es in 18 Prozent der Schlichtungsverfahren möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu kommen (2023: 17 Prozent). In 32 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats (2023: 43 Prozent) und in 23 Prozent im Zeitraum von zwei Monaten (2023: 63 Prozent) zwischen Fluggästen und Unternehmen vermittelt werden. Mehr als zwei Monate mussten im Jahr 2024 in 30 Prozent der Fälle aufgewendet werden, 2023 waren es 37 Prozent gewesen. Dabei handelt es sich zumeist um komplexe Fälle, in denen vermehrt Nachweise von Fluglinien zu erbringen sind.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag im Fachbereich Flug 2024 bei rund 48 Tagen.

Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Anhand der Vielzahl eingelangter 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 Antragstellerinnen und Antragstellern eingehend behandelt. Mit betroffenen Unternehmen werden zudem Treffen abgehalten, bei denen vor allem jene Themen besprochen werden, die für die Reisenden besonders relevant sind.

Insbesondere sind in den Fachbereichen Bahn-, Bus- und Flugverkehr nennenswerte Themen aufgetreten, die im Kapitel „Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit“ ab Seite 73 näher beschrieben werden.

Im Bahnbereich waren der Bezug von Online-Tickets, Strafen/Fahrgeldnachforderungen, Leistungsminderungen im (Nacht-)Zugverkehr sowie Fristverletzungen Schwerpunktthemen.

Wichtige Flug-Themen in der Schlichtungsarbeit waren Flugverspätungen, außergewöhnliche Umstände und die erschwerte Kontaktaufnahme mit Fluglinien.

Passagier- und Fahrgastrechte

Bahn

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

Bei der Bearbeitung der Schlichtungsanträge stellte die apf im Jahr 2024 erneut Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen aus der Bahn-Fahrgastrechteverordnung bzw. aus dem Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG) fest. Diese wurden im Rahmen der Schlichtungsverfahren thematisiert und abgestellt. Vereinzelt musste die Schienen-Control Kommission informiert werden.

Die Verweigerung der Auszahlung von Erstattungen, Fristverletzungen bei der Beschwerde-Beantwortung und Verstöße bei der Ausstellung von Strafen waren im Jahr 2024 die wichtigsten Themen in diesem Bereich.

Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Im Rahmen der Vorlage der Beförderungsbedingungen und bei Schlichtungsverfahren für Fahrgäste thematisiert die apf 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 Passagierrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 100 zu entnehmen.

Fahrgastrechte-Audits

Im Jahr 2024 führte die apf das Audit im Bahnbereich in Zügen bzw. Stationen City Airport Train (CAT) durch. Mit dem Bahnunternehmen wurden im Anschluss die Resultate und Feststellungen thematisiert und etwaige Maßnahmen zur Verbesserung vorgeschlagen bzw. deren Umsetzung, wenn aufgrund der Fahrgastrechte notwendig, eingefordert.

Verfahren der Schienen-Control Kommission

Im Jahr 2024 behandelte die Schienen-Control Kommission im Bereich der Fahrgastrechte Verfahren betreffend Tarifbestimmungen des KlimaTickets, zu einer Verspätungsentschädigung, zu den Höchstbeträgen für Hotelunterkünften und Taxifahrten und diversen Erstattungsmodalitäten.

Mehr zu den 2024 geführten Verfahren findet sich im Kapitel „Judikatur und Umsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr“ ab Seite 100.

Flug

Relevante Urteile im Jahr 2023

Die Revision der Fluggastrechteverordnung seitens der Europäischen Kommission ist weiterhin ausständig. Der Europäische Gerichtshof (EuGH) befasste sich daher auch im Jahr 2024 mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte. Für die Tätigkeit der apf sind die Urteile zu folgenden Fragen relevant:

Muss ein Fluggast sich rechtzeitig zur Abfertigung am Flughafen einfinden, wenn der Flug drei oder mehr Stunden verspätet ist?

Stellt ein Personalmangel bei einem Gepäckverladeunternehmen einen außergewöhnlichen Umstand dar? Welche Rechte haben Fluggäste bei der Entdeckung eines Konstruktionsfehlers in Flugzeugen?

Ab Seite 106.



Durchsetzungstätigkeit der apf

Flug

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 von Regelungen mit entsprechenden Konsequenzen zu sanktionieren.

In Fällen, in denen die apf auf derartige Verstöße aufmerksam wird, bringt sie bei der Bezirksverwaltungsbehörde eine Verwaltungsstrafanzeige gegen die zur Vertretung nach außen berufene Person bzw. die zur Vertretung nach außen berufenen Personen der betroffenen Fluglinie (z. B. Geschäftsführerinnen bzw. Geschäftsführer oder Vorstandsmitglieder) ein.

Im Laufe des Geschäftsjahrs 2024 kam es zu insgesamt 230 solcher Anzeigen (2023: 152 Anzeigen). Infolge der abgefertigten Anzeigen erlangte die apf mit 31. Dezember 2024 Kenntnis von insgesamt 199 zugestellten Straferkenntnissen und verhängten Geldstrafen von in Summe 267.750 Euro (2023: 66 zugestellte Erkenntnisse und 72.895 Euro).

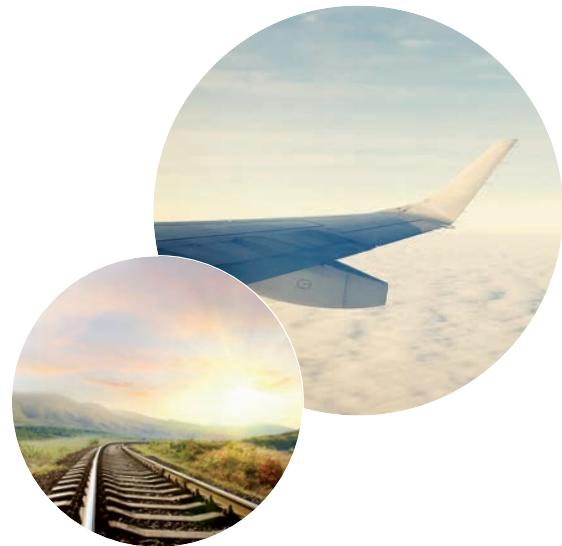
Durchsetzung bei systematischen Verstößen

Die Durchsetzung umfasste allgemeine Ersuchen an Luftfahrtunternehmen, sofern systematische Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnungen vermutet bzw. festgestellt wurden. Die Fluggastrechtsexpertinnen und -experten der apf stellten anhand der Anträge und Schlichtungsverfahren u. a. fest, dass einzelne Flugunternehmen den Fluggästen mit der Information über die Annulierung keine Angaben zu einer möglichen anderweitigen Beförderung machten oder als Ersatzbeförderung lediglich Flüge aus dem unternehmenseigenen Sitzplatzkontingent anboten, während der Wartezeit keine oder unzureichende Betreuungsleistungen zur Verfügung stellten, nach Einigung (sowohl mit als auch ohne Schlichtungsverfahren) keine Zahlungsbereitschaft zeigten und ihren Informationspflichten nicht ausreichend nachkamen.

Fluggastrechte-Audits

Im Jahr 2024 wurde die Auditierung des Flughafens Graz zur Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards nach der PRM-Fluggastrechteverordnung sowie der Verpflichtung zur Information der Fluggäste über ihre Rechte abgeschlossen. Dies erfolgte anhand der Beantwortung eines Fragebogens sowie einer Vor-Ort-Begehung, bei der insbesondere die typischen Wege von Personen mit körperlicher Beeinträchtigung (Persons with Reduced Mobility [PRM]) bei Abflug bzw. Ankunft am Flughafen begutachtet wurden.

„Ich habe eine hervorragende Erfahrung mit der apf gemacht.“







Schlichtungstätigkeit

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. Im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit ist die apf dafür verantwortlich, Beschwerden von Fahr- und Fluggästen mittels außergerichtlicher Streitbeilegung zu klären. Sie hilft Reisenden im Streitfall mit dem Unternehmen zu ihrem Recht. In ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle informiert die apf Fahr- und Fluggäste der vier Verkehrsträger über ihre Rechte. Sie prüft die Einhaltung der in EU-Verordnungen (Europäische Union) verankerten Fahr- und Fluggastrechte und ergreift bei Bedarf weitere Maßnahmen, um die betroffenen Unternehmen zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen zu bewegen.

Im Verkehrssektor wird zwischen nationalen Durchsetzungsstellen einerseits und Schlichtungsstellen andererseits unterschieden. In den Mitgliedstaaten der EU überwacht jeweils eine nationale Durchsetzungsstelle die Einhaltung der geltenden Fahr- bzw. Fluggastrechte. Diese sind durch EU-Verordnungen, EU-Richtlinien und auch nationales Recht, etwa im Bahnverkehr, geregelt. Zu Letzterem zählen beispielsweise die Auszahlung von Verspätungsentschädigungen, Erstattungen und Hilfeleistungen bei Verspätungen. Eine Schlichtungsstelle ist hingegen eine Einrichtung zur außergerichtlichen Streitbeilegung, die bei Beschwerden zwischen Reisenden und dem Unternehmen vermittelt.

Die apf vereint die beiden Funktionen in einer Einrichtung und nimmt aufgrund ihrer Zuständigkeit für alle Verkehrsträger eine Vorreiterrolle in Europa ein.

Gesetzwerdung in Österreich

FACTS:

Wichtige Rechtsgrundlagen für die apf

Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBI I 2015/105 idgF¹.

Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte BGBI I 2015/61 idgF².

Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBI 1957/60 idgF³.

Kraftfahrliniengesetz – KflG BGBI I 1999/203 idgF⁴.

Luftfahrtgesetz – LFG BGBI 1957/253 idgF⁵.

Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBI I 1997/62 idgF⁶.

Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBI I 2006/148 idgF⁷.

¹ Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBI I 2015/105 idgF.

² Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte BGBI I 2015/61 idgF.

³ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBI 1957/60 idgF.

⁴ Kraftfahrliniengesetz – KflG BGBI I 1999/203 idgF.

⁵ Luftfahrtgesetz – LFG BGBI 1957/253 idgF.

⁶ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBI I 1997/62 idgF.

⁷ Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBI I 2006/148 idgF.

Seit dem 27. Juli 2006⁸ 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.

Mit 23. April 2010⁹ wurde die Schienen-Control neben der Schienen-Control Kommission als eine der nationalen Stellen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Bahnverkehr benannt. Weitere Informationen dazu enthalten Jahresberichte der Schienen-Control und die Website der Schienen-Control¹⁰.

Im Jahr 2012 wurde die Schlichtungsstelle der Schienen-Control für den Bahnbereich bei der Europäischen Union notifiziert und ist seither Bestandteil der europaweiten außergerichtlichen Streitbeilegung.

Am 28. Mai 2015¹¹ trat die apf an die Stelle der bisherigen Schlichtungsstelle für den Bahnbereich. Die im Verkehrsministerium angesiedelte Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden zu Fluggastrechten, wurde in die apf integriert. Dazu kamen die neu geschaffenen Schlichtungsstellen für die Bereiche Kraftfahrlinien (Busverkehr) und Schifffahrt in der apf. Die zentrale Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ermöglicht die effiziente Nutzung von Ressourcen und die Schaffung von Synergien.

Mit 9. Jänner 2016 wurde die apf notifizierte Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) gemäß AStG¹², der nationalen Umsetzung der ADR-Richtlinie¹³. Damit ist sie eine von acht AS-Stellen, die in Österreich im Sinne des AStG agieren.

Verbraucherinnen und Verbraucher erkennen die apf anhand des Logos mit dem Bundeswappen und der Wortfolge „Staatslich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ als AS-Stelle.

Die apf ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung unabhängig von den durch Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen.

Die Schlichtungsverfahren werden von einer Schlichterin oder einem Schlichter durchgeführt, die oder der jeweils für mindestens drei Jahre bestellt wird. Die Schlichterin bzw. der Schlichter übt das Amt unabhängig und unparteiisch aus und verfügt über Rechtskenntnisse, Fachwissen sowie die notwendigen Fähigkeiten für diese Aufgabe.

INFO:

Die apf erfüllt als Stelle zur alternativen Streitbeilegung folgende Anforderungen:

Unabhängigkeit

(auf mindestens drei Jahre bestellte Schlichter/-innen).

Unparteilichkeit

(keine Weisungen einer Partei).

Fachwissen

(Qualifikation, Schulungen).

Transparenz

(öffentlich zugängliche Informationen).

Effektivität

(maximale Verfahrensdauer von 90 Tagen bei nicht komplexen Verfahren).

Fairness

(Äußerungsrecht und Vertretungsmöglichkeit der Parteien).

Am 20. Juli 2024¹⁴ wurde die apf einheitliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr und ist seitdem auch für den regionalen Bus- und Schiffsverkehr sowie für innerstädtische Verkehrsbetriebe zuständig. Die apf ist nun die zentrale Schlichtungsstelle für alle Probleme von Fahr- und Fluggästen im Rahmen der Beförderung.

⁸ EisbG 1957 BGBl 1957/60 idF BGBl I 2006/125.

⁹ Bundesgesetz zur VO (EG) 1371/2007 BGBl I 2010/25 (Außerkrafttreten am 30.6.2013).

¹⁰ www.schiencontrol.gov.at.

¹¹ Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz – PFAG BGBl I 2015/61.

¹² Gemäß § 4 Abs 1 iVm § 25 AStG.

¹³ RL 2013/11/EU ABI L 2013/165, 63.

¹⁴ Fahrgastrechtenovelle 2024 BGBl I 2024/114.

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Organisation der apf

Die apf ist als Abteilung ohne eigene Rechtspersönlichkeit bei der Schienen-Control eingerichtet. Die apf ist eine Serviceeinrichtung des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK). Im Jahr 2024 bearbeiteten die Leiterin der apf und ein Team von bis zu 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- oder Teilzeit (9,6 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Vollzeitäquivalenten) die Anliegen der Antragstellenden und nahmen die sonstigen Aufgaben wahr.

*„Die Agentur hat sich wirklich
bemüht, die Rechte einzufordern.
Mit Erfolg!“*

Finanzierung der apf

Die apf finanziert sich anteilig durch Beiträge von Unternehmen, die an Schlichtungsverfahren beteiligt sind, sowie durch Mittel aus dem Bundesbudget. Die Kosten für die Schlichtungsverfahren tragen die Unternehmen; sie betragen derzeit gemäß PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015¹⁵ 78 Euro pro Verfahren. Diese Beiträge sollen 40 Prozent der Kosten der apf abdecken¹⁶, während die verbleibenden 60 Prozent aus dem Bundesbudget durch das BMK bereitgestellt werden. Die apf schreibt die jährlichen Beiträge für die tatsächlich abgewickelten Schlichtungsverfahren im darauffolgenden Jahr per Bescheid vor. Die Entwicklung des entstandenen Aufwands und die festgesetzten Beiträge der Unternehmen sind alle drei Jahre zu evaluieren und unter Berücksichtigung der Inflationsentwicklung erforderlichenfalls anzupassen.

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. Sie fungiert als unabhängige Vermittlerin zwischen den Unternehmen und ihren Fahr- und Fluggästen.

Fahr- und Fluggäste bzw. Kundinnen und Kunden von Bahn-, Bus-, Schifffahrts- und Luftfahrtunternehmen, Fahrkarten-/Flugscheinverkäufern, Bahnhofsbetreibern, Busbahnhofsbetreibern, Häfen und Terminals sowie Zivilflugplatzhaltern (z. B. Flughafenbetreibern), Verkehrsverbünden, innerstädtischen Verkehrsbetrieben, Reiseveranstaltern, Reisevermittlern, Reiseunternehmen und von diesen beauftragten Unternehmen (z. B. Inkassounternehmen, Sicherheitsdiensten) können bei der apf Schlichtungsanträge einbringen, sofern sie zuvor versucht haben, das Problem gemeinsam mit dem betroffenen Unternehmen zu lösen.

In bestimmten Fällen ungelöster Schlichtungsverfahren im Bahnverkehr muss die apf die Schienen-Control Kommission informieren, beispielsweise aufgrund behaupteter rechtswidriger Regelungen in den Beförderungsbedingungen.

¹⁵ PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

¹⁶ Gemäß § 4 Abs 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.



FACTS:**Wichtige Rechtsgrundlagen für Fahr- und Fluggäste:**

VO (EU) 782/2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABI L 2021/172 (Bahn-Fahrgastrechteverordnung).

CIV – einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (als Anhang der VO [EG] 1371/2007 bzw. der VO [EU] 782/2021).

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

Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des KlimaTickets BGBI II 2021/363 idgF.

Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBI 1959/48 idgF¹⁷.

VO (EG) 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annulierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der VO (EWG) 295/91, ABI L 2004/46 (Fluggastrechteverordnung).

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

Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr samt Erklärung, StF: BGBI III Nr 131/2004 idgF (Übereinkommen von Montreal).

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

VO des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinienverkehr (Kfl-Bef Bed) BGBI II 2001/47 idgF.

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

¹⁷ Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBI 1959/48 idgF.



Zuständigkeiten der apf

Seit dem Inkrafttreten der Fahrgastrechtenovelle 2024¹⁸ verhilft die apf Fahr- und Fluggästen bzw. Kundinnen und Kunden von Eisenbahnunternehmen, Kraftfahrlinien, in der Luftfahrt und in der Schifffahrt zu ihrem Recht. Die apf kann bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die in Verbindung mit einem Beförderungsvertrag und/oder im Rahmen einer Beförderung steht. Im Streitfall sorgt die apf für rasche und verbindliche Lösungen und angemessene Entschädigungen.

FACTS:

Wo die apf hilft:

Probleme im Zusammenhang mit Buchungen.

Verspätungen und Ausfälle oder Annulierungen, Nichtbeförderung, Höherstufung und Herabstufung.

Entschädigungen, Erstattungen.

Hilfeleistungen (z. B. Mahlzeiten/Erforschungen, Hotelunterbringungen, Telefonate, Umbuchungen, Beförderungen zum Ort der Unterbringung).

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 Materials oder sonstiger Leistungen.

Probleme bezüglich mangelhafter Informationen.

Rechte von Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität.

Die apf prüft darüber hinaus die Einhaltung der in den EU-Fahrgastrechteverordnungen bzw. in den nationalen Fahrgastrechten wie dem EisbBFG oder der Verordnung über die Einführung des KlimaTickets verankerten Rechte.

Zuständige Behörde für Verbraucherbehördenkooperation

Durch eine Novelle des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes (VBKG)¹⁹ ist die apf seit 28. Mai 2015 zuständige Behörde für die Zusammenarbeit beim Verbraucherschutz im Bus-, Schiffs- und Flugverkehr. Der Anwendungsbereich wurde durch die Novelle des VBKG²⁰ am 26. März 2021 im Flugverkehr auch auf die PRM-Fluggastrechteverordnung und auf den Bahnverkehr erweitert.

Im Rahmen dieses Gesetzes²¹ haben nationale Behörden, die für Verbraucherschutzgesetze zuständig sind, die Befugnis, Amtshilfeersuchen an die entsprechenden Behörden im Ausland zu richten. Diese können anschließend gegen Unternehmen vorgehen, falls es zu grenzüberschreitenden Verletzungen von Verbraucherschutzregelungen kommt. Die Ermittlungsbefugnisse reichen von der Einsichtnahme in Unterlagen, Ersuchen um Auskünfte über das Betreten oder Besichtigen von Räumlichkeiten des Unternehmens bis hin zu Unterlassungsklagen. Seit 17. Jänner 2020 kommt die Verbraucherbehördenkooperationsverordnung (VBKVO)²² zur Anwendung. Damit wurden die Befugnisse der Verbraucherbehördenkooperation erweitert, beispielsweise um die Rückverfolgung von Daten- und Finanzströmen, Testeinkäufe sowie Zusagen zur Einstellung von Verstößen.

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 das Einschalten der Staatsanwaltschaft.

¹⁸ Fahrgastrechtenovelle 2024 BGBI I 2024/114.

¹⁹ Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBI I 2006/148 idF BGBI I 2015/61.

²⁰ Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBI I 2006/148 idF BGBI I 2021/57.

²¹ Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBI I 2006/148 idgF.

²² VO (EU) 2017/2394 ABI L 2017/345, 1.

Strafbestimmungen in den vier Verkehrsbereichen

Grundsätzlich versucht die apf im Rahmen von Schlichtungsverfahren, zwischen Reisenden und Unternehmen zu vermitteln. Falls es im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nicht möglich ist, eine Lösung zu finden, die den Verstoß gegen eine Fahr- bzw. Fluggastrechteverordnung oder gegen nationale Passagierrechte behebt, bringt die apf im Rahmen ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle eine Anzeige bei der zuständigen Verwaltungsstrafbehörde ein. Dies gilt ebenso, wenn das betroffene Unternehmen seiner Pflicht zur Mitwirkung am Verfahren nicht nachkommt.

Bei folgenden Verstößen sind Strafen durch die Bezirksverwaltungsbehörden vorgesehen:

- Im Bahnverkehr gemäß § 232 EisbG, wenn die Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde keine Beförderungs- oder Entschädigungsbedingungen in die Tarife aufnehmen, den Bescheiden der Schienen-Control Kommission zuwiderhandeln, ihrer Mitwirkungs- und Auskunftspflicht in Schlichtungsverfahren nicht nachkommen oder gegen die Bahn-Fahrgastrechteverordnung bzw. das EisbBFG verstößen.
- Im Busverkehr gemäß § 47 KfLG, wenn Reisevermittler, Reiseveranstalter, Fahrscheinverkäufer oder Busbahnhofsbetreiber gegen Bestimmungen der Bus-Fahrgastrechteverordnung verstößen 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 bzw. bei Überprüfungen gemäß § 139a Abs 3 Auskünfte verweigern und Zutritte nicht gewähren.

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.²³

²³ Gemäß § 85 Abs 2 und § 87a Abs 3 SchFG.

Parteistellung in den Verwaltungsstrafverfahren im Bereich Flug

Mit 1. August 2021 trat eine Novelle des LFG²⁴ in Kraft, durch die die Schienen-Control gemäß § 139a Abs 4 LFG in Verwaltungsstrafverfahren betreffend Verstöße gegen die Bestimmungen gemäß Abs 1 bis Abs 3 Parteistellung erhält. Die Parteistellung bezieht sich daher auf Verwaltungsstrafverfahren betreffend Verstöße eines Luftfahrtunternehmens gegen die Verpflichtung zur Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren und zur Erteilung aller für die Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte sowie zur Vorlage der erforderlichen Unterlagen und betreffend Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnung und die PRM-Fluggastrechteverordnung. Die apf, als zuständige Abteilung der Schienen-Control, ist damit berechtigt, in alle Verfahrensakte Einsicht zu nehmen und alle einschlägigen Auskünfte zu verlangen. Sie kann außerdem Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht und Revision an den Verwaltungsgerichtshof erheben und dabei die Einhaltung der Bestimmungen gemäß § 139a Abs 1 bis Abs 3 LFG geltend machen.

Kompetenzen der Regulierungsbehörde im Bereich Fahrgastrechte Bahn

Verbindlicherklärung von apf-Empfehlungen im Bahnverkehr

Im Bahnbereich kann die Schienen-Control Kommission bei Schlichtungsanträgen von Fahrgästen, bei denen es um eine fehlende oder unzureichende Fahrpreisentschädigung, Erstattung sowie Hilfeleistung bei Zugverspätungen und Zugausfällen, über den erhöhtem Fahrpreis oder sonstige Nebengebühren sowie über den Ausschluss von der Beförderung geht, den Lösungsvorschlag/die Empfehlung der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgäst die Entschädigung oder Erstattung zusprechen bzw. die Strafe bzw. den Ausschluss der Beförderung aufheben oder die Höhe/Dauer reduzieren²⁵. Diese Regelung kommt in Fällen zum Tragen, in denen keine Einigung mit dem Unternehmen

zustande kommt. Die Schienen-Control Kommission hat diese Kompetenz bei den anderen drei Verkehrsträgern nicht. Auch im Bahnverkehr gilt sie nur bei den hier aufgezählten Ansprüchen.

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 Bahnunternehmen 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, der Fahrkartenvetkäufer und der Verkehrsverbünde dem Gesetz entsprechen und sie bei Verstößen für unwirksam erklären. Diese Prüfung umfasst sämtliche österreichische und europäische Rechtsvorschriften, etwa das Konsumentenschutzgesetz, das Fahrgastrechtegesetz und die Bahn-Fahrgastrechteverordnung.

Die Schienen-Control Kommission kann die Verwendung rechtswidriger Beförderungsbedingungen nicht nur untersagen, sondern auch konkrete Änderungen der Bedingungen auftragen, sofern das Bahnunternehmen, der Fahrkartenvetkäufer oder der Verkehrsverbund der aufgetragenen Neuregelung nicht angemessen nachkommt, sodass die Beförderungsbedingungen dem Gesetz entsprechen. Weitere Details zu den „Verfahren der Schienen-Control Kommission“ sind ab Seite 103 dargelegt.

²⁴ Luftfahrtgesetz – LFG BGBI 1957/253 idF BGBI I 2021/151.

²⁵ Gemäß § 78a Abs 6 EisbG.

Schlichtungsverfahren

Schlichtungsverfahren bei der apf

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ersetzt ausdrücklich nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Unternehmens. Die Voraussetzung, damit sie aktiv wird, ist, dass die betroffenen Personen 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 Zuständigkeit übernehmen.

„Hatte eine fantastische Erfahrung bei der Zusammenarbeit mit dem Team von der apf. Sie haben meinen Fall professionell bearbeitet, klar kommuniziert und meine Entschädigung erfolgreich sichergestellt.“

Wer kann einen Schlichtungsantrag an die apf stellen

Bahn, Bus, Schiff, Flug

Fahr- und Fluggäste bzw. Kundinnen und Kunden von:

- Bahn-, Bus-, Schifffahrts- und Flugunternehmen (z. B. ÖBB-Personenverkehr, ÖBB-Postbus, Twin City Liner, Austrian Airlines)
- Innerstädtischen Verkehrsbetrieben (z. B. Wiener Linien, Graz Linien)
- Fahrkartverkäufern (z. B. One Mobility GmbH)
- Reiseveranstaltern und Reisevermittlern (z. B. Ruefa Reisen)
- Bahnhofs-, Busbahnhofs-, Terminal- und Flughafenbetreiber (z. B. ÖBB-Infrastruktur AG, Vienna International Busterminal, Donauraum Wien, Vienna International Airport)
- Verkehrsverbünden (z. B. Verkehrsverbund Ost Region (VOR), OÖVV) sowie sonstigen von diesen beauftragten Unternehmen.



**Welche Sachverhalte
können in Schlichtungsanträgen
behandelt werden?**

Bahn, Bus, Schiff, Flug

Die apf bearbeitet Schlichtungsanträge zu Beschwerden:

- wenn ein Bezug zu Österreich gegeben ist (z. B. Ankunfts- oder Abfahrts-/Abflugort oder Niederlassung des betroffenen Unternehmens liegt in Österreich)
- die zuerst dem betroffenen Unternehmen zur Lösung des Problems vorgelegt wurden
- denen ein entgeltlicher Beförderungsvertrag zugrunde liegt und/oder im Rahmen der Beförderung

und folgende Sachverhalte betreffen:

- Annullierungen
- Verspätungen
- Nichtbeförderung
- Entschädigungen & Erstattungen
- Herabstufungen bzw. Leistungsminderungen
- Hilfeleistungen (Verpflegung, Unterkunft)
- Unterstützung von Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität
- Beschädigtes oder verlorenes Gepäck
- Strafen und Beförderungsausschluss
- Weitere Sachverhalte, die in Zusammenhang mit einem Beförderungsvertrag stehen

FACTS:

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

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

Eine vollständige Information über das Schlichtungsverfahren, die genauen Zuständigkeiten, eine Auflistung aller Ablehnungsgründe, usw. ist [auf www.passagier.at](http://www.passagier.at) für den jeweiligen Verkehrsbereich einsehbar:

Bahn

Bus

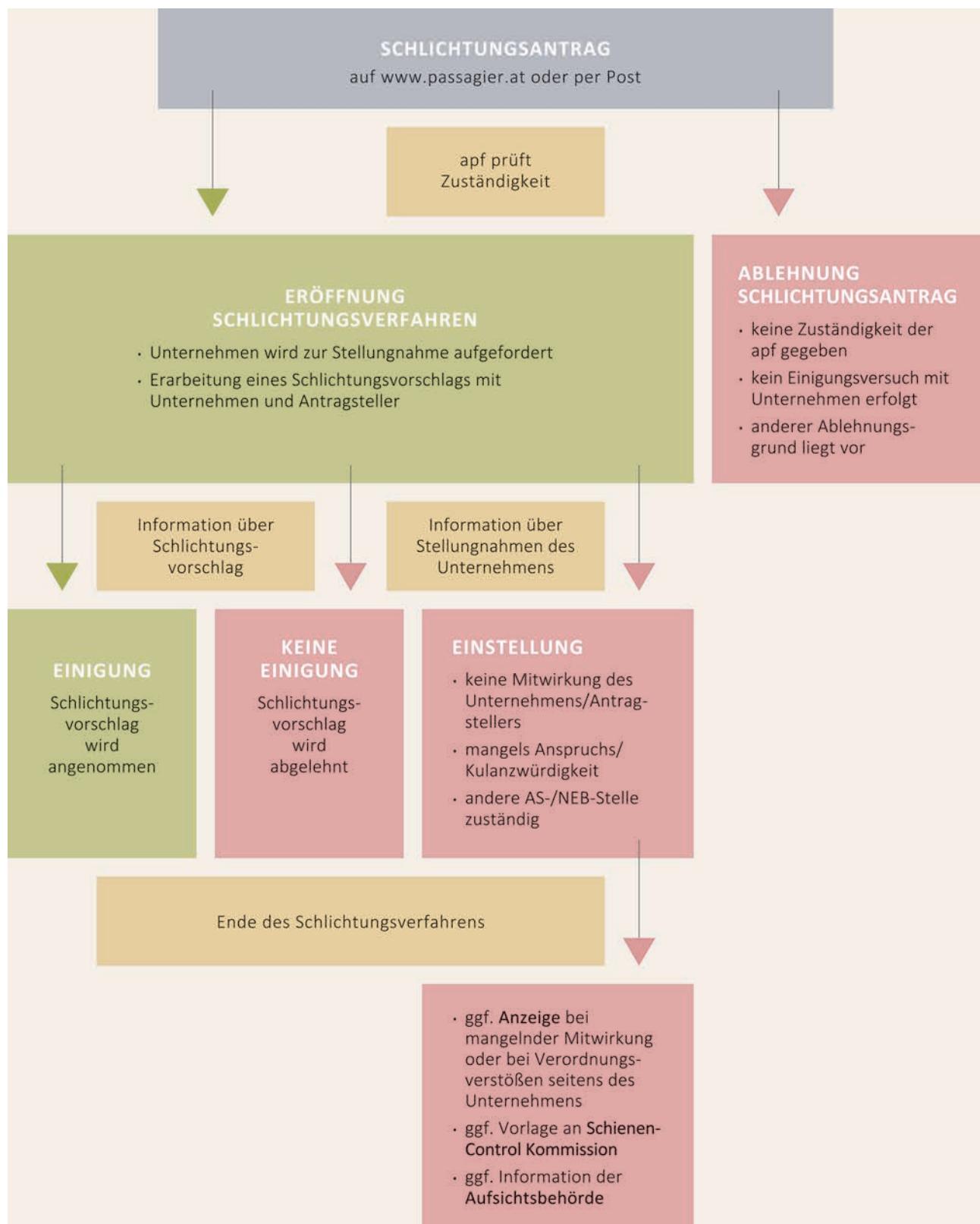
Schiff

Flug



Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

Überblick über die Vorgehensweise



Einbringen des Schlichtungsantrags

Das Einbringen eines Schlichtungsantrags bei der apf erfordert, dass alle Informationen und Unterlagen schriftlich übermittelt werden. Betroffene haben die Möglichkeit, dies per Online-Schlichtungsantrag auf der Website www.passagier.at zu erledigen.

Sollte diese Vorgehensweise für Antragstellerinnen und Antragsteller nicht möglich sein, kann die Zusendung auch per Post erfolgen. In diesem Fall muss der Schlichtungsantrag zumindest die nachstehenden Angaben enthalten:

- Persönliche Daten der Antragstellerin bzw. des Antragstellers und ggf. der bzw. des Betroffenen (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse).
- Das betroffene Unternehmen.
- Eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhalts bzw. die Angabe relevanter Reisedetails einschließlich aller erforderlichen Dokumente in Kopie. Darunter fallen u. a. die Fahrkarte bzw. der Flugschein, Buchungsbestätigungen, Boarding-Pässe, Ermäßigungskarten, Strafzahlungsbestätigungen, Inkassobriefe, Rechnungen von Taxi oder Hotel.
- 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 Antragstellerinnen bzw. Antragsteller bekommen eine Bestätigung über den Eingang des Schlichtungsantrags.

INFO:

Die apf bietet online Musterbriefe

für Schlichtungsanträge zu Flugverspätung, Flugannullierung, Nichtbeförderung, Ticketerstattung und Downgrade/Herabstufung auf Deutsch und Englisch: <https://www.apf.gv.at/musterbriefe-entschaedigung-fluglinie>

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 betroffene Unternehmen zu einer schriftlichen Stellungnahme und ggf. zu einem Schlichtungsvorschlag auf oder erarbeitet selbst einen.

„Der gesamte Prozess verlief unkompliziert und ich schätzte die Transparenz bei der Erläuterung des Schlichtungsverfahrens.“



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 insbesondere im Bahnbereich und bei innerstädtischen Verkehrsbetrieben relevant, wenn es um Inkasso- oder Zahlungsaufforderungen des Unternehmens im Zusammenhang mit Strafzahlungen geht. Zusätzlich empfiehlt sie den Fahrgästen, das Inkassounternehmen selbst über das Schlichtungsverfahren zu informieren.

*„Perfektes Service,
perfekte Unterstützung,
jederzeit wieder
im Fall des Falles!“*

Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren

Die Unternehmen und Antragstellenden sind gesetzlich verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken. Dies beinhaltet die Pflicht, der apf alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie entsprechende Unterlagen vorzulegen. Sollten Unternehmen diese Mitwirkungs- und Auskunftspflicht nicht ausreichend erfüllen, können sie mit Geldstrafen durch die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde belegt werden. Antworten Antragstellerinnen bzw. Antragsteller trotz Nachfrage nicht, wird der Schlichtungsantrag als zurückgezogen angesehen. Auf diese Rechtsfolge werden Antragstellende bei der Urgenz hingewiesen.

Falsche 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 apf einladen.

In vielen Fällen findet die apf in den Schlichtungsverfahren sehr rasch eine Lösung. Die durchschnittliche Verfahrensdauer über alle Verkehrsbereiche hinweg betrug im Jahr 2024, 40 Tage. Im Flugverkehr dauern insbesondere komplexere Verfahren länger, da Fluglinien bestimmte Nachweise zur Prüfung vorlegen müssen, beispielsweise wenn außergewöhnliche Umstände als Entlastungsgrund geltend gemacht werden. Die apf strebt grundsätzlich eine einvernehmliche Lösung innerhalb von sechs Wochen an, was in der Regel gelingt. Laut AStG¹ 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 9,4 und bei den Landesgerichten 17,3 Monate (zuletzt veröffentlichte Zahlen für das Jahr 2021).²

¹ Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBl I 2015/105 idGf

² Berechnet als Median. Quelle: Bundesministerium für Justiz, <https://www.justiz.gv.at/home/justiz/daten-und-fakten/verfahrens-dauer.1e7.de.html>.

Unter www.passagier.at können die genauen Verfahrensabläufe (beim jeweiligen Verkehrsbereich im Menüpunkt „FAQ-Schlichtungsverfahren“) und die Verfahrensrichtlinie (im Menüpunkt „Rechtliche Grundlagen“) abgerufen werden.

Eckpunkte des Schlichtungsverfahrens

Kosten und Vertretung

Die gerichtliche Durchsetzung ist oft mit unverhältnismäßigem Aufwand und finanziellem Risiko für die betroffenen Flug- und Fahrgäste 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.

Im Gegensatz dazu ist das Schlichtungsverfahren bei der apf für betroffene Personen kostenlos und provisionsfrei. Nur bei Anträgen von Unternehmen, welche entgeltlich die Durchsetzung der Ansprüche der Verbraucher übernommen haben, kann von diesen ein durch die apf gesondert verlautbarer Beitrag zu den Verfahrenskosten verlangt werden. Die Höhe der zu leistende Beiträge durch die von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen wird mit Verordnung des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)³ festgesetzt und beträgt seit dem Jahr 2015 78 Euro pro Verfahren. Die Antragstellenden müssen allfällige Porto- und Kopierkosten, Honorare von selbst beauftragter Rechtsvertretung oder Gutachterinnen bzw. Gutachtern tragen. Die apf ersetzt dabei keinen Zeitaufwand der Antragstellenden, der durch die Einbringung und Korrespondenz mit der apf erfolgt.

Datenschutz

Die apf ist zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. Die Verwendung personenbezogener Daten erfolgt unter Beachtung aller datenschutzrechtlicher Bestimmungen. Die apf nutzt die personenbezogenen 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

Jahresbericht⁴, verarbeitet. Die apf verwendet keine Daten zu anderen Zwecken, es sei denn, sie ist im Einzelfall zur Datenverwendung berechtigt. Antragstellerinnen und Antragsteller werden mittels Verfahrensrichtlinie bzw. Datenschutzerklärung auf der Website über die Nutzung ihrer Daten, ihre diesbezüglichen Rechte und die Kontaktdaten der/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 der Antragstellerin bzw. des Antragstellers.

Schlichterin bzw. Schlichter der apf

Die gemäß § 10 Abs 2 AStG als Schlichterin bzw. Schlichter bestellte Personen sind auf der Website www.passagier.at namentlich angeführt. Sie sind verpflichtet, jegliche Umstände, die ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen könnten, Interessenkonflikte mit einer beteiligten Partei oder Umstände, die auch nur den Eindruck der Parteilichkeit erwecken könnten, unverzüglich offen zu legen. Im Falle der Befangenheit der Schlichterin bzw. des Schlichters wird die Behandlung der Beschwerde an die jeweils andere Schlichterin bzw. den jeweils anderen Schlichter übertragen.



³ PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 BGBl II 2015/150.

⁴ Gemäß § 8 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bzw. gemäß § 9 AStG.

Schlichtungsergebnis

Die apf ist in ihrer Beweiswürdigung frei. Auf Basis des beidseitigen Vorbringens beurteilt die Schlichtungsstelle den Fall in rechtlicher (z. B. EisbG, EisbBFG, EKHG⁵, KfLG⁶, LFG⁷, KSchG⁸, SchFG⁹, Bahn-Fahrgastrechteverordnung, Fluggastrechteverordnung, PRM-Fluggastrechteverordnung, Bus- Fahrgastrechteverordnung, Schiff-Fahrgastrechteverordnung) und tatsächlicher Hinsicht (z. B. Billigkeits erwägungen).

Die apf erarbeitet einen Lösungsvorschlag, der in den meisten Fällen von beiden Parteien angenommen wird und damit zur Beendigung des Streitfalls führt. Wenn beide Parteien den Lösungsvorschlag befürworten, stimmen sie damit einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zu. Lehnt eine der Parteien den Lösungsvorschlag der apf ab, entfaltet dieser keine bindende Wirkung. Falls 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 Empfehlungscharakter.

(Aufsichts-)Behörden

Die Schienen-Control Kommission kann bei Schlichtungs anträgen von Fahrgästen im Bahnbereich, bei denen es um eine fehlende oder unzureichende Fahrpreisentschä digung, die Erstattung sowie Hilfeleistung im Fall von Zugverspätungen und Zugausfällen, um einen erhöhten Fahrpreis oder sonstige Nebengebühren sowie um den Ausschluss von der Beförderung geht und bei denen keine Einigung mit dem Unternehmen erreicht wird, den Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklären und dem Fahrgäst die Entschädigung oder Erstattung zusprechen oder die Strafe bzw. den Ausschluss der Beförderung aufheben oder die Höhe/Dauer reduzieren.

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 Unterneh men seiner Verpflichtung zur Mitwirkung am Verfahren nicht nachkommt.

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

INFO:

apf-Online-Schlichtungsantrag, Kontaktdaten der Unternehmen und Musterschreiben

www.passagier.at

Postweg:

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



Die apf ist unter der Telefonnummer +43 1 5050707 und der jeweiligen Durchwahl des Fachbereichs erreichbar: DW 710 für Bahn, 720 für Bus, 730 für Schiff und 740 für Flug.

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

⁵ Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG BGBI 1959/48 idgF.

⁶ Kraftfahrliniengesetz – KfLG BGBI I 1999/203 idgF.

⁷ Luftfahrtgesetz – LFG BGBI 1957/253 idgF.

⁸ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBI 1979/140 idgF.

⁹ Schifffahrtsgesetz – SchFG BGBI I 1997/62 idgF.



Jahresbilanz der apf

Die Expertinnen und Experten aller vier Verkehrsbereiche setzten sich auch im Jahr 2024 lösungsorientiert für die Reisenden ein. Sie erzielten wieder eine hohe Erfolgsquote. Lediglich in drei Prozent der 2024 abgeschlossenen Verfahren konnte keine Einigung zwischen den Antragstellenden und den Unternehmen erwirkt werden. Im Jahr 2024 wurde eine Rekordzahl an Schlichtungsanträgen, eröffneten und abgeschlossenen Schlichtungsverfahren erreicht und der nach 2023 zweithöchste Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen erzielt.

Schlichtungsanträge und Anfragen

Im Jahr 2024 gingen insgesamt 7.333 schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ein (2023: 6.610). Dies entspricht einer Steigerung um mehr als zehn Prozent im Vergleich zum Jahr 2023 und stellt einen neuen Rekord dar.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit zwischen Eintreffen eines schriftlichen Schlichtungsantrags und einer ersten inhaltlichen Beantwortung durch die apf betrug durchschnittlich weniger als einen Tag (2023: einen Tag).

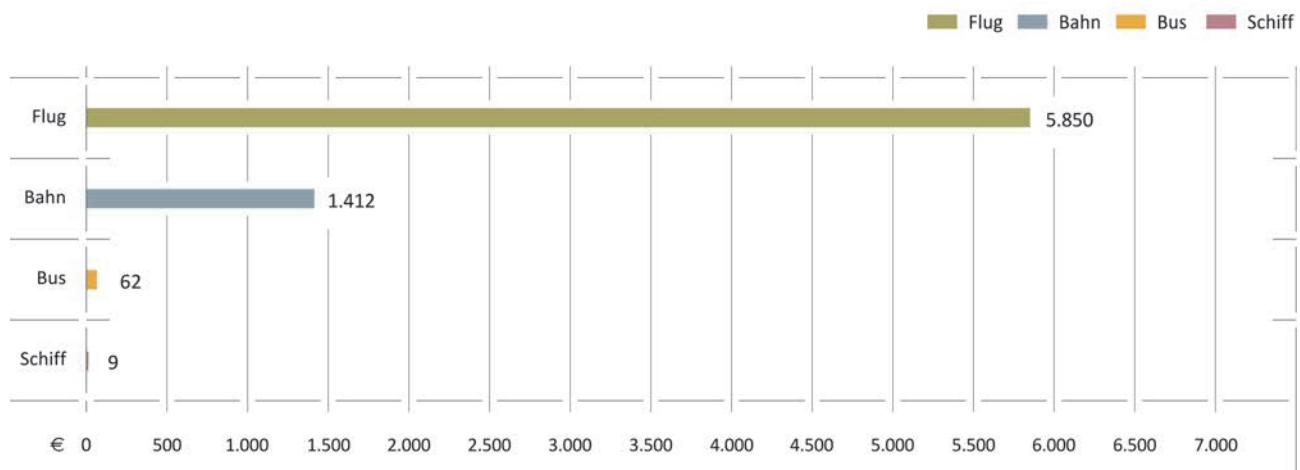


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2024. Basis: Erstellungsjahr 2024. Quelle: apf.



Schlichtungsverfahren

Eröffnete Verfahren

Die apf eröffnete 2024 insgesamt 5.426 formelle Schlichtungsverfahren (2023: 4.878), dies entspricht einer Steigerung von etwas mehr als elf Prozent im Vergleich zum Vorjahr und stellt ebenso einen neuen Rekordwert dar. Die überwiegende Mehrheit betraf den Flugverkehr mit 4.314 Verfahren, gefolgt vom Verkehrsträger Bahn mit 1.087 Verfahren. 25 Verfahren wurden im Bussektor eröffnet, im Schiffssektor wurde 2024 kein Verfahren eröffnet.

*„Schnelle und professionelle
Abwicklung meines Falles.
Ohne die apf hätte ich
irgendwann wohl einfach
aufgegeben!“*

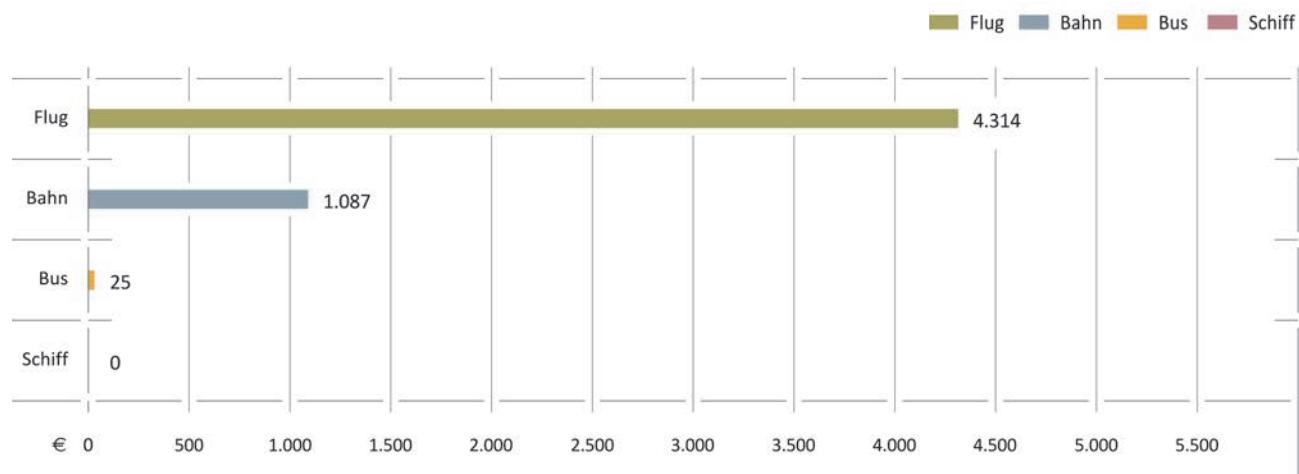


Abb. 2: Anzahl der eröffneten Verfahren 2024. Basis: Eröffnungsjahr 2024. Quelle: apf.



Abgeschlossene Verfahren

Insgesamt 5.343 Schlichtungsverfahren konnte die apf im Jahr 2024 abschließen. Im Jahr 2023 waren es 5.267 Verfahren. Dies bedeutet eine Steigerung im Vergleich zum Vorjahr. Die Verfahren teilten sich wie folgt auf die Verkehrsträger auf: 4.243 im Flug-, 1.073 im Bahn-, 27 im Busbereich.

Erfolgsquote

2024 konnten im Flugbereich 96 Prozent der Verfahren im Sinne der EU-Fluggastrechteverordnung abgeschlossen werden. Rund 97 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr und 92 Prozent der Verfahren im Busverkehr konnten positiv abgeschlossen werden.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren bei der apf belief sich auf rund 40 Tage (2023: 52 Tage).

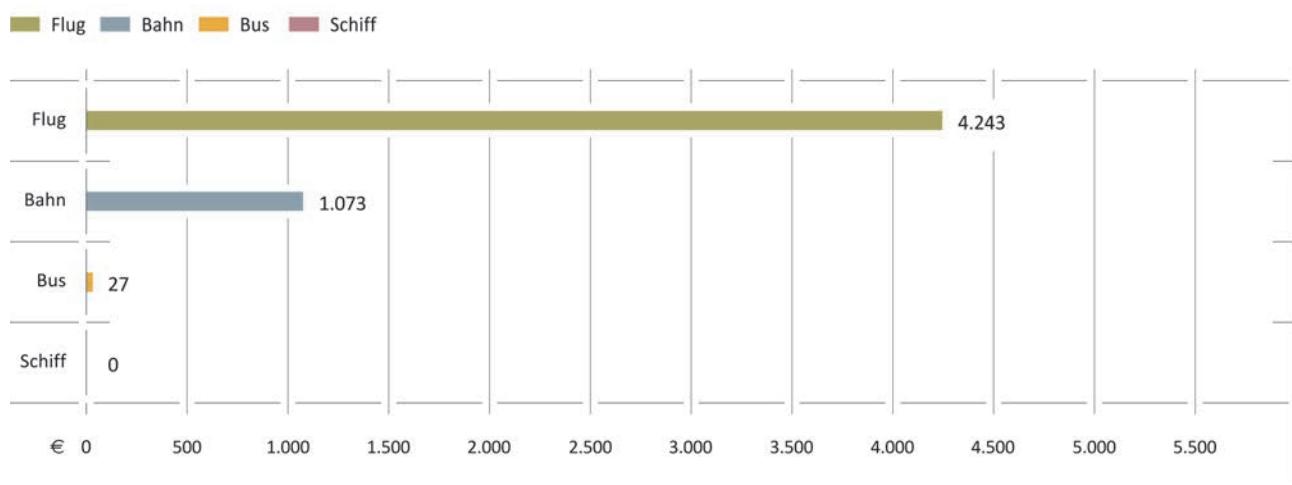


Abb. 3: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2024. Basis: Abschlussjahr 2024. Quelle: apf.



Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

Die apf vermittelt zwischen den Fahrgästen und den Unternehmen. Bei der Annahme eines monetären Lösungsvorschlags zwischen den beiden Verfahrensparteien zahlen die Unternehmen den vereinbarten Betrag (zurück) oder verzichten (teilweise oder zur Gänze) auf eine verhängte Strafe. 2024 erzielte die apf für die Antragstellenden einen Gesamtbetrag an monetären Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen in der Höhe von 2.448.402 Euro (2023: 2.484.737 Euro).

Der überwiegende Anteil des Gesamtbetrages entfällt mit 2.260.714 Euro auf den Flugbereich, im Bahnsektor wurden 186.673 Euro erreicht und beim Verkehrsträger Bus 1.016 Euro.

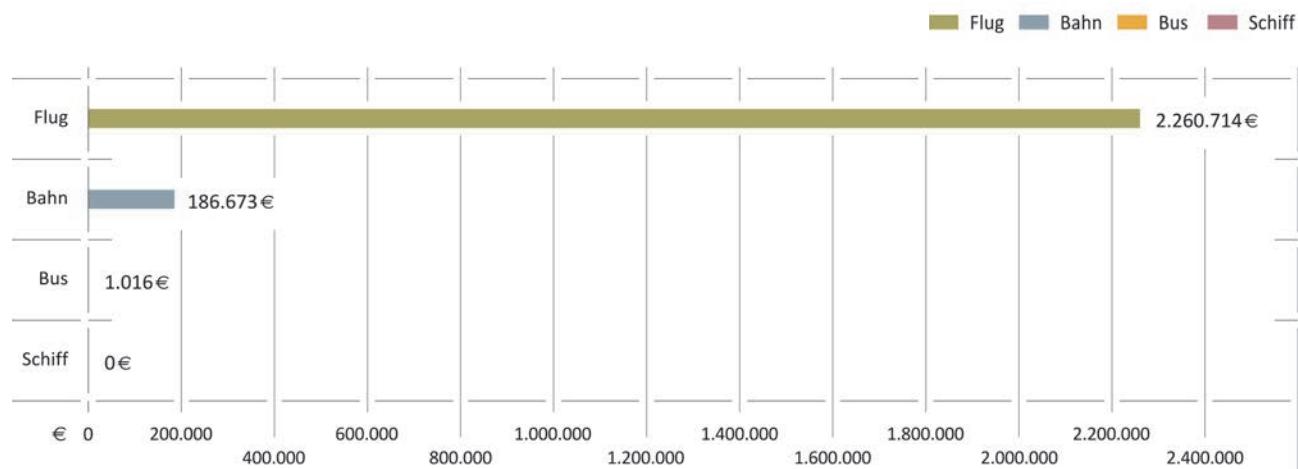


Abb. 4: Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2024. Basis: Abschlussjahr 2024. Quelle: apf.

„Wir uns an die apf und, siehe da, nach zwei Wochen war die Sache zu unserer Zufriedenheit geklärt und erledigt. Vielen, vielen Dank!“

Durchsetzung

Als Nationale Durchsetzungsstelle brachte die apf im Jahr 2024 insgesamt 230 Anzeigen (2023: 152) bei den zuständigen Verwaltungsstrafbehörden ein. Diese Anzeigen betrafen den Fachbereich Flug; einerseits, weil Luftfahrtunternehmen der Pflicht zur Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren der apf nicht bzw. nur ungenügend nachkamen, andererseits aufgrund von Verstößen gegen die Fluggastrechteverordnung.

In den Fachbereichen Bahn, Bus und Schiff wurden keine Anzeigen bei den Verwaltungsstrafbehörden eingebracht. Im Fachbereich Bahn wurden die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen und der Verkehrsverbünde anhand von Übermittlungen an die Schienen-Control und durch Audits auf ihre Gesetzmäßigkeit überprüft. Verstöße gegen österreichische und europäische Rechtsvorschriften, etwa das Konsumentenschutzgesetz, das Fahrgastrechtegesetz und die Bahn-Fahrgastrechteverordnung, wurden anschließend mit den Unternehmen thematisiert. Zudem wurden aufsichtsbehördliche Verfahren durch die Schienen-Control Kommission geführt bzw. in einem aufsichtsbehördlichen Verfahren der Lösungsvorschlag der apf für verbindlich erklärt und dem Fahrgäst eine Fahrpreisenentschädigung zugesprochen. Dieser Bescheid wurde vom Bundesverwaltungsgericht aufgrund einer Beschwerde durch die ÖBB-Personenverkehr aufgehoben. Die Schienen-Control Kommission entschied sich gegen die Erhebung einer Revision.

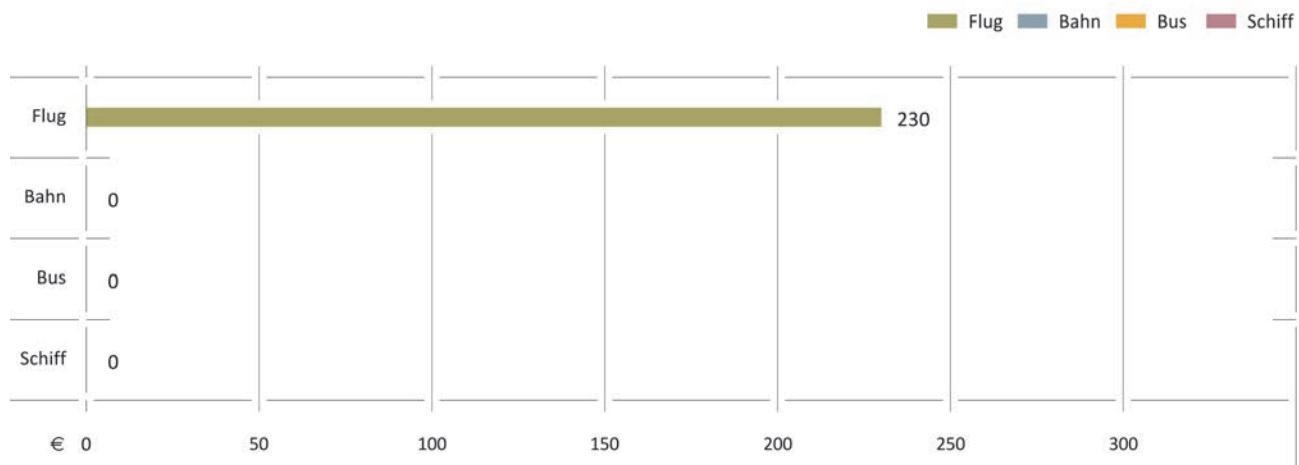


Abb. 5: Anzahl der abgefertigten Anzeigen 2024. Basis: Abschlussjahr 2024. Quelle: apf.



Telefonberatungen

Fahrgäste können sich bei der apf telefonisch bei den Expertinnen und Experten für Fahrgastrechte über ihre Rechte und den Ablauf von Schlichtungsverfahren informieren.

Im Jahr 2024 stieg die Zahl an Telefonberatungen, die nicht im Rahmen von Schlichtungsverfahren geführt wurden, stark an. 2.496 Beratungsgespräche bedeuten eine Steigerung um rund 39 Prozent im Vergleich zum Jahr 2023 (1.802 Beratungen).

„Kompetent, sehr gute Kommunikation, faire Ergebnisse – ich kann die Leistungen wärmstens empfehlen.“

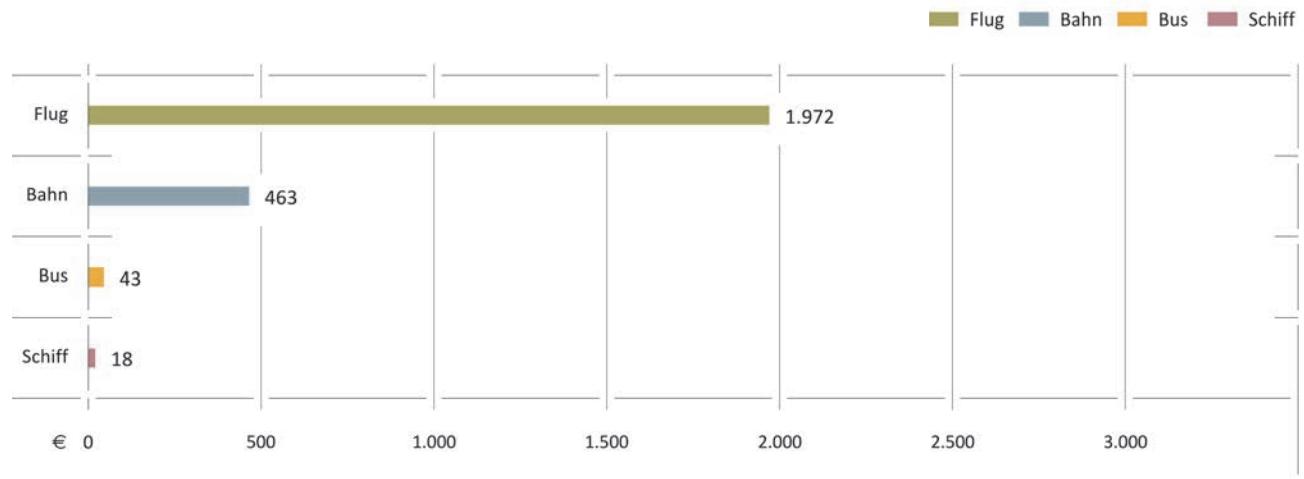


Abb. 6: Anzahl der Telefonberatungen 2024 (außerhalb von Schlichtungsverfahren). Basis: Abschlussjahr 2024. Quelle: apf.







Jahresbilanz: Bahn

Schlichtungsanträge und Anfragen

1.412 eingelangte Schlichtungsanträge

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) verzeichnete 2024 im Bahnbereich 1.412 Schlichtungsanträge (2023: 1.307), dies bedeutet eine Steigerung um acht Prozent zum Vorjahr und stellt einen neuen Rekord dar.

*„Supertruppe von der apf!
Uns wurde bereits
zum dritten Mal
erfolgreich geholfen!“*

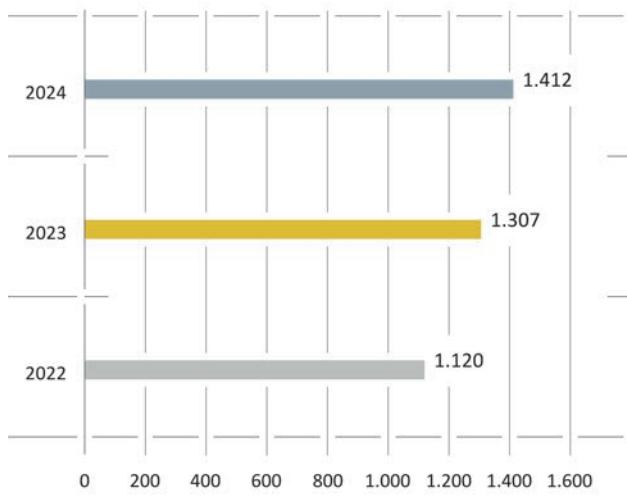


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2022–2024. Basis: Erstellungsjahre 2022–2024. Quelle: apf.

Die durchschnittliche Reaktionszeit im Jahr 2024 betrug rund 19 Stunden (2023: 17 Stunden). Antragstellende erhielten somit innerhalb von weniger als einem Tag eine erste Rückmeldung vom Fachbereich Bahn zu ihrem Fall.





Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Schlichtungsantrag führt zu einem Schlichtungsverfahren. 2024 mussten rund 24 Prozent der eingelangten Anträge aus unterschiedlichen Gründen abgelehnt werden.

So wies die apf von den abzulehnenden Schlichtungsanträgen rund 77 Prozent (2023: 70 Prozent) deshalb zurück, weil die Fahrgäste ihre Forderung noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht hatten.

Rund 22 Prozent (2023: 27 Prozent) mussten wegen Unzuständigkeit abgelehnt werden, etwa wenn der Fall in die Zuständigkeit einer anderen Schlichtungsstelle zur alternativen Streitbeilegung oder nationalen Durchsetzungsstelle fiel oder es sich um keinen zulässigen Beschwerdegrund handelte (etwa Anrainerbeschwerden, Lärmbelästigung).

Liegt die Zuständigkeit bei der Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) eines anderen Mitgliedstaates oder einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), erteilt die apf den Antragstellenden Auskunft über Kontaktdata anderer NEB-/AS-Stellen.

Nur rund zwei Prozent (2023: drei Prozent) wurden aufgrund sonstiger Gründe abgewiesen. Dazu zählte beispielsweise, wenn ein Antrag sofort nach Einreichung zurückgezogen wurde, ohne dass die apf tätig werden konnte, oder wenn der Fall bereits von einem Gericht oder einer anderen alternativen Streitbeilegungsstelle behandelt wurde.

„Das Personal ist professionell, höflich und schnell. Das Verfahren ist völlig kostenlos.“

Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

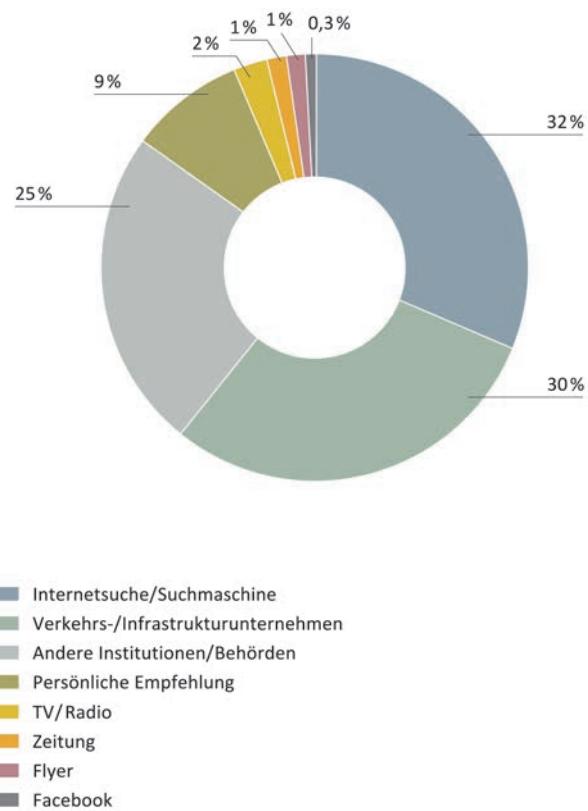


Abb. 2: Wie Antragstellende 2024 auf die apf aufmerksam wurden. Basis: Erstellungsjahr 2024. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) quelle: apf.

Die apf erhebt diese Daten auf freiwilliger Basis über die Formulare der Schlichtungsanträge. 2024 wurden rund 32 Prozent der Antragstellenden im Bahnbereich über das Internet bzw. eine Suchmaschine auf die apf aufmerksam (2023: 31 Prozent). Rund 30 Prozent der Personen erhielten von einem Verkehrsunternehmen die Information über die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf (2023: 31 Prozent). Etwa 25 Prozent (2023: 25 Prozent) erhielten die Information über die apf von anderen Institutionen und Behörden. Zusammen rund 13 Prozent wurden über persönliche Empfehlung, TV/Radio, Zeitung und soziale Medien auf die apf aufmerksam.



Schlichtungsverfahren

1.073 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

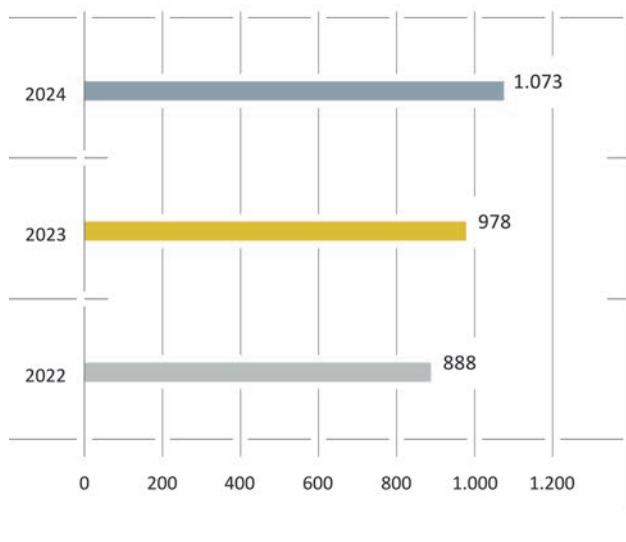


Abb. 3: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2022–2024.

Basis: Abschlussjahre 2022–2024. Quelle: apf.

Im Jahr 2024 brachte die apf im Bereich Bahn 1.073 Schlichtungsverfahren zum Abschluss (2023: 978), dies bedeutet eine Steigerung um rund zehn Prozent und stellt einen neuen Rekord dar.

Von den im Jahr 2024 abgeschlossenen Verfahren waren 788 für die jeweiligen Unternehmen im Bahnsektor kostenpflichtig (2023: 706).

97 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

Mehr als rund 97 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr konnten, 2024 positiv und zur Zufriedenheit beider Parteien beendet werden (2023: 96 Prozent). Die apf hält damit ihre bereits hohe Erfolgsquote in diesem Bereich.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in Abbildung 4 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 oder eine Ablehnung eines Anliegens erfolgen muss. In diesen Fällen besteht keine sinnvolle Rechtfertigung, ein für den Antragsgegner kostenpflichtiges Schlichtungsverfahren durchzuführen.

Zwei Prozent der Schlichtungsverfahren ohne Einigung

2024 nahmen Antragstellende oder Antragsgegner nur bei rund zwei Prozent der Verfahren den Schlichtungsvorschlag nicht an (2023: zwei Prozent). Diese Verfahren müssen anschließend mangels Einigung geschlossen werden.

Ein Prozent der Schlichtungsverfahren materiell eingestellt

Rund ein Prozent der von der apf bei den Unternehmen eingebrochenen Verfahren im Bahnbereich musste 2024, beispielsweise wegen fehlender Grundlage, materiell eingestellt werden (2023: zwei Prozent).

Das betrifft jene Fälle, in denen das Unternehmen sich bereits mit dem Fahrgärt einigen konnte, dies jedoch erst nach der formalen Verfahrenseröffnung bekannt wird.

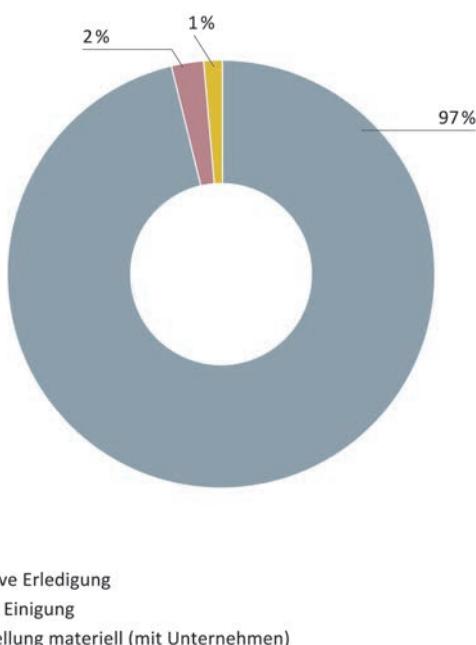


Abb. 4: Beendete Schlichtungsverfahren 2024 nach Art der Erledigung. Basis: Abschlussjahr 2024. Quelle: apf.



Verfahrensgründe im Bahnbereich

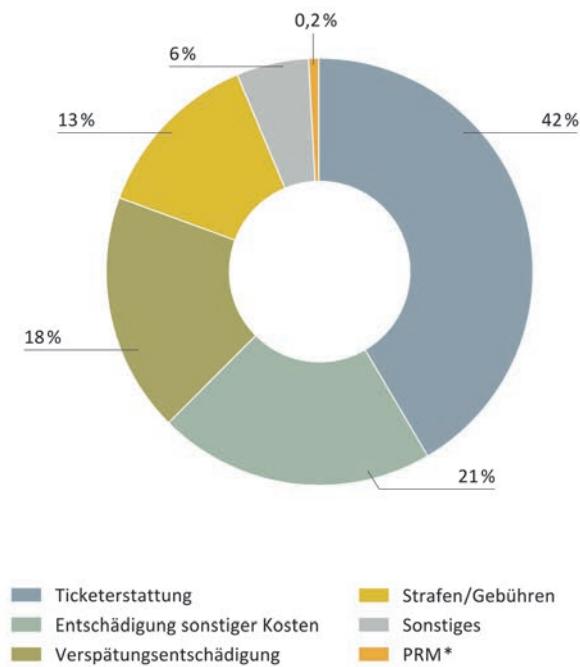


Abb. 5: Verfahrensgründe 2024. Basis: Abschlussjahr 2024. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.)

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

Ticketerstattung

Der häufigste Grund für Personen, sich im Bahnbereich an die apf zu wenden, waren im Jahr 2024 erneut Schwierigkeiten mit der Erstattung von Tickets. Der Anteil an den Gesamtverfahren betrug rund 42 Prozent (2023: 39 Prozent). Themen waren Anträge aufgrund restriktiver Erstattungsmodalitäten, der Ausschluss bestimmter Tickets von der Erstattung und Erstattungen wegen Leistungseinschränkungen wie z. B. Herabstufung/Downgrades.

Entschädigung sonstiger Kosten und Verspätungsentschädigung

Rund 21 Prozent der Verfahren betreffen Entschädigungen für sonstige Kosten (2023: 17 Prozent) und rund 18 Prozent Verspätungsentschädigung (2023: 14 Prozent).

Bei den Entschädigungen für sonstige Kosten ging es vorrangig um Kosten abseits des Ticketpreises, die nicht oder nicht

ausreichend von den jeweiligen Unternehmen übernommen wurden. Dazu gehören etwa Zahlungen für versäumte Flüge, Taxikosten und Nächtigungen. Viele Verfahren betrafen den Umstand, dass die Entschädigung für Flüge als alternative Beförderungsmöglichkeit bei einem Zugausfall vom Bahnunternehmen abgelehnt wurde.

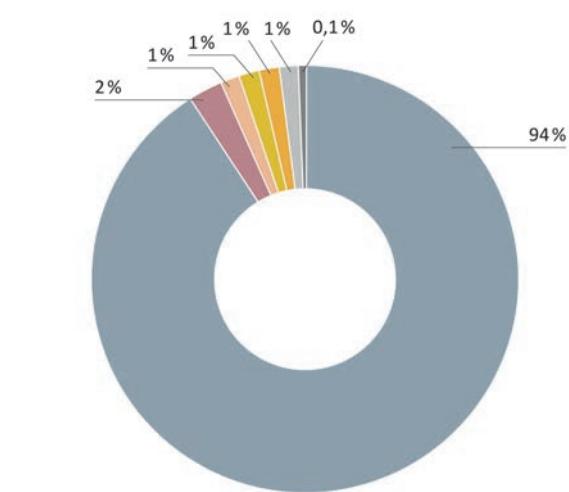
Bei Verspätungsentschädigungen für Ticketkosten führte die apf vorrangig Verfahren, wenn Fahrgäste die zustehenden Verspätungsentschädigungen nicht fristgerecht vom Bahnunternehmen ausbezahlt bekommen oder wegen einer zu geringen Verspätungsentschädigung und/oder bürokratischen Geltendmachung beim KlimaTicket.

Strafen, Gebühren

Rund 13 Prozent der Verfahren betrafen Strafzahlungen und Gebühren sowie sonstige Verfahrensgründe (2023: 22 Prozent). Nach wie vor geht die ÖBB-Personenverkehr sehr strikt beim Thema Strafen vor. Meist bezogen sich die Strafen auf Fahrten ohne oder ohne gültiges Ticket in ÖBB-Nah- oder -Regionalverkehrszügen. Den Schilderungen in den Schlichtungsverfahren nach zu urteilen war den Fahrgästen oft nicht bewusst, dass der Zustieg ohne gültigen Fahrschein in solche Züge grundsätzlich nicht zulässig ist. Dies gilt auch für die Strecke zwischen Wien und dem Bahnhof Flughafen Wien. Gerade für Touristinnen und Touristen ist mitunter schwer zu erkennen, dass sich der Flughafen Wien außerhalb der Kernzone Wien befindet. Für die Zugfahrt ist daher für den Streckenteil zwischen der Stadtgrenze und dem Flughafen zusätzlich zur Kernzone Wien ein eigener Fahrschein nötig. Nur bei einem dezidierten Rechtsanspruch – etwa bei einer vergessenen personalisierten Fahrkarte – ist die ÖBB-Personenverkehr erfahrungsgemäß bereit, die Strafe auf die dafür vorgesehene Gebühr zu reduzieren. Vergessen Fahrgäste eine nicht personalisierte Wochen- oder Monatskarte, lehnte das Bahnunternehmen Einsprüche regelmäßig ab. Kommt der Fahrgäst der Zahlungsaufforderung nicht nach, wird ein Inkassounternehmen mit der Einbringung der Strafforderung beauftragt, wodurch die Kosten häufig exorbitant steigen. Hier sind jedoch nur angemessene und zweckentsprechende Kosten zulässig.

Rund sechs Prozent der Verfahren entfallen auf sonstige Gründe (2023: acht Prozent). Dies können etwa Beschwerden über Fahrpläne, die Ausstattung von Zügen usw. sein.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen



- ÖBB-Personenverkehr
- WESTbahn
- One Mobility
- Verkehrsverbünde
- Innerstädtische Verkehrsbetriebe
- Sonstige Bahnunternehmen
- ÖBB-Infrastruktur

Abb. 6: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2024.
Basis: Abschlussjahr 2024. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

Der Großteil der Verfahren – rund 94 Prozent – bezogen sich im Jahr 2024 wie schon bisher auf das größte österreichische Bahnunternehmen, die ÖBB-Personenverkehr (2023: 95 Prozent). Rund zwei Prozent der Verfahren führte die apf mit der WESTbahn (2023: zwei Prozent) und jeweils rund ein Prozent entfallen auf One Mobility, Verkehrsverbünde, innerstädtische Verkehrsbetriebe und sonstige Bahnunternehmen. Deutlich weniger als ein Prozent entfällt auf das Infrastrukturunternehmen ÖBB-Infrastruktur.



Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe

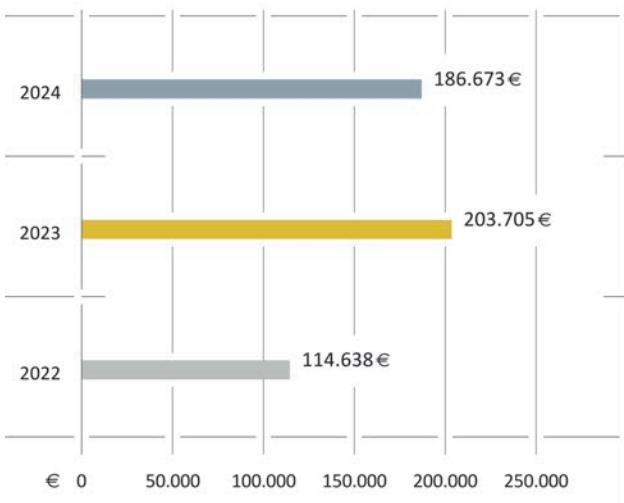


Abb. 7: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässen 2022–2024.
Basis: Abschlussjahre 2022–2024. Quelle: apf.

In 958 Verfahren erzielte die apf 2024 monetäre Entschädigungen in der Höhe von insgesamt 186.673 Euro (2023: 203.705 Euro in 752 Verfahren).





Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

Die Gesamterwirtschaftung im Bahnbereich schlüsselt sich wie folgt auf (vgl. Abbildung 7a in Prozenten):

- Betreffend Entschädigungen (z. B. für Verspätungen und für Folgekosten wie Hotel) erreichte die apf 92.407 Euro (49 Prozent; 2023: 64 Prozent).
- Bei Erstattungen bzw. Refundierungen (z. B. Ticketkosten, wenn die Fahrt nicht angetreten wird) erzielte die apf 72.018 Euro (39 Prozent; 2023: 27 Prozent).
- Betreffend Hilfeleistungen (z. B. Taxi, Unterkunft oder Verpflegung) erreichte die apf 11.307 Euro (sechs Prozent; 2023: ein Prozent).
- Bezuglich Strafreduktionen bzw. -erlassen erwirkte die apf 10.941 Euro (sechs Prozent; 2023: acht Prozent).

Die apf konnte 2024 fast die Hälfte (49 Prozent) der Gesamterwirtschaftung im Rahmen von Entschädigungen erzielen (2023: 64 Prozent).

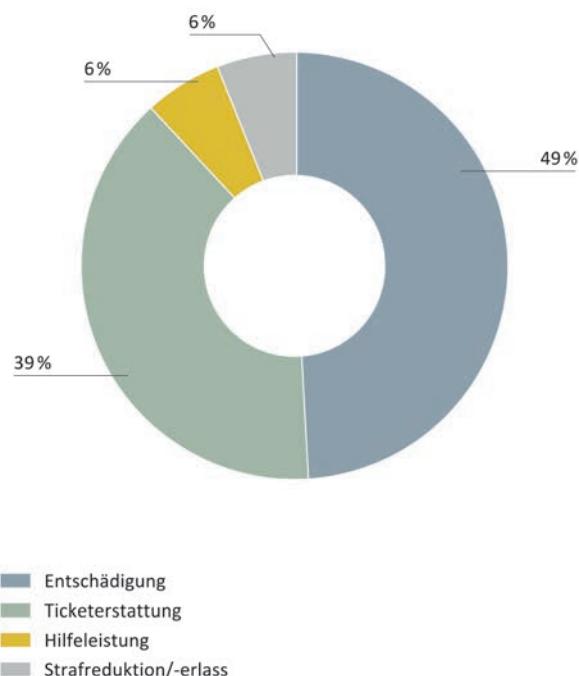


Abb. 7a: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2024.
Basis: Abschlussjahr 2024. Quelle: apf.

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

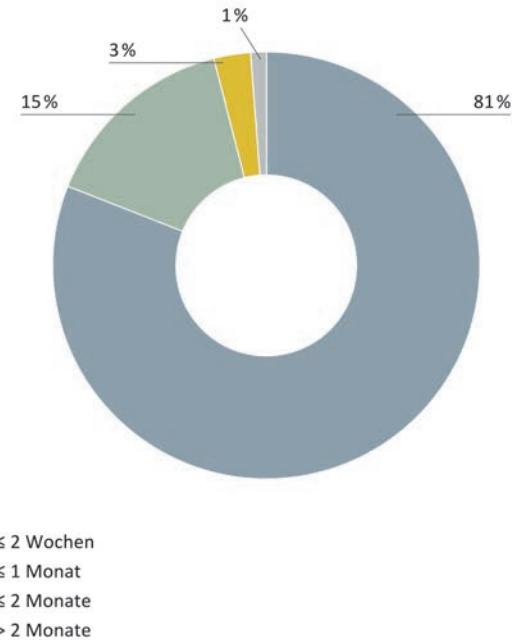


Abb. 8: Verfahrensdauer 2024. Basis: Abschlussjahr 2024. Quelle: apf.

Bei mehr als drei Viertel aller im Jahr 2024 eingebrochenen Verfahren zum Verkehrsträger Bahn, konkret 81 Prozent, wurde in weniger als zwei Wochen eine Lösung gefunden (2023: 77 Prozent).

Weitere 15 Prozent der Verfahren wiesen eine Verfahrensdauer von weniger als einem Monat auf (2023: 18 Prozent). Drei Prozent waren in weniger als zwei Monaten abgeschlossen (2023: vier Prozent). Wiederum nur ein Prozent der Schlichtungsverfahren dauerte länger als zwei Monate (2023: ebenso). Diese Fälle waren in der Regel sehr komplex und behandelten meist unklare Rechtsfragen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller im Jahr 2024 abgeschlossenen Verfahren lag bei unter zehn Tagen (2023: ebenso).

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Kein Unternehmen im Bahnbereich verweigerte 2024 die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren.





Jahresbilanz: Bus

Schlichtungsanträge und Anfragen

62 eingelangte Schlichtungsanträge

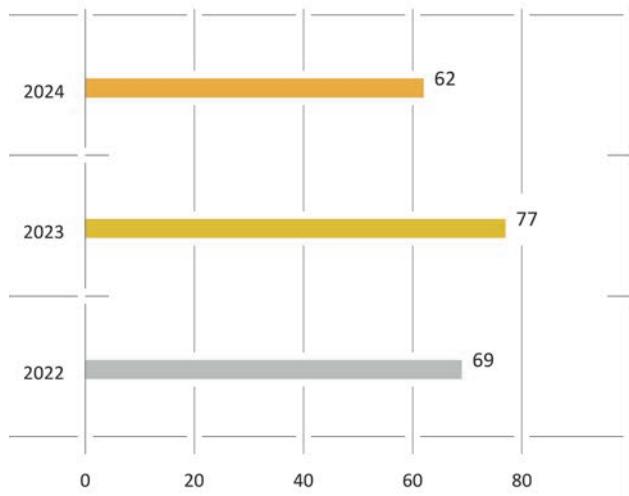


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2022–2024. Basis: Erstellungsjahre 2022–2024. quelle: apf.

Im Busbereich verzeichnete die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) 62 Schlichtungsanträge im Jahr 2024 (2023: 77).

Die Reaktionszeit vom Zeitpunkt des Eintreffens eines Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Bus der apf betrug 2024 rund 26 Stunden (2023: 19 Stunden).

Schlichtungsanträge

ohne Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Schlichtungsantrag führt zu einem Schlichtungsverfahren. Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Bus-Fahrgastrechteverordnung¹ noch in die sonstige Zuständigkeit als Schlichtungsstelle fallen, können von der apf nicht behandelt werden.

2024 mussten rund 66 Prozent der eingelangten Anträge abgelehnt werden. 80 Prozent der Ablehnungen erfolgten 2024 aufgrund von Unzuständigkeit (2023: 88 Prozent). Davon betroffen sind z. B. Schlichtungsanträge bezüglich Fahrten, die auf Linien mit weniger als 250 Kilometer Streckenlänge stattfanden (bis zum Inkrafttreten der Fahrgastrechtenovelle 2024), wenn die Zuständigkeit bei der Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) eines anderen Mitgliedstaates oder einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) liegt. Die apf erteilt den Antragstellenden in diesen Fällen Auskunft über die Kontaktdaten der zuständigen NEB-/AS-Stellen.

Bis zum Inkrafttreten der Fahrgastrechtenovelle im Juli 2024 betrafen die Ablehnungen auch Schlichtungsanträge zu Inhalten, welche nicht in der Bus-Fahrgastrechteverordnung geregelt sind, etwa das (Fehl-)Verhalten des Personals eines Busunternehmens oder verlorenes oder gestohlenes Gepäck.

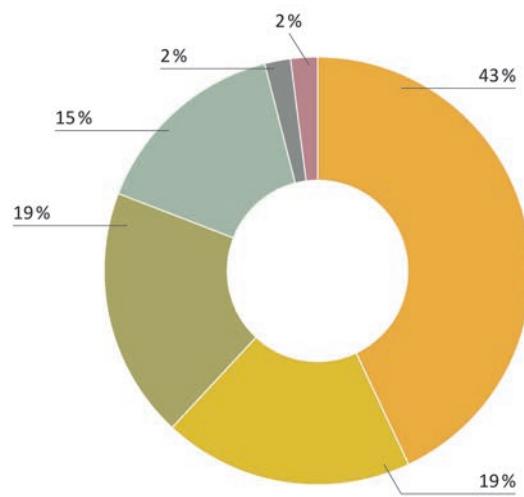
Rund 15 Prozent der Ablehnungen im Busbereich gingen darauf zurück, dass Fahrgäste ihre Forderungen noch nicht beim betroffenen Unternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit gegeben hatten, die Anfrage zu bearbeiten (2023: zwölf Prozent).



¹ VO (EU) 181/2011 ABI L 2011/55, 1.



Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden



- Internetsuche/Suchmaschine
- Andere Institutionen/Behörden
- Verkehrs-/Infrastrukturunternehmen
- Persönliche Empfehlung
- Facebook
- TV/Radio

Abb. 2: Wie Antragstellende 2024 auf die apf aufmerksam wurden.
Basis: Erstellungsjahr 2024. Quelle: apf.

Die apf erhebt diese Daten auf freiwilliger Basis über die Formulare der Schlichtungsanträge: 43 Prozent der Antragstellenden wurden über das Internet bzw. Suchmaschinen auf die apf aufmerksam (2023: 37 Prozent). 19 Prozent erhielten 2024 durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, Informationen über die apf (2023: 35 Prozent). Ebenso 19 Prozent der Antragstellenden erhielten von einem Busunternehmen die Information über die Möglichkeit der Schlichtung bei der apf (2023: zehn Prozent).

Rund 15 Prozent aller Fahrgäste sind 2024 über persönliche Empfehlungen auf die apf aufmerksam geworden (2023: 14 Prozent). Jeweils zwei Prozent der Antragstellenden wurden durch die Berichterstattung in den Medien und über soziale Medien auf die apf aufmerksam.

„Nach der Übergabe des Falles an die apf ging es innerhalb kurzer Zeit mit einer sehr zufriedenstellenden Lösung.“



Schlichtungsverfahren

27 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

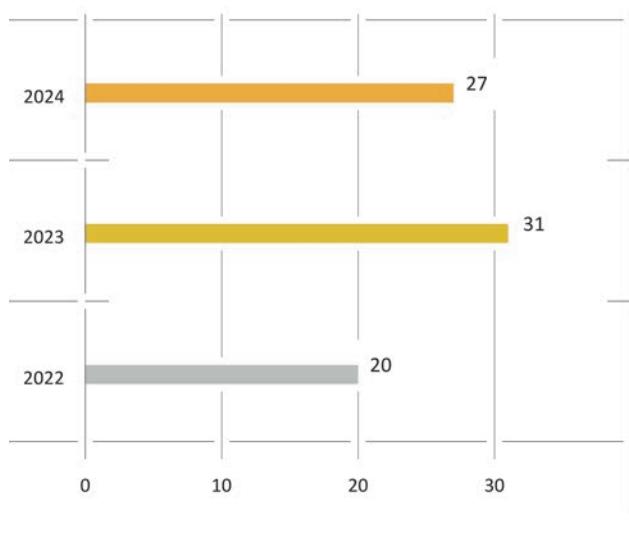


Abb. 3: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2022–2024.

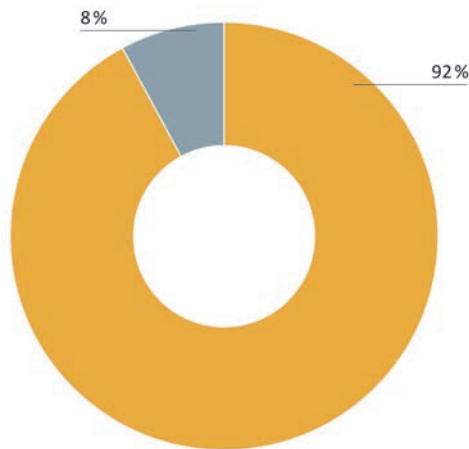
Basis: Abschlussjahre 2022–2024. Quelle: apf.

2024 schloss die apf im Busbereich 27 Verfahren ab (2023: 31). Von diesen waren zwölf für die jeweiligen Unternehmen im Bussektor kostenpflichtig (2023: 25).

*„Super kompetent.
Man kann nur dankbar sein,
dass es diese Fahrgast-
hilfestelle gibt.“*

92 Prozent der Schlichtungsverfahren positiv erledigt

92 Prozent der Verfahren im Busverkehr konnten 2024 positiv abgeschlossen werden (2023: 96 Prozent). Ein Verfahren wird nach einer erfolgreichen Einigung zwischen dem Fahrgärt und dem Busunternehmen als positiv abgeschlossen gewertet. Neben der Auszahlung von Ansprüchen gelten auch akzeptierte Vermittlungsangebote, wie beispielsweise Gutscheine, als Einigung.



■ Positive Erledigung
■ Einstellung

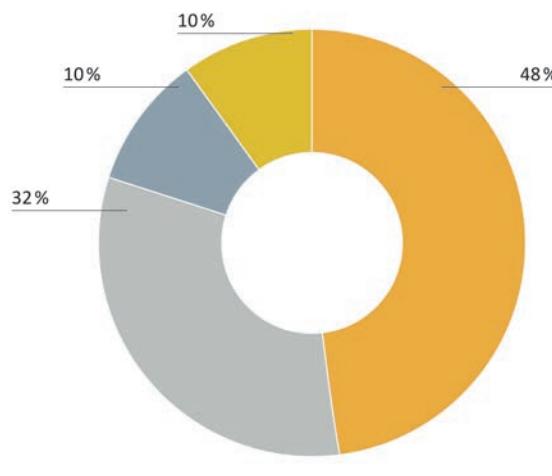
Abb. 4: Beendete Schlichtungsverfahren 2024 nach Art der Erledigung.
Basis: Abschlussjahr 2024. Quelle: apf.

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in Abbildung 4 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, weil 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



- Annulierung, Abfahrtsverspätung, Überbuchung
- Sonstiges
- Mahlzeiten, Erfrischungen, Unterkunft
- Ticketerstattung

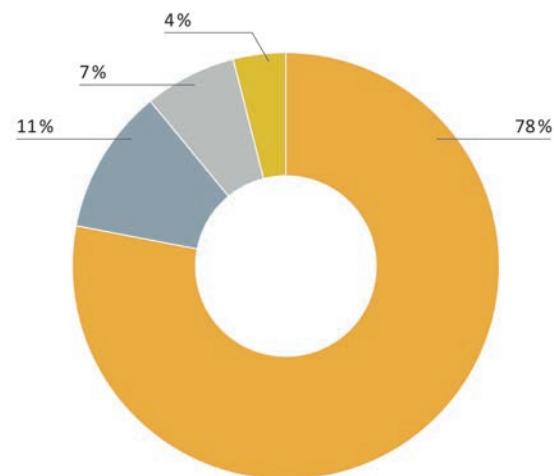
Abb. 5: Verfahrensgründe 2024.

Basis: Abschlussjahr 2024. Quelle: apf.

2024 lagen Annullierungen, Abfahrtsverspätungen und Überbuchungen bei den Verfahrensgründen mit 48 Prozent klar an erster Stelle (2023: 67 Prozent). 32 Prozent betrafen sonstige Verfahrensgründe, wie etwa Schadenersatz oder Diebstahl (2023: 13 Prozent). Jeweils zehn Prozent der Verfahren betrafen im Jahr 2024 Hilfeleistungen wie Verpflegung/Unterkunft und Ticketerstattungen.

Verteilung der Verfahren auf Unternehmen

Die apf führte 2024 insgesamt 78 Prozent der abgeschlossenen Verfahren mit FlixBus (2023: 94 Prozent). Elf Prozent der Verfahren wurden mit ÖBB-Postbus geführt. Sieben Prozent der abgeschlossenen Verfahren entfielen auf die Verkehrsverbünde und vier Prozent auf Blaguss Reisen.



- FlixBus
- ÖBB-Postbus
- Verkehrsverbünde
- Blaguss Reisen

Abb. 6: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2024.

Basis: Abschlussjahr 2024. Quelle: apf.

„Professionelle, effiziente und schnelle Behandlung.“





Entschädigungen und Erstattungen

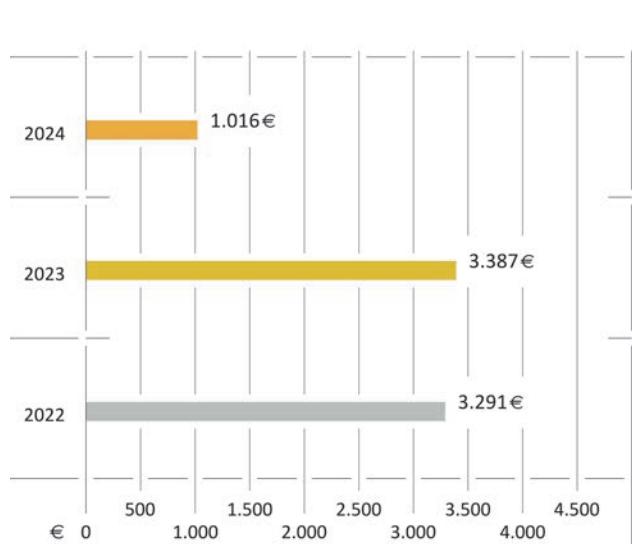


Abb. 7: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2022–2024. Basis: Abschlussjahre 2022–2024. Quelle: apf.

Im Jahr 2024 konnte die apf monetäre Entschädigungen und Erstattungen in der Höhe von 1.016 Euro für Bus-Fahrgäste erwirken (2023: 3.387 Euro).

Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

Bei mehr als einem Drittel der Verfahren (42 Prozent) war es 2024 möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einem Abschluss zu gelangen (2023: 42 Prozent). In einem Viertel (25 Prozent) der Fälle wurden diese in weniger als einem Monat (2023: 46 Prozent) zum Abschluss gebracht und in weniger als zwei Monaten konnten 33 Prozent der Verfahren (2023: zwölf Prozent) beendet werden.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2024 abgeschlossenen Verfahren lag wie im Vorjahr bei rund 21 Tagen (2023: 21 Tagen).

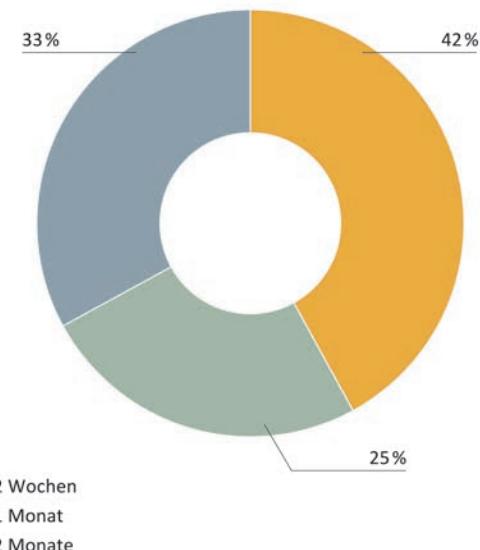
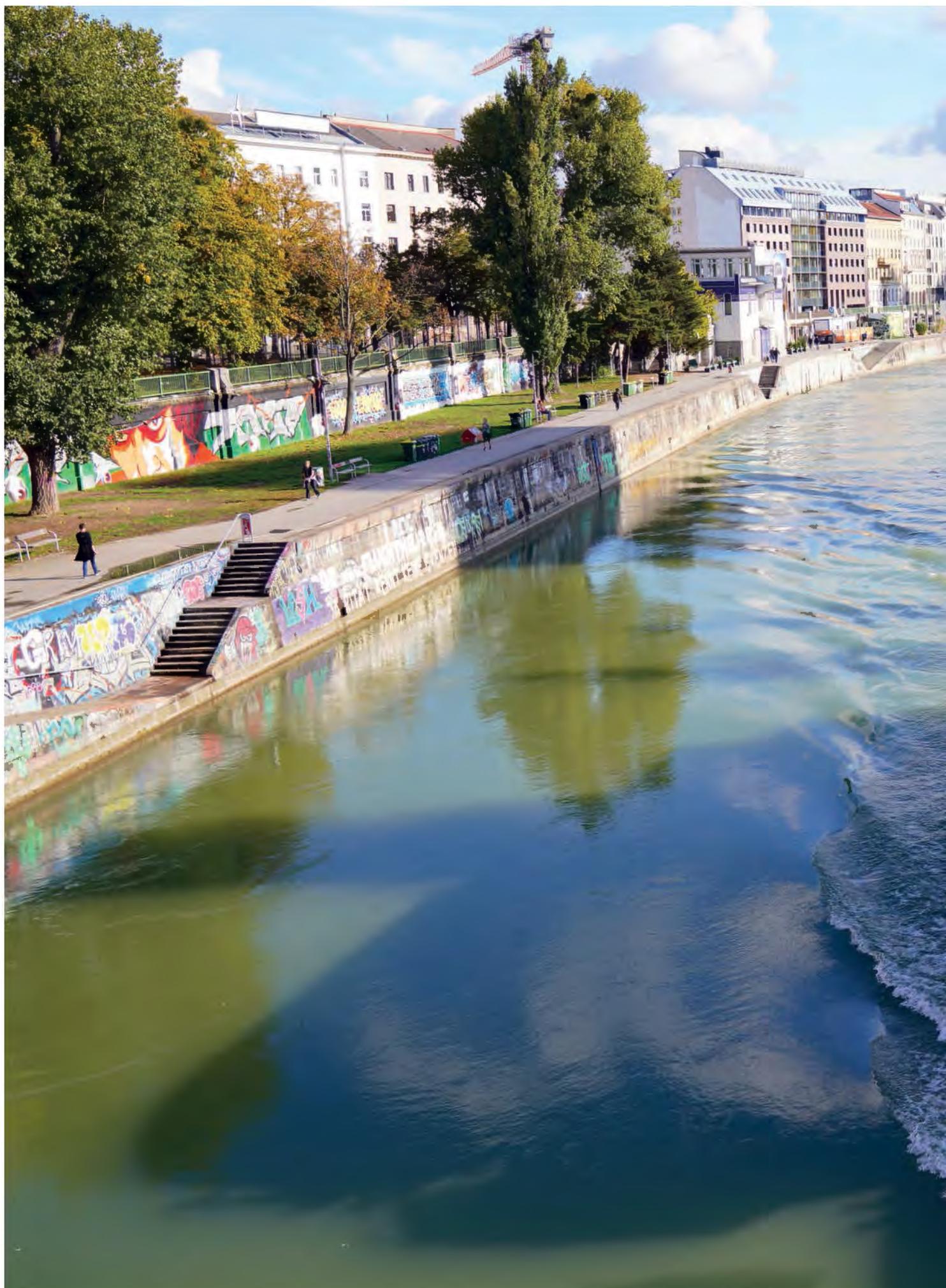


Abb. 8: Verfahrensdauer 2024.
Basis: Abschlussjahr 2024. Quelle: apf.

Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Wie schon im Jahr 2023 verweigerte auch 2024 kein Unternehmen im Busbereich die Mitwirkung am Schlichtungsverfahren.







Jahresbilanz: Schiff

Schlichtungsanträge und Anfragen

2024 erhielt die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) im Schiffssektor neun schriftliche Schlichtungsanträge und Anfragen (2023: sieben).

Die durchschnittliche Reaktionszeit betrug im Jahr 2024 rund 33 Stunden (2023: neun Stunden).

*„Der Prozess war klar und schnell,
die Rückmeldung zeitnah
und zuvorkommend.“*

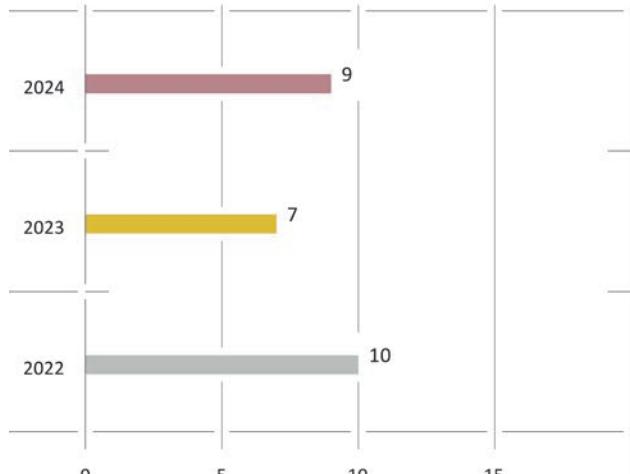


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2022–2024. Basis: Erstellungsjahre 2022–2024. Quelle: apf.





Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Schlichtungsantrag führt letztlich zu einem Schlichtungsverfahren. Anliegen, die weder in den Anwendungsbereich der Schiff-Fahrgastrechteverordnung¹ noch in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fallen, werden von der apf nicht behandelt.

Sämtliche Ablehnungen erfolgten 2024, wie im Jahr zuvor, aufgrund von Unzuständigkeit. Davon betroffen waren z. B. Schlichtungsanträge über Verspätungen bei Kreuzfahrten oder Fahrten mit Start und Ende außerhalb Österreichs.

Liegt die Zuständigkeit bei der Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) eines anderen Mitgliedstaates oder einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf abzulehnen. Die apf gibt den Antragstellenden in diesen Fällen Auskunft über Kontaktdaten der zuständigen Stellen.

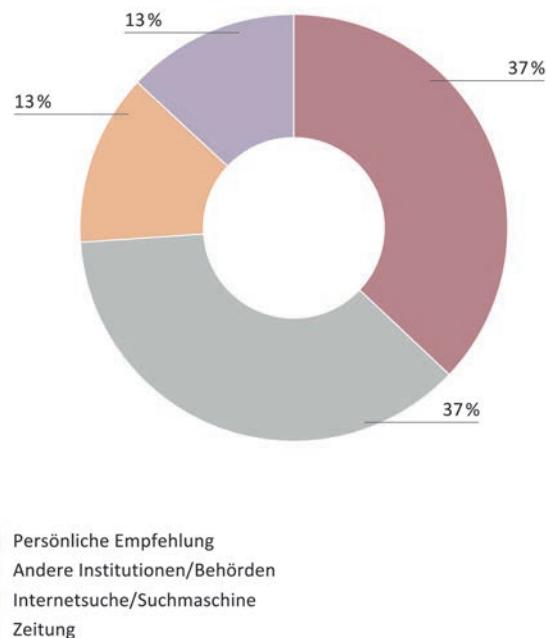


Abb. 2: Wie Antragstellende 2024 auf die apf aufmerksam wurden.
Basis: Erstellungsjahr 2024. Quelle: apf.

Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

Die apf erhebt diese Daten auf freiwilliger Basis über die Formulare der Schlichtungsanträge: Im Schiffsbereich kamen 37 Prozent der Antragstellenden über persönliche Empfehlung zur apf (2023: 50 Prozent). 37 Prozent gaben an, dass sie durch andere Institutionen, wie die Arbeiterkammer oder Konsumentenschutzvereinigungen, über die apf informiert wurden (2023: 17 Prozent). Jeweils 13 Prozent wurden über Internet-Suchmaschinen und Medien auf die apf aufmerksam.

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 2024 eröffnete die apf im Fachbereich Schiff so wie schon im Vorjahr kein Schlichtungsverfahren.

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







Jahresbilanz: Flug

Schlichtungsanträge und Anfragen

5.850 eingelangte Schlichtungsanträge

Im Jahr 2024 verzeichnete die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) im Flugbereich 5.850 Schlichtungsanträge. Verglichen mit 5.219 Anträgen des Jahres 2023 stellt dies eine Steigerung von rund zwölf Prozent bzw. 631 Schlichtungsanträgen dar.

In 20 Fällen der 5.850 Schlichtungsanträge wurden die Anliegen der Antragstellenden direkt durch die apf beantwortet und daher als Anfrage klassifiziert (2023: 14).

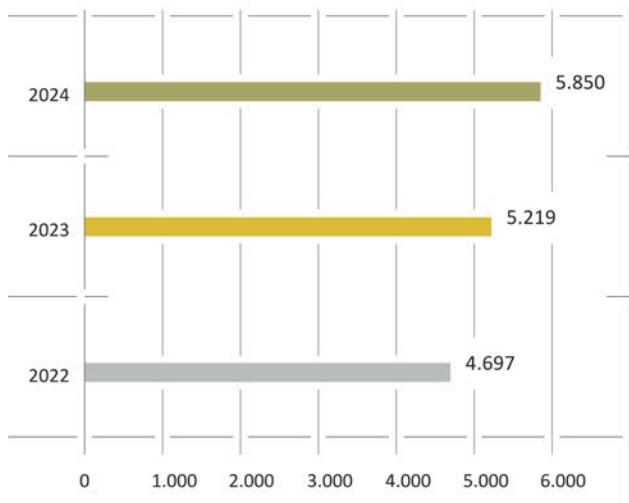


Abb. 1: Anzahl der schriftlich eingelangten Schlichtungsanträge und Anfragen 2022–2024. Basis: Erstellungsjahre 2022–2024. Quelle: apf.

„Dank apf bekomme ich nun nicht nur die Kosten erstattet, sondern auch eine Entschädigung. Der Service ist korrekt, zuverlässig, überraschend unbürokratisch und vor allem hilfreich.“

Die Reaktionszeit vom Tag des Eintreffens eines schriftlichen Schlichtungsantrags bis zur ersten Beantwortung durch den Fachbereich Flug betrug im Jahr 2024 durchschnittlich 18 Stunden (2023: 32 Stunden).





Schlichtungsanträge ohne Schlichtungsverfahren

Nicht jeder Schlichtungsantrag führt zu einem Schlichtungsverfahren. Anliegen und Schlichtungsanträge, die nicht in den Anwendungsbereich der Fluggastrechteverordnung¹ oder der PRM-Fluggastrechteverordnung² fallen, werden mangels Zuständigkeit nicht von der apf behandelt. 2024 mussten rund 19 Prozent der eingelangten Anträge aus unterschiedlichen Gründen abgelehnt werden.

2024 wies die apf bei den abzulehnenden Schlichtungsanträgen 19 Prozent aufgrund von Unzuständigkeit zurück (2023: 21 Prozent). Darunter fielen beispielsweise Flüge, auf welche die Fluggastrechteverordnung nicht anwendbar war. Dazu zählen Flüge ausgehend von einem Drittstaat mit Fluglinien, die ihre Hauptniederlassungen nicht in der Europäischen Union haben.

Sechs Prozent der Anträge wies die apf deshalb zurück, weil die Fluggäste ihre Forderungen noch nicht beim betroffenen Luftfahrtunternehmen eingebracht oder diesem nicht genügend Zeit für eine Beantwortung gegeben hatten (2023: fünf Prozent). Rund ein Prozent musste wegen sonstiger Gründe wie mangelnder formeller Einbringung oder Insolvenzen der Luftfahrtunternehmen abgelehnt werden (2023: rund zwei Prozent).

Liegt die Zuständigkeit bei der Nationalen Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body, NEB) eines anderen Mitgliedstaates oder einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle), ist die Eröffnung eines Verfahrens von der apf ebenfalls abzulehnen. Die apf erteilt den Antragstellenden in diesen Fällen Auskunft über Kontakt- daten der zuständigen NEB-/AS-Stellen.



Wie Antragstellende auf die apf aufmerksam wurden

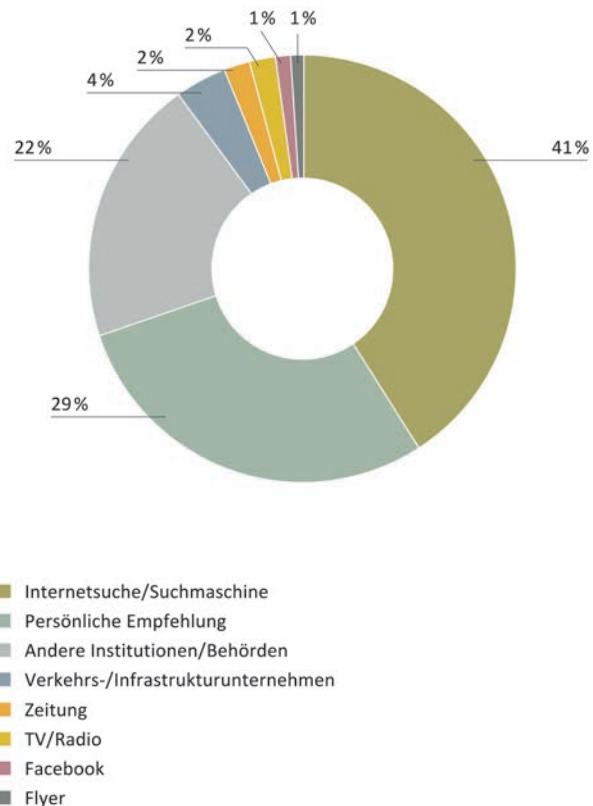


Abb. 2: Wie Antragstellende 2024 auf die apf aufmerksam wurden. Basis: Erstellungsjahr 2024. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) quelle: apf.

Die apf erhebt diese Daten auf freiwilliger Basis über die Formulare der Schlichtungsanträge: 2024 wurden beim Verkehrsträger Flug mit 41 Prozent die meisten Personen durch Internet-Suchmaschinen auf die apf aufmerksam (2023: 43 Prozent). In 29 Prozent (2023: 28 Prozent) der Fälle erfuhren Reisende über persönliche Empfehlung von der Möglichkeit der Schlichtung bei der apf. 22 Prozent kamen im Jahr 2024 durch andere Institutionen zur apf (2023: 21 Prozent) und rund zehn Prozent wurden über Verkehrsunternehmen, Zeitungen und soziale Medien auf die apf aufmerksam.

¹ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

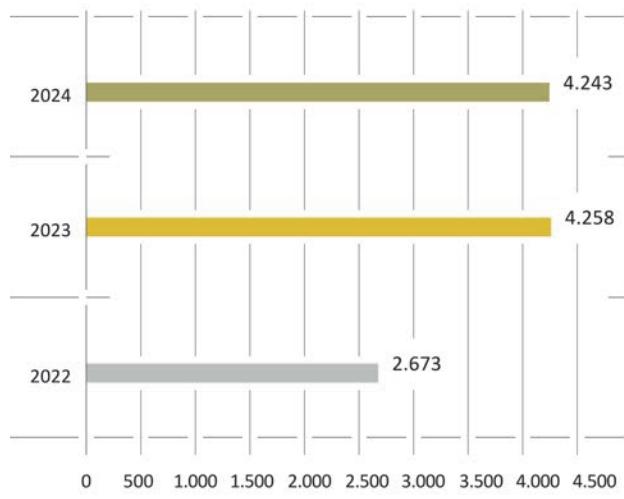
² VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

Schlichtungsverfahren

4.243 abgeschlossene Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2024 brachte die apf im Flugbereich insgesamt 4.243 Verfahren zum Abschluss (2023: 4.258).

Von den 2024 abgeschlossenen Verfahren waren 3.760 für die jeweiligen Unternehmen im Flugsektor kostenpflichtig (2023: 3.789).



„Unglaublicher Service, beharrlich, genau, kompetent! uns wurde toll geholfen, danke vielmals!“

Abb. 3: Anzahl der abgeschlossenen Verfahren 2022–2024.

Basis: Abschlussjahre 2022–2024. Quelle: apf.

96 Prozent der Verfahren im Sinne der Fluggastrechte-Verordnung entschieden

96 Prozent der Verfahren konnten vonseiten der apf im Sinne der EU-Fluggastrechteverordnung abgeschlossen werden. Dies beinhaltet Verfahren, in denen vorgesehene Ausgleichszahlungen, Ticketerstattungen, Erstattungen von sonstigen Kosten, Betreuungs- und anderen Hilfsleistungen an die Fluggäste geleistet wurden, sowie jene Verfahren, in denen die Fluglinien Nachweise erbringen konnten, welche sie von der Pflicht zur Leistung einer Ausgleichszahlung befreien.

Neben der Erbringung der vorgesehenen Ausgleichszahlung, Ticketerstattungen 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. Dies war in 74 Prozent der Verfahren der Fall. 17 Prozent der 2024 abgeschlossenen Schlichtungsverfahren wurden aufgrund des Nachweises von außergewöhnlichen Umständen vonseiten der Fluglinie eingestellt. Außergewöhnliche Umstände liegen beispielsweise bei Landeverboten, Streiks des Flughafenpersonals 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.



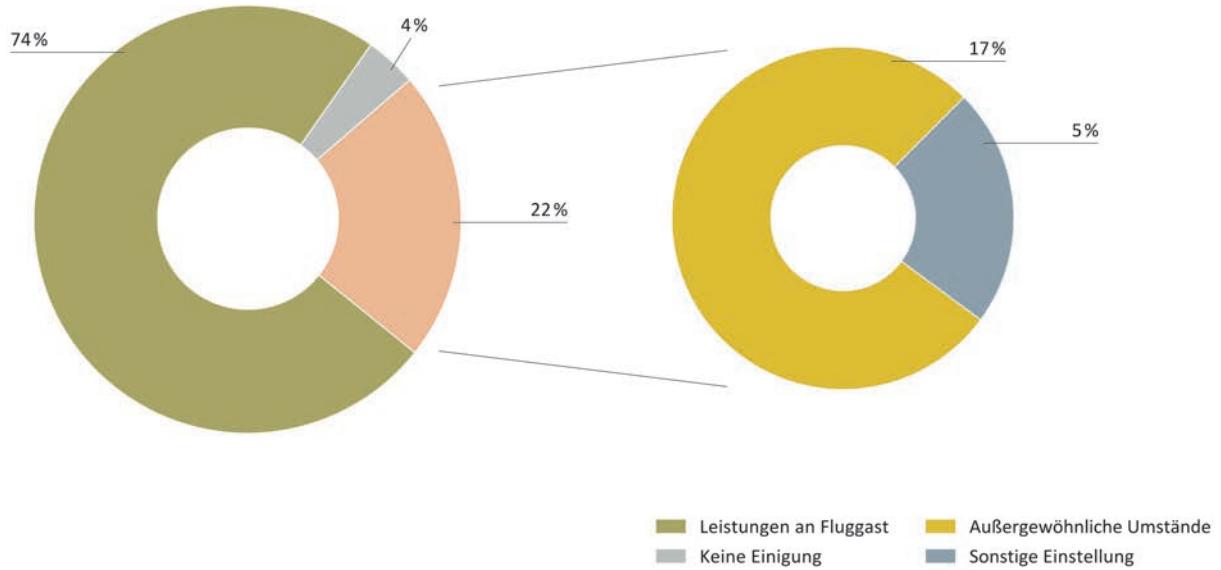


Abb. 4: Anzahl der beendeten Schlichtungsverfahren 2024 nach Art der Erledigung.

Basis Abschlussjahr 2024. quelle: apf.

Fünf Prozent der Fälle wurden aus sonstigen Gründen eingestellt (2023: fünf Prozent), etwa weil Fluggäste zu spät zum Check-in bzw. Boarding erschienen waren, eine erlittene Verspätung nicht groß genug war, um Ansprüche geltend machen zu können, oder die Fluggäste nachweislich rechtzeitig (14-Tage-Frist) über eine Annulierung informiert wurden.

Trotz aller Bemühungen, einvernehmliche Lösungen für die Reisenden zu finden, ist dies nicht immer möglich. Eine Einigung kann sowohl aufgrund der Ablehnung eines Angebots durch die Antragstellenden scheitern als auch aufgrund der Weigerung von Luftfahrtunternehmen zur Herstellung eines rechtskonformen Zustandes.

2024 musste die apf vier Prozent der Verfahren ohne Einigung schließen (2023: vier Prozent).

Verfahren ohne Kontaktaufnahme mit den betroffenen Unternehmen wurden in Abbildung 4 bei der Auswertung nicht berücksichtigt, weil 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, wenn nach Einlängen 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.



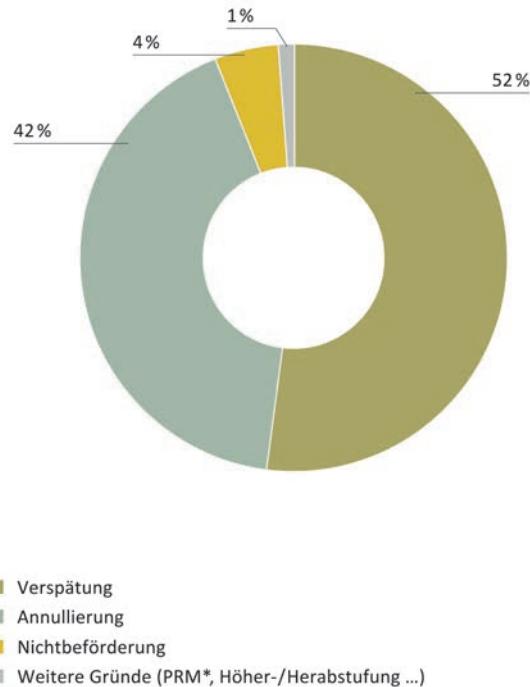
Verfahrensgründe im Flugbereich

Flugverspätungen

Rund 52 Prozent der Verfahren betrafen 2024 verspätete Flüge, im Jahr davor waren es 38 Prozent. 2024 kam es vermehrt aufgrund immer extremerer Wetterereignisse und die dadurch bedingten Slot-Verschiebungen durch die Flugsicherung zu Verspätungen. Im Vergleich zum Vorjahr spielten Streiks in Europa eine untergeordnete Rolle. Ob die jeweiligen Gründe einen außergewöhnlichen Umstand darstellen, ist im Einzelfall zu prüfen, wobei beispielsweise der Streik des eigenen Personals nach ständiger Rechtsprechung keinen außergewöhnlichen Umstand darstellt. Auch bei Verspätungen ist die Frage der zu ersetzenen Unterstützungsleistungen regelmäßig ein wichtiger Punkt im Schlichtungsverfahren.

Annulierungen

Rund 42 Prozent der Verfahren wurden 2024 aufgrund von Annulierungen geführt (2023: 57 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen forderten die Fluggäste im Jahr 2024 hauptsächlich die Erstattung von Ticketkosten aufgrund abgesagter Flüge. Hauptgründe der Annulierungen bzw. Flugunregelmäßigkeiten allgemein waren die extremeren Wetterereignisse und die dadurch bedingten Slot-Verschiebungen durch die Flugsicherung. Neben den Verschiebungen aufgrund von Wetterereignissen spielen auch Kapazitätsengpässe und die personelle Überlastung der Flugsicherung eine Rolle. Auffällig häufig war auch die Erstattung von Ticketkosten für selbst organisierte Ersatzbeförderungen Gegenstand von Verfahren, da viele Passagiere eigenständig für ihre Weiterreise nach einer Annulierung sorgen mussten. Auch die sonstigen Unterstützungsleistungen, also bspw. notwendige Mahlzeiten und Hotelnächtigungen, wurden regelmäßig erst nach Einschreiten der apf anerkannt und übernommen, obwohl die Fluggastrechte-VO hierfür keinen Entlastungstatbestand vorsieht.



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

Abb. 5: Verfahrensgründe 2024. Basis: Abschlussjahr 2024.
(Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

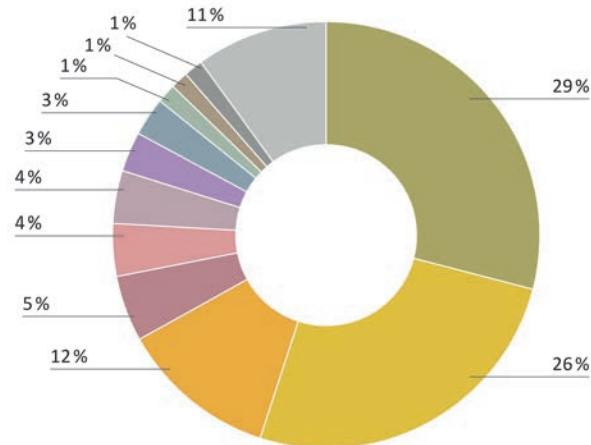
Nichtbeförderung

Vier Prozent der abgeschlossenen Verfahren betrafen Nichtbeförderungen (2023: vier Prozent). Fluglinien sind bei ungerechtfertigt verweigerter Beförderung (beispielsweise wegen Überbuchung) jedenfalls zur Leistung einer Ausgleichszahlung verpflichtet. Im Jahr 2024 wurden vonseiten der apf Verfahren geführt, in denen Fluggästen die Beförderung verweigert wurde, obwohl sie sich rechtzeitig und mit gültigem Flugschein am Abflugsteig eingefunden hatten.

Die Gründe sind vielfältig. Eine klare Reihung der Problemfelder ist auch aufgrund des geringen Anteils der Gesamtverfahrenszahl nicht sinnvoll möglich. Die klassische Überbuchung ist in den Verfahren der apf jedenfalls nur noch in Ausnahmefällen anzutreffen. Verhältnismäßig häufig werden jedoch Reisedokumente ungerechtfertigterweise nicht anerkannt und Flugreisende aus diesem Grund nicht befördert.



Verteilung der Verfahren auf Unternehmen



- Austrian Airlines AG
- Ryanair DAC
- Wizz Air Hungary Ltd.
- Air Dolomiti
- Eurowings GmbH
- Turkish Airlines
- Lufthansa (Deutsche Lufthansa AG)
- Iberia Lineas Areas de Espana S.A.
- Swiss International Air Lines AG
- Pegasus Hava Tasimacılıgi Anonim Sirketi
- KLM Royal Dutch Airlines
- Sonstige

Abb. 6: Verteilung der Verfahren auf Unternehmen 2024.

Basis: Abschlussjahr 2024. quelle: apf.

29 Prozent der im Jahr 2024 abgeschlossenen Verfahren wurde mit den Austrian Airlines als größtem österreichischen Luftfahrtunternehmen geführt (2023: 35 Prozent). 26 Prozent bezogen sich auf Ryanair DAC (2023: elf Prozent) und zwölf Prozent der Verfahren auf Wizz Air (2023: 23 Prozent). Fünf Prozent der Verfahren waren Air Dolomiti (2023: zwei Prozent) und je vier Prozent Eurowings (2023: drei Prozent) und Turkish Airlines (2023: zwei Prozent) zuzurechnen. Des Weiteren betrafen je drei Prozent die Fluglinien Lufthansa (2023: fünf Prozent) und Iberia (2023: ein Prozent). Je ein Prozent der Verfahren wurde mit Swiss International Air Lines, Pegasus und KLM Royal Dutch Airlines abgewickelt. Der Rest der Verfahren entfiel im jeweils niedrigen Prozentbereich auf sonstige Flugunternehmen (elf Prozent), mit denen vereinzelt Verfahren eröffnet werden mussten (2023: zwölf Prozent).

„Es ist beruhigend zu wissen, dass es eine unabhängige Institution wie die apf gibt, die Verbrauchern in schwierigen Situationen unentgeltlich hilft.“



Entschädigungen, Erstattungen und Ausgleichszahlungen

Die apf erzielte im Flugsektor im Jahr 2024 einen Gesamtbetrag in der Höhe von rund 2.260.714 Euro für Fluggäste (2023: 2.277.645 Euro).

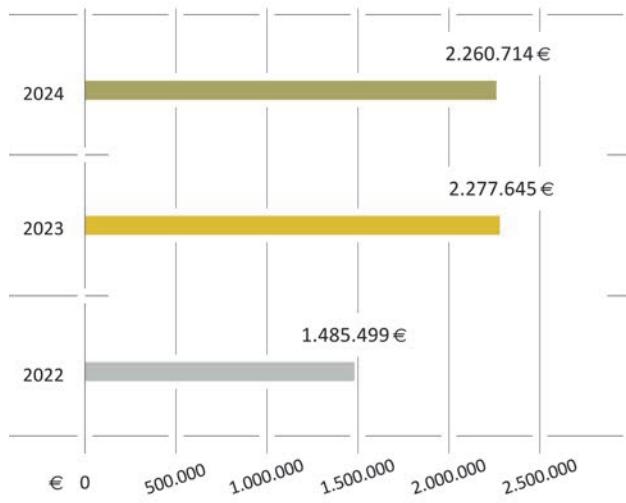


Abb. 7: Vergleich der Gesamterwirtschaftung an Entschädigungen und Erstattungen 2022–2024. Basis: Abschlussjahre 2022–2024. Quelle: apf.

„Hut ab und DANKE dem Team von apf. Wir bekamen die uns zustehende Entschädigung und unsere Konsumation während der Wartezeit zur Gänze ersetzt.“

Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung

Die Gesamterwirtschaftung im Flugbereich schlüsselt sich wie folgt auf (vgl. Abbildung 7a in Prozenten):

- 1.766.880 Euro setzten sich im Jahr 2024 aus diversen Entschädigungen für Reisende zusammen (78 Prozent; 2023: 74 Prozent). Neben Ausgleichszahlungen fielen auch Fluggutscheine in diese Kategorie.
- 352.728 Euro der Erwirtschaftung ergaben sich 2024 aus Erstattungen bzw. Refundierungen (16 Prozent; 2023: 17 Prozent). Dazu zählten hauptsächlich Ticketkosten-erstattungen, aber auch Aufwendungen bzw. Mehrkosten für Alternativbeförderungen.
- 141.106 Euro wurden als Betreuungsvergütungen geleistet (sechs Prozent; 2023: neun Prozent). Dies umfasst z. B. Verpflegungs-, Nächtigungs-, Transfer- und Kommunikationsaufwendungen.

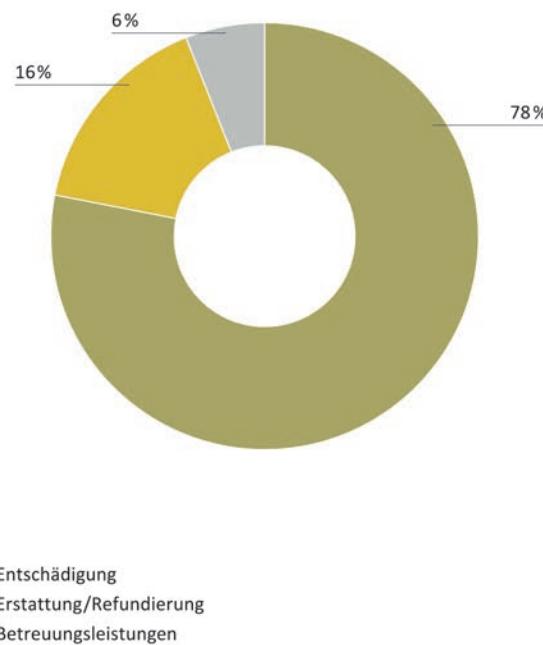


Abb. 7a: Aufschlüsselung der Gesamterwirtschaftung 2024. Basis: Abschlussjahr 2024. (Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.



Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren

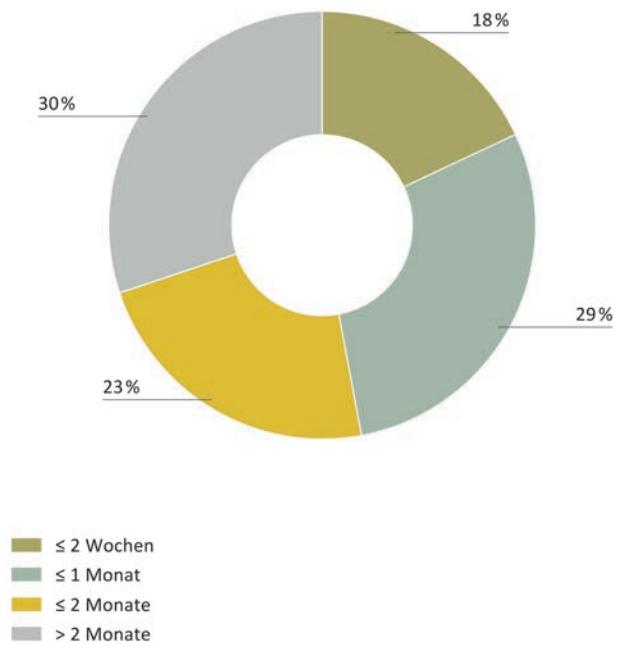


Abb. 8: Verfahrensdauer 2024. Basis: Abschlussjahr 2024.
(Abweichungen der Prozentwerte von 100 Prozent basieren auf Rundungen.) Quelle: apf.

2024 war es in knapp 18 Prozent der Schlichtungsverfahren möglich, innerhalb von zwei Wochen zu einer Lösung mit der jeweiligen Fluglinie zu kommen (2023: 17 Prozent). Mehr als ein Viertel der Verfahren (rund 32 Prozent) wurde 2024 innerhalb von drei Wochen abgeschlossen. In 29 Prozent der Fälle konnte innerhalb eines Monats (2023: 26 Prozent) und in 23 Prozent im Zeitraum von zwei Monaten (2023: 21 Prozent) erfolgreich zwischen Fluggästen und Unternehmen vermittelt werden. Mehr als zwei Monate mussten im Jahr 2024 für 30 Prozent der Fälle aufgewendet werden, 2023 waren es 37 Prozent.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der im Jahr 2024 abgeschlossenen Verfahren lag bei rund 48 Tagen (2023: 62 Tagen).

Die im Gesetz vorgesehene Frist für die Verfahrensabwicklung beträgt grundsätzlich 90 Tage. Das Gesetz sieht jedoch bei hochkomplexen Streitigkeiten vor, dass die apf die Frist verlängern kann. Als solche sind vermehrt Fälle zu werten, in denen außergewöhnliche Umstände seitens der Fluglinie geltend gemacht werden und die daher einer genauen Prüfung bedürfen – diese haben in den letzten Jahren bei der apf stark zugenommen.

*„Vielen herzlichen Dank
für Ihre Mühe und
das erfreuliche
Ergebnis!“*



Mitwirkungspflicht der Unternehmen und Anzeigen bei Bezirksverwaltungsbehörden

Die apf fungiert in Bezug auf die EU-Fahr- und Fluggastrechteverordnungen nicht nur als Schlichtungs-, sondern auch als Durchsetzungsstelle. Aus diesem Grund ist es notwendig, die Nichteinhaltung der Regelungen aus der Fluggastrechteverordnung und der PRM-Fluggastrechteverordnung mit entsprechenden Konsequenzen zu sanktionieren. Das LFG³ sieht in § 169 sowohl für Verstöße gegen die Verordnungen als auch für die Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren der apf Verwaltungsstrafen in Höhe von bis zu 22.000 Euro und bis zu sechs Wochen Freiheitsstrafe bei erschwerenden Umständen vor.

Wird die apf auf einen derartigen Verstoß aufmerksam, bringt sie eine Verwaltungsstrafanzeige bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde gegen die zur Vertretung nach außen berufenen Personen (Geschäftsführung, Vorstandsmitglieder) der betroffenen Fluglinie ein. Die Anzeigen stützen sich dabei grundsätzlich auf das Prinzip der „Culpa in inspiciendo“ bzw. „Culpa in custodiendo“. Dies beschreibt die Verantwortung der vertretungsbefugten Personen, rechtswidriges Verhalten von Angestellten zu verhindern oder ihnen aufzutragen, dieses zu unterlassen. Andernfalls kann die vertretungsbefugte Person selbst für deren Verhalten zur Rechenschaft gezogen werden.⁴

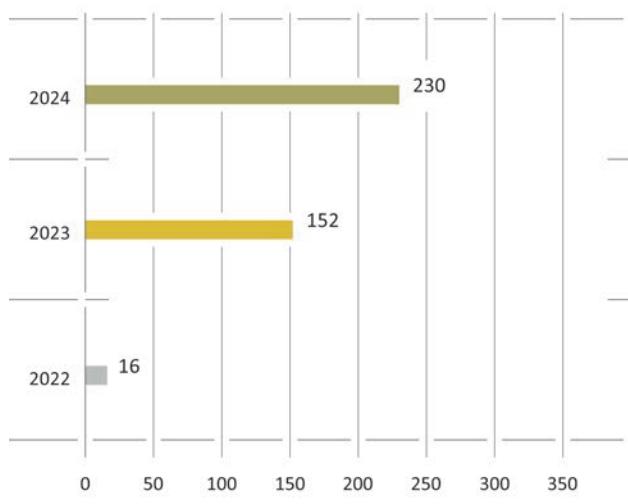


Abb. 9: Anzahl der Anzeigen 2022–2024. Basis: Abschlussjahre 2022–2024. Quelle: apf.

Im Laufe des Jahres 2024 kam es zu insgesamt 230 (2023: 152 Anzeigen) solcher Anzeigen. Da die örtliche Zuständigkeit der Bezirksverwaltungsbehörden je nach Verwaltungsübertretung unterschiedlich war und im Falle mehrerer Übertretungen die vorgesehenen Strafen nebeneinander zu verhängen waren, überstieg die Anzahl der abgefertigten Anzeigen jene der Verfahren. So sind beispielsweise Verstöße gegen die Mitwirkungspflicht stets beim Magistrat der Stadt Wien, Magistratisches Bezirksamt für den 3. Bezirk, als Bezirksverwaltungsbehörde zur Anzeige zu bringen.

In 88 der 230 Anzeigen (2023: 77 der 152 Anzeigen) lag eine mangelnde Mitwirkung der Fluggesellschaft am Schlichtungsverfahren der apf vor. Dazu zählen Fälle, in denen entweder gar keine Reaktion erfolgte, eine inhaltliche Stellungnahme verweigert oder angeforderte Auskünfte bzw. Nachweise nicht übermittelt wurden.



³ Luftfahrtgesetz 1957 – LFG BGBI 1957/253 idG.

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.





Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

Reisende im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr können ihr Anliegen bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) mit einem Online-Schlichtungsantrag einbringen, wenn sie vom betroffenen Unternehmen keine Antwort erhalten bzw. diese für sie nicht zufriedenstellend ist.

Die apf behandelt in allen Verkehrsträgern Fälle betreffend Annulierungen, Verspätungen, Gepäcksproblemen oder Ticketerstattungen und speziell im Bahn- und innerstädtischen Bereich Fälle im Zusammenhang mit Strafzahlungen. Dabei vertritt sie die Antragstellerinnen und Antragsteller kostenlos und provisionsfrei.

Seit dem Inkrafttreten der Fahrgastrechtenovelle 2024¹ kann die apf bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die in Verbindung mit einem Beförderungsvertrag und/oder im Rahmen einer Beförderung steht. Im Streitfall sorgt die apf für rasche und verbindliche Lösungen und angemessene Entschädigungen.

Die Expertinnen und Experten für Schlichtungen im jeweiligen Verkehrsbereich beraten die betroffenen Personen zugeschnitten auf ihren individuellen Fall und treten mit Lösungsvorschlägen an das betroffene Unternehmen heran. Die apf erreichte in den Schlichtungsverfahren eine hohe Erfolgsquote, so konnten im Flugbereich 96 Prozent der Verfahren im Sinne der EU-Fluggastrechteverordnung abgeschlossen werden. Rund 97 Prozent aller Verfahren im Bahnverkehr und 92 Prozent der Verfahren im Busverkehr konnten positiv abgeschlossen werden.

Es wird grundsätzlich eine einvernehmliche Lösung zwischen den Verfahrensparteien innerhalb von 90 Tagen angestrebt. Sollte ein Fall nicht in die Kompetenz der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte fallen, erhalten Betroffene weiterführende Informationen, an welche Stellen sie sich mit dem Anliegen wenden können.

Themen, die gehäuft im Rahmen der Schlichtungsverfahren auftreten, wie fehlende Informationen, verschiedene Leistungseinschränkungen, Hilfeleistungen, alternative Beförderung, Strafen, Unklarheiten bei Entschädigungen sowie Erstattungen, nimmt die apf zum Anlass, um Problembeziehe genauer zu analysieren und Verbesserungsmöglichkeiten auszuarbeiten. Des Weiteren prüft die apf in den vier Verkehrsbereichen, ob die Websites der Beförderungsunternehmen ausreichend Informationen über die Passagierrechte beinhalten.

Die apf steht in regelmäßiger Austausch mit den Verkehrsbetreibern, gibt dabei Erfahrungen aus der Schlichtungsarbeit weiter, bringt Verbesserungsvorschläge ein und erwirkt Überarbeitungen von Beförderungsbedingungen und Verbesserungen für Fahr- und Fluggäste. Zur Überprüfung und Qualitätssicherung führt die apf im Bahn- und Flugsектор auch regelmäßig bzw. im Busverkehr gelegentlich Audits durch.

In diesem Kapitel werden Schwerpunktthemen aus den Bereichen Bahn-, Bus- und Flugverkehr dargestellt, mit denen sich die Schlichtungsstelle im Jahr 2024 beschäftigte. Es werden häufige Problemstellungen detailliert beschrieben und Lösungsfortschritte aufgezeigt. Der Bereich Schiffsverkehr wird aufgrund der geringen Zahl an Schlichtungsanträgen nicht ausgeführt.

¹ Fahrgastrechtenovelle 2024 BGBl I 2024/114.





Schwerpunkte Bahn

Erstattungen und Bezug von Online-Tickets

Ein häufig bei der apf eingebrachtes Thema war erneut die Erstattung von Bahntickets. Reisende beschweren sich aus verschiedenen Gründen, insbesondere aufgrund der restriktiven Erstattungsmodalitäten oder des Ausschlusses von bestimmten Tickets (z. B. ÖBB-Sparsiene) von der Erstattung. Der Entfall jeglicher Erstattungsmöglichkeit bei Bezug eines Online-Tickets als PDF ist weiterhin für viele Reisende nicht nachvollziehbar bzw. die diesbezügliche Information nicht ausreichend.

Dies führt häufig dazu, dass Reisende, die bewusst ein Ticket mit Stornierungsoption gebucht haben, nach Bezug als PDF die Stornierung nicht mehr nutzen können. Dadurch fällt die Stornierungsoption de facto weg, für die ein höherer Preis bezahlt wurde. Der apf ist dabei nicht bekannt, dass neben der ÖBB-Personenverkehr ein anderes Unternehmen im Bahnsektor dieses System anwendet. Das ist der Grund, warum sich insbesondere ausländische Kundinnen und Kunden davon besonders überrascht zeigen.

Laut ÖBB-Personenverkehr soll diese Vorgehensweise die Betrugsgefahr eindämmen, da PDF-Tickets mehrfach gedruckt werden könnten. Dieser Argumentation kann die apf nicht folgen, könnte dies doch durch verbesserte Kontrollen oder einer Verbesserung der technischen Systeme wohl leicht unterbunden werden.

Die apf bemängelt dabei die folgenden Umstände:

1. Direkt nach Kauf wird den Buchenden im Browser großflächig angeboten, das Ticket zu beziehen.
1. In der Buchungsbestätigung wird extra darauf hingewiesen, dass nur eine Buchungsbestätigung vorliegt und das Ticket vor Fahrt bezogen werden muss. Der Hinweis zum Wegfall der Stornierbarkeit bei PDF-Bezug findet sich erst am Ende der Buchungsbestätigung.
1. Im Buchungsvorgang findet sich keinerlei Information, dass mit Bezug als PDF keine Stornierung mehr möglich ist.

Nach wie vor können ÖBB-Sparsiene-Tickets nicht storniert werden (ausgenommen das ÖBB-Sparsiene-Komfort-Ticket). Das Bahnunternehmen zeigt sich erfahrungs-gemäß nur selten kulant, auch wenn offensichtliche Fehler bei der Buchung (z. B. falsche Strecke, falsches Reisedatum) vorlagen und sogar dann, wenn die Fahrgäste die korrekten Tickets bereits gebucht hatten.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Legen Sie dem Unternehmen möglichst glaubhaft und nachvollziehbar dar, falls Sie ein Ticket nicht genutzt haben, insbesondere wenn kein Rechtsanspruch auf Erstattung besteht und ein Ticket bereits als PDF bezogen wurde.
- Beziehen Sie Tickets bei der ÖBB-Personenverkehr so spät wie möglich und am besten nicht als PDF (sondern in der ÖBB-App oder am Schalter/Automaten).
- Wenn unklar ist, ob die Reise angetreten werden kann, buchen Sie am besten stornierbare Tickets und keine nicht stornierbaren Sonderangebote wie etwa die ÖBB-Sparsiene.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Kein Ausschluss der Erstattung bestimmter Produkte (z. B. ÖBB-Sparsiene-Tickets).
- Stornierung von PDF-Tickets vor dem ersten Geltungstag wie bei den anderen Bezugsarten eines Tickets, andernfalls zumindest eine weitere Verbesserung der Hinweise vor, während und nach der Buchung, dass mit Bezug als PDF kein Storno mehr möglich ist (z. B. durch ein aktives Zur-Kenntnis-Nehmen durch Bestätigung).



Strafen

Strafzahlungen, welche vorrangig von der ÖBB-Personenverkehr ausgestellt wurden, waren ein weiterer Schwerpunkt der Arbeit der apf im Jahr 2024. Meist bezogen sich die Strafen auf Fahrten mit ungültigen oder keinen Tickets in ÖBB-Nah- bzw. Regionalverkehrszügen. Immer wieder kommt es vor, dass Touristinnen und Touristen bzw. ausländische Reisende am Automaten ein Ticket mit einer Ermäßigung kaufen, die sie nicht betrifft, und daher eine Strafe erhalten. Dies liegt u. a. an der Verbesserungswürdigen Darstellung des Kaufprozesses am Automaten. Insbesondere auf der Strecke zum Flughafen Wien ist Fahrgästen oft nicht bewusst, dass sich der Flughafen außerhalb der Kernzone Wien befindet und daher ein zusätzliches Ticket notwendig ist. Fahrgästen war auch oft nicht bewusst, dass der Zustieg ohne gültigen Fahrschein in ÖBB-Regionalverkehrszüge – von wenigen Ausnahmen abgesehen – nicht zulässig ist. Bei der ÖBB-Personenverkehr ist es nicht zulässig, in einen Zug einzusteigen und anschließend ein Ticket in der ÖBB-App zu kaufen. Der Kaufprozess muss stets vor Zustieg abgeschlossen sein, dies gilt auch für den Kauf in der ÖBB-App.

Erfahrungsgemäß zeigen Unternehmen, allen voran die ÖBB-Personenverkehr, nur äußerst selten ein Entgegenkommen bei Einsprüchen ohne dezidierten Rechtsanspruch auf Strafreduktion oder -erlass.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Achten Sie bei der ÖBB-Personenverkehr darauf, vor Zustieg im Regionalverkehrszug immer ein gültiges Ticket zu besitzen. Sollten Sie in berechtigten Fällen (es gibt keinen geöffneten Schalter oder keinen funktionierenden Automaten am Abfahrtsbahnhof) ohne Ticket einsteigen, wenden Sie sich sofort aktiv an das Zugpersonal bzw. kaufen Sie gleich ein Ticket beim Automaten, falls der Zug über einen verfügt.
- Auch bei Ticketkauf in der ÖBB-App muss der Ticketkauf vor Zustieg vollständig abgeschlossen sein. Das bedeutet, das Ticket muss sich bereits bezogen in der App befinden, um gültig zu sein.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Mehr Kulanz bei der Beurteilung von berechtigten Einzelfällen, sowohl bei der Kontrolle als auch bei einem Einspruch gegen eine Strafe.

„Absolut herausragende Arbeit, bin sehr dankbar und zufrieden! Das ist vielleicht die ausführlichste und respektvollste Organisation des öffentlichen Dienstes mit denen ich je geschrieben habe.“





Leistungseinschränkungen

(Downgrade, Qualitätsreduktion, Ausfall von Nachtreisezügen)

Die apf erhält weiterhin eine hohe Anzahl an Schlichtungsanträgen betreffend Ausfälle/Downgrades bei Schlaf- und Liegewägen bei der ÖBB-Personenverkehr, die aktuell in Europa der relevanzteste Anbieter im Nachtreisezugmarkt ist.

Gerade der Ausfall der Schlaf- bzw. Liegemöglichkeit im Nachtreisezug hat für Fahrgäste schwerwiegende Folgen. Betroffenen Reisenden wird häufig ein Sitzplatz als Alternative angeboten. Ein Ersatz für einen Schlaf- bzw. Liegewagen – gerade bei Fahrten im/ins Ausland – kann meist kaum zeitnah beschafft werden. Eine Fahrt im Sitzwagen ist für die meisten Fahrgäste keine adäquate Alternative.

Zwar gibt es für Downgrades eine eigene Berechnungstabelle bei den ÖBB, jedoch fallen die Erstattungen häufig nicht entsprechend den Vorstellungen der Reisenden aus. Es wird etwa nicht berücksichtigt, dass bei einer frühen Buchung eines Sitzwagens der meist verfügbare Aktionspreis deutlich günstiger gewesen wäre. Erstattet wird jedoch die Differenz zu einem Standard-Ticket, nicht zu einem Aktionsticket.

Wurden bis April 2024 noch Downgrades vom Schlafwagen auf einen Sitzplatz zu 100 Prozent erstattet und pauschal einfache Downgrades (etwa von Schlaf- auf Liegewagen) mit 50 Prozent, so findet diese Kulanzregelung seit April keine Anwendung mehr. Dadurch erhalten Reisende nur mehr die Erstattungen lt. Berechnungstabelle¹, welche öfter niedriger ausfallen.

Mangels Alternativen nutzen Fahrgäste vor allem bei längeren Strecken häufig Flüge. Für die Erstattung von Flugreisen findet sich jedoch kein dezidierter Anspruch in der Bahn-Fahrgastrechteverordnung. Obwohl Flüge preislich günstiger sein können als spontan gebuchte Zug- oder Bus-tickets und alternative Reisen per Zug mit häufigem Umsteigen und sehr langen Reisezeiten verbunden sein können.

Leider ist häufig auch die Information über Ausfälle man gelhaft und erfolgt kurzfristig oder gar nicht. Auch ist die Information erst im Zug leider keine Seltenheit, was die Organisation einer alternativen Reise- oder Übernachtungsmöglichkeit deutlich erschwert. Dazu kommt die eingeschränkte telefonische Erreichbarkeit der ÖBB-Personenverkehr ab 21:00 Uhr.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Eine rechtzeitige Information vor Abfahrt des Zuges ist immer wichtig und sinnvoll. Über fahrplan.oebb.at sind bei SCOTTY sämtliche Verbindungen abrufbar.
- Bei Ausfall nehmen Sie rasch Kontakt mit dem Bahnunternehmen auf und informieren Sie sich bezüglich Alternativen und Handlungsmöglichkeiten.
- Sofern das Bahnunternehmen keine Alternativen anbietet kann, verwenden Sie nach Möglichkeit Fernbusse oder andere Züge, dies erhöht die Chance auf volle Kostenübernahme durch das Bahnunternehmen. Wenn ein Flug die einzige adäquate Alternative darstellt, achten Sie besonders auf angemessene Kosten, halten Sie fest, welche Alternativen Sie überprüft haben, und lassen Sie sich von einer ÖBB-Mitarbeiterin bzw. einem ÖBB-Mitarbeiter eine etwaige Zusage zur Übernahme von Kosten bestätigen.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Verbesserung der Information von Reisenden. Die Information sollte konkret sein und rechtzeitig erfolgen.
- Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit bei Unregelmäßigkeiten in der Nacht, vor allem für Reisende in Nachtreisezügen.
- Aktives Anbieten von alternativen Reisemöglichkeiten durch das Bahnunternehmen.

¹ <https://www.oebb.at/dam/reiseportal/downloads/sonstiges/berechnungstabelle-erstattung-downgrade.pdf>

Fristverletzungen

Wie schon im Jahr zuvor setzte sich auch 2024 die Entwicklung fort, dass die ÖBB-Personenverkehr zahlreiche Anliegen nicht fristgerecht bearbeiten konnte. In einigen Fällen lagen zwar Zahlungszusagen vor, allerdings erfolgte keine zeitnahe/fristgerechte Auszahlung der Ansprüche.

Mögliche Gründe für die Verzögerungen waren im Jahr 2024 aus Sicht der apf eine gestiegene Anzahl an Beschwerden aufgrund zahlreicher Ausfälle von Schlaf- und Liegewagen und wetterbedingte Störungen wie das Hochwasser in Teilen Österreichs.

Bestimmte Anliegen werden von der ÖBB-Personenverkehr weiterhin pauschal mit der Eingangsbestätigung abgelehnt. Dazu zählen etwa Erstattungsanträge von bereits bezogenen Tickets im PDF-Format und Sparschiene-Tickets. Die Forderung der apf nach der Bekanntgabe einer Geschäftszahl bei der automatischen Eingangsbestätigung wurde umgesetzt. Damit ist die Nachreichung von Informationen/Unterlagen oder eine Urgenz durch den Fahrgast wieder möglich.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Die Kontaktaufnahme bei der ÖBB-Personenverkehr erfolgt am besten über das Kontaktformular unter oebb.at/kontakt. Bestimmte Anliegen (z.B. Zugausfall, Verspätung) können auch über den sogenannten Fahrgastrechte-Bot eingebracht werden.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Raschere Reaktion auf Anliegen und rechtskonforme Auszahlung binnen der gesetzlich verankerten Fristen.
- Weitere Verbesserung der automatischen Eingangsbestätigung (z.B. keine pauschale Ablehnung, Eingangsbestätigung sollte den eingegebenen Beschwerdeinhalt umfassen).





Versäumen eines Fluges durch Zugverspätung

Die apf befasste sich 2024 vermehrt mit Fällen, in denen aufgrund von Zugverspätungen oder -ausfällen bei der Anfahrt zum Flughafen entweder die Flüge verpasst wurden oder Zusatzkosten für Taxis entstanden sind. In diesen Fällen verweist die ÖBB-Personenverkehr auf eine Empfehlung des Flughafens Wien, dass die Ankunft am Flughafen mindestens zwei Stunden vor Abflug erfolgen soll. Ist dies nicht der Fall, wird die Kostenübernahme grundsätzlich abgelehnt.

Die apf vertritt dabei die Ansicht, dass dies nur eine Empfehlung des Flughafens darstellt und keinen rechtsverbindlichen Charakter hat. Relevant sind die Angaben der gebuchten Fluglinie über die Check-in-Annahmeschlusszeiten oder die Boarding-Zeiten.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Die apf empfiehlt Reisenden, ausreichend Zeit am Flughafen vorzusehen. Hier sollten die Vorgaben des Flugunternehmens, der Check-in, die Gepäckaufgabe, Sicherheitskontrollen und ein gewisser Zeitpuffer mitberücksichtigt werden.
- Ist für Reisende ersichtlich, dass der Flug wegen Verspätung oder Ausfall des Zugs nicht mehr zu erreichen ist, empfiehlt es sich, rechtzeitig eine alternative Fahrt zum Flughafen, vorrangig mit anderen öffentlichen Verkehrsmitteln, andernfalls mit dem Taxi, zu organisieren.
- Kontaktieren Sie das Bahnunternehmen und lassen Sie sich nach Möglichkeit bestätigen, dass das Unternehmen die Zusatzkosten übernehmen wird.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Einzelfallüberprüfung bei derartigen Fällen anstatt pauschaler Ablehnung von Forderungen aufgrund der Unterschreitung der Empfehlung des Flughafens.
- Erhöhtes Bewusstsein bezüglich der Verantwortung als Zubringer zum Flug.

Weitere von der apf erreichte Verbesserungen

- Freizeit-Tickets der Verkehrsverbünde werden besser im ÖBB-Ticketshop dargestellt.
- Verbesserung bei den Hinweisen zur Stornierung bei Nachtzug-Buchungen bei Bezug als PDF.
- Verbesserung der Warnung bei ÖBB-Personenverkehr bezüglich „Starker Reisetag/keine Beförderungs-/Sitzplatzgarantie ohne Reservierung“.
- ÖBB-Downgradetabelle wurde angepasst (Sitzplatz/Pri-vatabeil Sitzwagen).
- WESTbahn und ÖBB-Personenverkehr: Veröffentlichung und verbesserte Information in den Qualitätsberichten.

„Das Team hat sich außerordentlich gut und professionell um die Angelegenheit gekümmert. Kann ich jedem nur weiterempfehlen.“





Schwerpunkte Bus

Hilfeleistungen (Mahlzeiten und Erfrischungen)

Wie schon in den Jahren zuvor musste die apf feststellen, dass einige Busunternehmen den Verpflichtungen gemäß Art 21 lit a der Verordnung (EU) 181/2011 nicht ausreichend nachkommen. Bei Abfahrtsverspätungen von Busbahnhöfen von mehr als 90 Minuten sowie bei Busausfällen und einer planmäßigen Dauer der Fahrt von über drei Stunden sind Hilfeleistungen in Form von Mahlzeiten und Erfrischungen anzubieten.

In den durchgeführten Schlichtungsverfahren konnte die apf pauschale und individuelle Entschädigungen der nicht erbrachten Hilfeleistungen erreichen – vorwiegend mit FlixBus, dem Marktführer im Fernbusverkehr in Österreich.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Wenn das Unternehmen keine Hilfeleistung anbietet, kann diese selbst organisiert werden, die Kosten können beim Unternehmen eingereicht werden.
- Alle Kostennachweise sollten aufbewahrt werden, etwa in Form von Rechnungen. Zahlungsnachweise werden im Allgemeinen nicht anerkannt.
- Alkoholische Getränke werden im Rahmen der Hilfeleistung in der Regel nicht erstattet.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Proaktive Information über bzw. Angebot der Hilfeleistung in Form von Mahlzeiten und Erfrischungen.

Problematik „Zurückgelassenwerden“ an Zwischenstopps

Die apf wird auch kontaktiert, wenn Fahrgäste bei einem Zwischenstopp zurückgelassen wurden. Häufig wird hier berichtet, dass die bekanntgegebene Pausendauer nicht eingehalten wurde oder nicht überprüft wurde, ob alle Fahrgäste bei der Abfahrt wieder im Bus sind.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Machen Sie als allein reisende Person Mitreisende auf sich aufmerksam, falls Sie den Bus verlassen.
- Lassen Sie nicht alle Wertsachen im Bus zurück. Nehmen Sie etwa das Mobiltelefon, Geld, Wohnungsschlüssel oder einen Ausweis mit, insbesondere wenn Sie allein reisen.
- Kommen Sie rechtzeitig vor Ende der angegebenen Pausenzeit retour.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Zuverlässige Überprüfung, ob alle Fahrgäste am Ende von Pausen zurückgekehrt sind.
- Möglichkeit der direkten Kontaktaufnahme mit dem Buspersonal in Notsituationen.



Defekte Busse

Bei der apf wurden Fälle gegen Busunternehmen eingebracht, deren Busse auf der Autobahn aufgrund von Defekten nicht weiterfahren konnten.

In diesen Fällen muss das Unternehmen gemäß den Fahrgastrechten für eine Weiterfahrt oder alternative Beförderung sorgen. Dies wurde in den bei der apf eingebrachten Fällen jedoch meist nicht ausreichend rasch organisiert.

So wurde etwa häufig nur ein Teil der Reisenden von einem Folgebus transportiert oder aber es wurde erwartet, dass Fahrgäste mehrere Stunden auf eine Reparatur warteten. Insbesondere auf stark frequentierten Strecken bzw. in der Nähe von Ballungsräumen mit ausreichend Infrastruktur muss die Fortsetzung der Fahrt mit anderen Fahrzeugen schneller organisiert werden.

„Sie haben das Problem innerhalb weniger Tage gelöst. Vielen Dank, apf-Team.“

Fahrgäste, die nicht so lange warten können oder wollen, haben die Möglichkeit, selbst eine alternative Beförderung, wie z. B. ein Taxi, zu organisieren und die Kosten anschließend beim Unternehmen geltend machen. Bei diesem Prozess besteht nach Erfahrung der apf großes Verbesserungspotenzial.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

- Verlangen Sie von den Ansprechpersonen vor Ort oder dem Kundenservice des Busunternehmens proaktiv eine alternative Beförderung, wenn kein rasches Ende der Verzögerung absehbar ist.
- Lassen Sie sich – wenn möglich – etwaige Kostenzusagen für eine alternative Beförderung schriftlich bestätigen.
- Sofern Sie selbst eine alternative Beförderung organisieren, achten Sie auf angemessene Kosten und auf Nachweise, etwa in Form von Tickets oder Rechnungen.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Bessere Überprüfung der technischen Zustände der Linienbusse.
- Raschere Organisation einer alternativen Beförderung, z. B. per Großraumtaxis oder anderen Bussen/Zügen.





Alternative Beförderung

Im Falle einer Annulierung, Verspätung von mehr als 120 Minuten oder Überbuchung, besteht nach den Fahrgastrechten gemäß Art 19 Abs 1 lit a der Verordnung (EU) 181/2011 die Möglichkeit, eine alternative Beförderung zu nutzen.

Grundsätzlich ist diese vom Beförderer anzubieten, dabei sollten keine zusätzlichen Kosten für Fahrgäste anfallen, eine ähnliche Gesamtreisezeit gegeben sein und zusätzliche Umsteigeverbindungen vermieden werden. Oftmals müssen betroffene Fahrgäste jedoch selbst aktiv werden.

Problematisch wird es erfahrungsgemäß dann, wenn etwa nicht dieselbe Strecke wie bei der ursprünglich geplanten Busfahrt gebucht wird, zum Beispiel weil ein Zug als alternative Beförderung dort nicht hält. In diesen Fällen zeigte sich FlixBus in den eingebrachten Fällen gegenüber Fahrgästen bezüglich einer Erstattung der Zusatzkosten des Öfteren ablehnend.

Nach der Bus-Fahrgastrechteverordnung, die explizit eine geänderte Streckenführung zulässt, waren diese Ablehnungen nach Ansicht der apf jedoch nicht pauschal zulässig.

Weiters ist festzustellen, dass FlixBus eine Übernahme von Kosten bei Buchungen von anderen Verkehrsmitteln als Bus und Bahn zur Fortsetzung der Fahrt häufig ablehnt.

Die apf verwies im Rahmen der Schlichtungsverfahren darauf, dass im Einzelfall auch Fahrten mit einem Mietwagen vergleichbare Bedingungen aufweisen können oder etwa auf langen Strecken das Flugzeug die einzige Alternative darstellt. In diesen Fällen sollte zumindest eine anteilige Kostenübernahme durch das Unternehmen angeboten werden.

Empfehlungen der apf an Fahrgäste

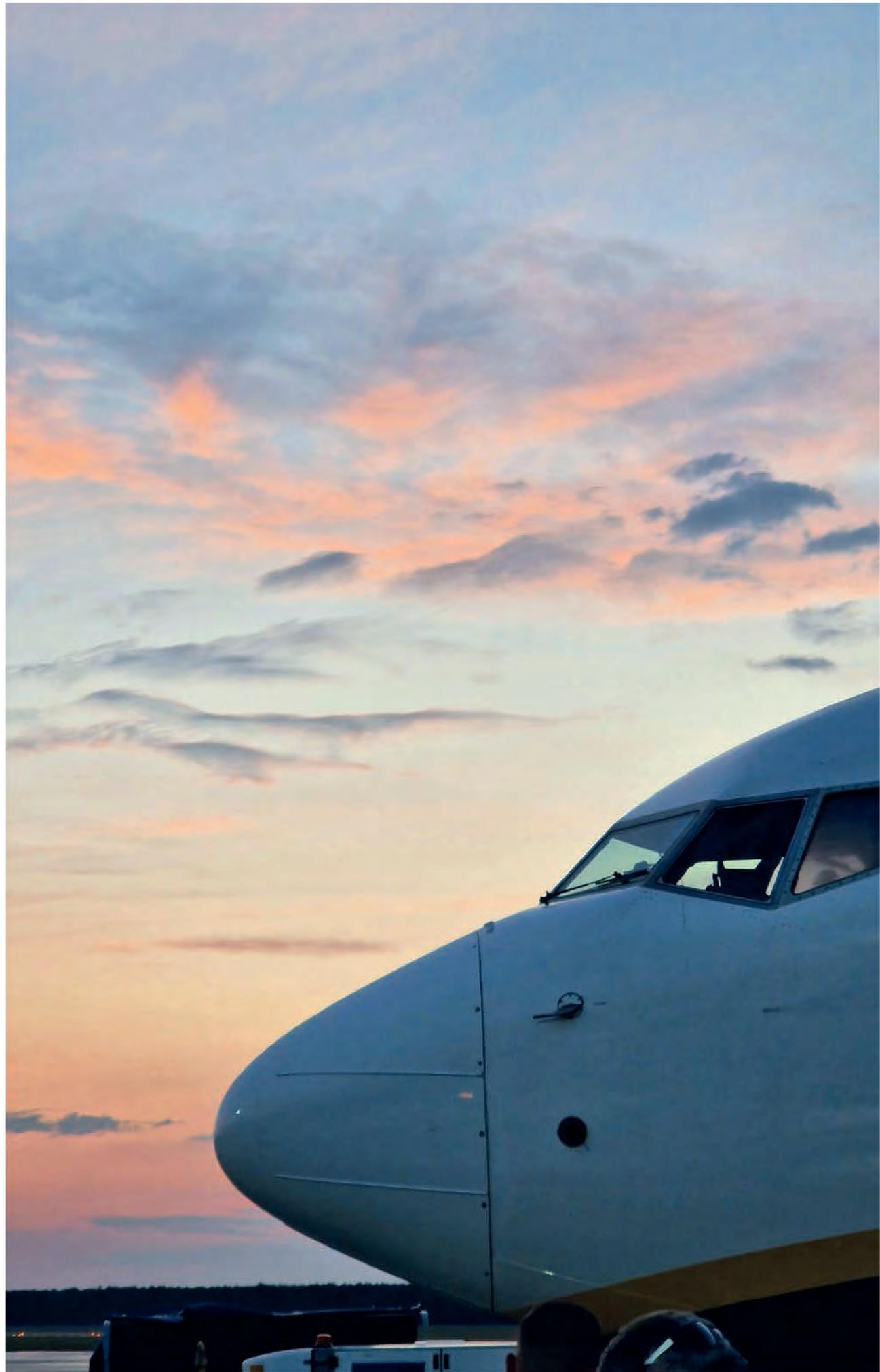
- Buchen Sie, sofern möglich, bei alternativen Verbindungen immer denselben Zielort des Busses.
- Nutzen Sie nach Möglichkeit bei alternativen Fahrten primär andere Busse und Züge. Bei der Nutzung eines Mietwagens oder eines Flugzeuges ist auch die anteilige Kostenübernahme durch den Beförderer nicht garantiert.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Es sollte keine pauschale Ablehnung von Fällen erfolgen, wenn die Strecke bzw. der Zielort zwischen altem Beförderungsvertrag und neu gekauftem Ticket aus nachvollziehbaren Gründen nicht ident ist.

„Ich kann nur Gutes sagen, das ist wirklich ein Dienst an der Öffentlichkeit!“







Schwerpunkte Flug

Flugverspätungen

Im Jahr 2024 führte die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) erstmalig seit dem Jahr 2019 wieder mehr Verfahren zu verspäteten als zu annullierten Flügen durch. Bei einer Flugverspätung können nach der EU-Fluggastrechteverordnung Ansprüche auf Hilfs- und Betreuungsleistungen, eine Ausgleichszahlung oder eine Flugscheinkostenerstattung bestehen.

Besonders beschäftigt haben die Flug-Expertinnen und -Experten jene Schlichtungsverfahren, in denen Flüge mehrere Stunden oder teils sogar mehrere Tage verspätet waren. Während der Wartezeit auf den verspäteten Abflug entstanden dabei oft hohe Kosten für Unterkunft und Verpflegung, wenn Airlines verabsäumten, dies für die Fluggäste zu organisieren. Zudem entschieden sich Betroffene häufig dazu, den ursprünglichen Flug nicht mehr anzutreten, und forderten eine Ausgleichszahlung.

Hilfs- bzw. Betreuungsleistungen stehen nach der Fluggastrechteverordnung¹ gemäß Art 6 in Verbindung mit Art 9 zu:

- bei Flügen bis zu 1.500 km ab zwei Stunden Abflugverspätung;
- bei Flügen innerhalb der EU ab 1.500 km ab drei Stunden Abflugverspätung;
- bei Flügen von 1.500 km bis zu 3.500 km (nicht innerhalb der EU) ab drei Stunden Abflugverspätung;
- bei Flügen über 3.500 km (nicht innerhalb der EU) ab vier Stunden Abflugverspätung

Liegt also eine Abflugverspätung vor, ist die Fluglinie verpflichtet unentgeltlich Snacks, Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anzubieten

sowie kostenfreie Kontaktaufnahme (per E-Mail oder Telefon) zu ermöglichen. Bei Wartezeiten über Nacht müssen zudem eine Hotelunterbringung und der Transfer zwischen Flughafen und Hotel übernommen werden.

Die Ausgleichszahlung steht bei einer großen Verspätung zu, wenn das Endziel mit einer Verspätung von drei Stunden oder mehr im Vergleich zur ursprünglich geplanten Ankunftszeit erreicht wird. Gemäß Art 5 Abs 3 der Fluggastrechteverordnung² besteht kein Anspruch, wenn die Airline einen außergewöhnlichen Umstand nachweisen kann und alle zumutbaren Maßnahmen zur Vermeidung der Verspätung und deren Folgen ergriffen wurden. Die Höhe der Zahlung hängt dabei von der jeweils gebuchten Strecke ab:

- bei Flügen bis zu 1.500 km: 250 Euro;
- bei Flügen innerhalb der EU ab 1.500 km: 400 Euro;
- bei Flügen von 1.500 km bis 3.500 km (nicht innerhalb der EU): 400 Euro;
- bei Flügen über 3.500 km (nicht innerhalb der EU): 600 Euro

Die Flugstrecken sind nach der Methode der Großkreisentfernung zu ermitteln und bei Flugverbindungen mit Anschlussflügen ist nur die Entfernung zwischen dem Ort des ersten Abflugs und dem Endziel heranzuziehen³.

Eine Erstattung der Ticketkosten kann bei einer Flugverspätung gemäß Art 6 Abs 1 iii) der Fluggastrechteverordnung⁴ gewählt werden, wenn die Abflugverspätung bereits mindestens fünf Stunden beträgt.

Die irische Fluglinie Ryanair verweigerte die Zahlung der Ausgleichsleistung besonders häufig, wenn Fluggäste bei großen Abflugverspätungen einen gebuchten Flug nicht mehr antraten. Die Airline lehnte mit dem Argument ab, ein Fluggast müsse tatsächlich am verspäteten Flug teilgenommen haben, um einen Ausgleichszahlungsanspruch zu erhalten.

Die apf teilt diese Einschätzung nicht. Die Ausgleichszahlung stellt nach dem Europäischen Gerichtshof (EuGH) eine Kompensation für Zeitverlust und andere Unannehmlichkeiten dar⁵. So besteht beispielsweise auch dann ein Anspruch auf Ausgleichszahlung, wenn ein Fluggast bei einer kurzfristigen Annulierung eines Fluges eine angebotene

¹ VO (EG) 261/2004.

² VO (EG) 261/2004.

³ EuGH 07.09.2017, Rs C-559/16.

⁴ VO (EG) 261/2004.

⁵ EuGH 23.10.2012, in den verbundenen Rechtssachen C-581/10 und C-629/10.



Alternativbeförderung zum Endziel ablehnt und die Erstattung der Flugscheinkosten verlangt. Für denjenigen Fluggast, der am verspäteten Flug nicht mehr teilnimmt, ist die Beeinträchtigung vergleichbar einer Annulierung des Fluges.

Der EuGH hat hierzu bereits entschieden, dass die Art 5 und 7 der Fluggastrechteverordnung⁶ im Licht des Grundsatzes der Gleichbehandlung dahin auszulegen sind, dass Fluggäste, die von einer großen Verspätung betroffen sind, bei entsprechendem Einfinden am Flughafen nicht schlechter gestellt sein dürfen als bei einer Annulierung⁷. Der EuGH stellt weiters klar, dass sich ein Fluggast, um die Ausgleichszahlung im Fall einer großen Verspätung eines Fluges zu erhalten, rechtzeitig zur Abfertigung oder bei Online-Registrierung bei dem ausführenden Luftfahrtunternehmen eingefunden haben muss⁸. Jemand, der sich gar nicht eingefunden hat, hat den Zeitverlust wohl gar nicht erst erlitten.

Ein Ausgleichszahlungsanspruch steht Fluggästen, die sich am Flughafen eingefunden haben, daher gleichermaßen wie den verspätet beförderten Personen zu, da bei beiden zu kompensierende Unannehmlichkeiten wie eine lange Wartezeit sowie eine Verlängerung der Reisezeit vorliegen.

Empfehlungen der apf an Fluggäste

- Betroffene Fluggäste, denen keine Verpflegung und/oder Unterkunft proaktiv angeboten wird, sollen unbedingt im ersten Schritt Kontakt mit dem Unternehmen aufnehmen, bevor eigenständig Ausgaben getätigt werden. Muss selbst eine Unterkunft organisiert und bezahlt werden, empfiehlt die apf, unbedingt Rechnungen und Belege aufzubewahren.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Anerkennung sämtlicher rechtlicher Verpflichtungen aus der Unionsgesetzgebung und Leistung der zustehenden Ausgleichszahlung.

Außergewöhnliche Umstände

Die apf befasst sich bei ihrer Schlichtungstätigkeit seit ihrem Bestehen sehr intensiv mit der Überprüfung von seitens der Luftfahrtunternehmen geltend gemachten außergewöhnlichen Umständen.

In den Schlichtungsverfahren der apf im Flugverkehr führen Luftfahrtunternehmen oftmals außergewöhnliche Umstände an, um von der verpflichtenden Leistung von Ausgleichszahlungen bei Verspätungen oder Annulierungen ausgenommen zu werden. Eine Entlastung von der Verpflichtung zur Zahlung einer Ausgleichsleistung ist möglich, wenn ein Luftfahrtunternehmen nachweisen kann, dass eine Annulierung oder Verspätung auf einen außergewöhnlichen Umstand entsprechend Artikel 5 Absatz 3 der Fluggastrechteverordnung zurückzuführen ist.

Die EU-Fluggastrechteverordnung führt als Beispiele außergewöhnlicher Umstände Ereignisse wie politische Instabilität, widrige Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken, unerwartete Flugsicherheitsmängel und Streiks, die den Flugbetrieb beeinträchtigen, an. Eine nähere Definition erfolgte durch zahlreiche Urteile des EuGHs. Es handelt sich dabei um Vorkommnisse, „*die aufgrund ihrer Natur oder Ursache nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens sind und von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen sind*“.⁹

Eine Auswertung der außergewöhnlichen Umstände im Jahr 2024 zeigte, dass in den Verfahren der apf widrige Wetterbedingungen am häufigsten von Fluglinien nachvollziehbar als Grund für die Verweigerung einer Ausgleichszahlung dargelegt wurden.

Darunter fallen beispielsweise nicht nur plötzlich auftretende Extremwetterereignisse, starker Wind, schlechte Sicht oder vereiste Start- und Landebahnen, sondern auch durch die Flugsicherung vergebene Zeitfenster (Slots) zum Starten

⁶ VO (EG) 261/2004.

⁷ EuGH 19.11.2009, in den verbundenen Rechtssachen C 402/07 und C 432/07; EuGH 07.07.2022, C 308/21.

⁸ EuGH 25.01.2024, C-474/22.

⁹ EuGH, 22.12.2008, C-549/07.





oder Landen von Flugzeugen aufgrund schlechter Wetterbedingungen auf den jeweiligen Flugrouten oder auf Lande- und Abflughäfen, an die sich die Airline halten muss.

Im Jahr 2024 waren auch Streiks ein berücksichtigenswerter Faktor bei außergewöhnlichen Umständen, der im Vergleich zum Vorjahr allerdings von geringerer Bedeutung war.

Relevant für die Leistung von Ausgleichszahlungen infolge von Streiks ist die Frage, wer genau die Arbeit niederlegt. Handelt es sich beispielsweise um das Personal einer Fluglinie, so muss eine Ausgleichszahlung geleistet werden. Streikt hingegen das Flughafen-Personal, wie etwa die Fluglotsinnen und Fluglotsen, Sicherheitspersonal etc., so ist davon auszugehen, dass Fluglinien keine Ausgleichszahlungen leisten müssen. Konkret werden diese Fälle aber in Einzelbetrachtung durch Nachweise der betroffenen Fluglinie entschieden.

Weitere Ursachen, die in der laufenden EuGH-Rechtsprechung als außergewöhnliche Umstände anerkannt wurden, sind unter anderem: Vulkanausbruch, Vogelschlag, Reifenschaden durch einen Gegenstand auf der Rollbahn, Treibstoff auf der Rollbahn, global weitreichende IT-Ausfälle, Kollision mit einem anderen Flugzeug und randalierende Fluggäste (unruly passengers).

Unabhängig von der Ursache ist es jedoch wichtig zu überprüfen, ob die Fluggesellschaft alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hat, um die Auswirkungen auf die Reisenden zu minimieren. Hierbei wird darauf abgestellt, ob Maßnahmen zur Vermeidung der außergewöhnlichen Umstände selbst getroffen wurden, Maßnahmen zur Vermeidung einer daraus resultierenden Annulierung oder Verspätung sowie auch Maßnahmen zur Vermeidung der unerwünschten Folgen für den einzelnen Fluggast, beispielsweise durch eine Umbuchung.

Wenn die Fluglinie einen außergewöhnlichen Umstand nachweisen kann, entfällt die Ausgleichszahlungspflicht.

Dennoch haben Betroffene Anspruch auf Unterstützungs- und Betreuungsleistungen, einschließlich Ticketkostenrück erstattung oder anderweitiger Beförderung zum Reiseziel, Verpflegung, Transfer und Hotelunterbringung. Diese Kosten werden von den Schlichtungsverfahren der apf mitumfasst.

Empfehlungen der apf an Fluggäste

- Fluggäste sollten sich bewusst sein, dass die Ursache von Flugunregelmäßigkeiten variieren kann und sich die Situation nicht immer offensichtlich gestaltet.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Die Einhaltung von Betreuungspflichten und die Buchung von alternativen Reisemöglichkeiten zum Reiseziel – unabhängig von der eigenen Unternehmensflotte – sollten ausgebaut werden.

„Sehr hilfreich bei Reiseproblemen, rasche und erfolgreiche Bearbeitung meines Schlichtungsantrags!“

Erschwerete Kontaktaufnahme mit Ryanair

Die meisten Luftfahrtunternehmen räumen Fluggästen die Möglichkeit ein, ihre Beschwerden auf digitalem Wege, über ein Online-Beschwerdeformular, und analog, per eingeschriebenem Brief, vorzubringen – so grundsätzlich auch bei Ryanair.

Nach der Einreichung von Beschwerden bzw. Forderungen über das Online-Formular auf der Website der Fluglinie erfolgt im ersten Schritt eine individuelle Prüfung samt entsprechender Rückmeldung an die betroffene Person.

Im Juni 2024 führte Ryanair eine Umstellung des digitalen Beschwerdeformulars durch. Die detaillierte, individuelle Prüfung des vorgebrachten Sachverhaltes war nun nicht mehr vorgesehen. Ersetzt wurde das bislang angewendete Prozedere durch einen Pop-up-Text, der entsprechende Befreiungsgründe für die Leistung von Ausgleichszahlungen auflistete. Die Beschwerde wurde in diesem Verfahren zu keiner Zeit durch das Beschwerdemanagement geprüft.

„Innerhalb von nur 2 Wochen konnte ein zufriedenstellendes Ergebnis erzielt werden. Großartiger Service – sehr empfehlenswert!“

Besonders verärgert waren Betroffene über falsche Feststellungen, die immer wieder durch diese automatisierte Bearbeitung vorkamen. So erhielten beispielsweise Personen, deren Flug den Zielflughafen Wien mit einer Verspätung von mehr als sechs Stunden erreicht hatten, die Mitteilung, dass kein Anspruch auf Ausgleichszahlung bestünde, da die Verspätung angeblich unter drei Stunden lag. Ryanair versicherte auf Nachfrage, dass es sich dabei um unglückliche Versehen gehandelt habe, die im Zuge eines umfassenden Umstellungsprozesses aufgetreten waren.

Die Unzufriedenheit der Betroffenen spiegelte sich deutlich in der Anzahl der bei der apf eingegangenen Anträge wider: In den ersten sechs Monaten des Jahres 2024 gingen im Durchschnitt 33 Anträge pro Monat bezüglich Flugunregelmäßigkeiten bei Ryanair bei der apf ein; im Zeitraum Juli bis September verzeichnete die apf hingegen durchschnittlich 289 Anträge pro Monat – eine Vervierfachung im Vergleich zum gleichen Zeitraum des Vorjahrs.

Wenn Betroffene nachweisen konnten, dass die eingereichte Beschwerde von Ryanair ohne gründliche Prüfung lediglich mit einem oben beschriebenen Pop-up abgewiesen wurde, konnte die apf in der Regel einvernehmliche Lösungen erzielen. Mehrfach thematisierte die apf diese Problematik gegenüber dem Luftfahrtunternehmen, welches Beschwerden von Fluggästen derzeit erfreulicherweise wieder individuell evaluiert und bearbeitet.

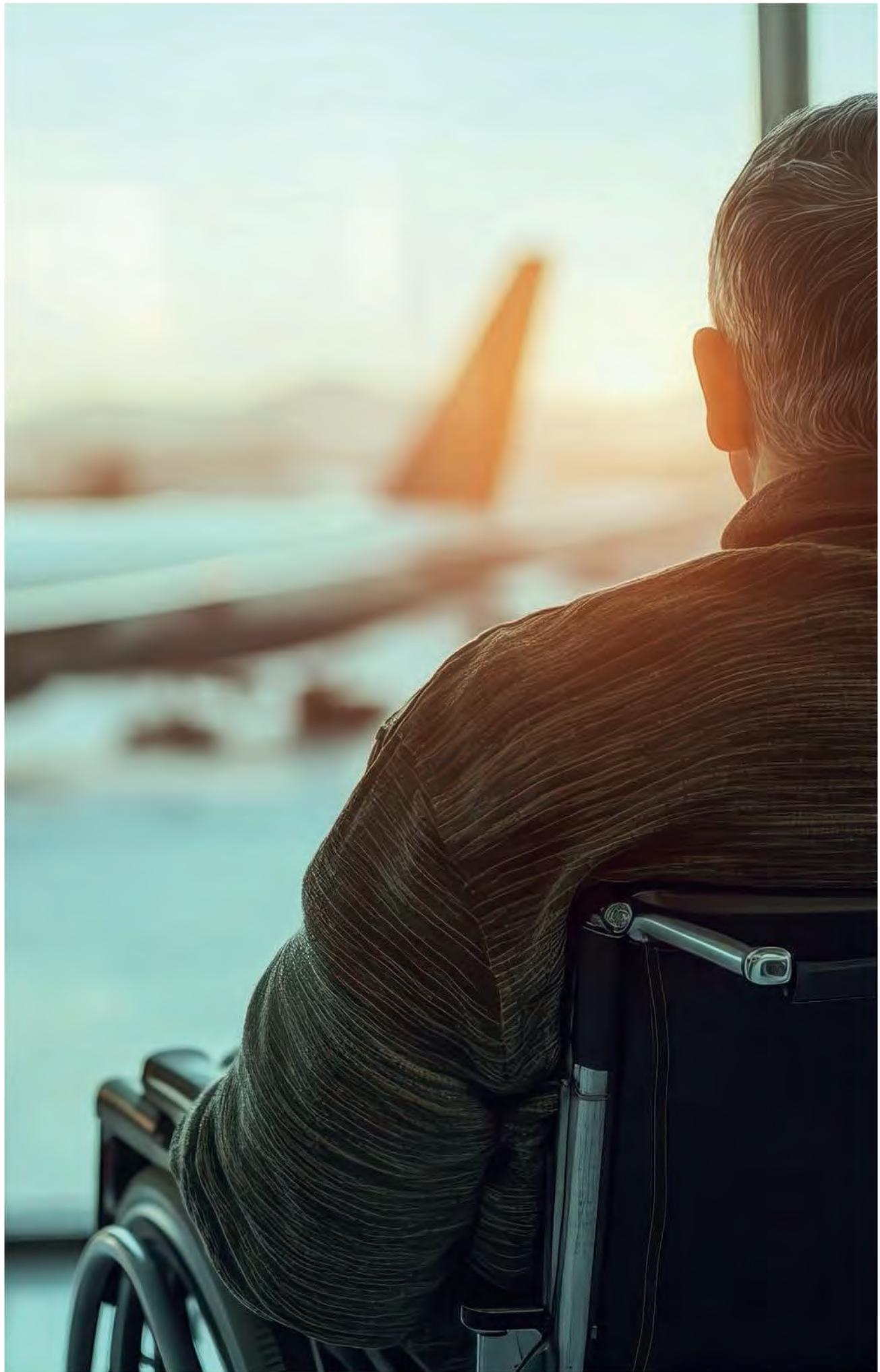
Empfehlungen der apf an Fluggäste

- Screenshots von Rückmeldungen und Pop-up-Fenstern abspeichern.

Empfehlungen der apf an Unternehmen

- Klare Informationen über die Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung stellen.
- Weitreichende Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme anbieten (Beschwerdeformular, E-Mail, Hotline, Postadresse, Chatbot).
- Individuelle Evaluation von Beschwerdefällen und fundierte Rückmeldungen.





Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

Bahnverkehr

Im Bahnbereich führte die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) im Jahr 2024 ein Schlichtungsverfahren in Zusammenhang mit Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität (PRM) durch. Im Folgenden einige Details zu einem Fall:

Strafe im Zug trotz Schwierigkeiten bei der Bedienung des Automaten

Ein Reisender wollte vom Brenner nach Innsbruck fahren. Aufgrund einer Parkinson-Erkrankung war es ihm jedoch nicht möglich, den Ticketautomaten am Bahnsteig zu bedienen. Im Zug meldete er sich umgehend beim Zugpersonal, erhielt aber trotzdem eine Strafe.

Da auch ein Einspruch beim Bahnunternehmen abgelehnt wurde, wandte sich der Betroffene Hilfe suchend an die apf mit der Bitte um Unterstützung.

Die apf verwies im Schlichtungsverfahren auf die Tarifbestimmungen des Bahnunternehmens, welche wie folgt lauten:

Können Sie Tickets an einem Bahnhof oder im Zug ausschließlich an einem Ticketautomaten kaufen, so stellen wir den folgenden Reisenden ohne Begleiter ebenfalls keine Fahrgehnachforderung aus:

- *Reisende, die aufgrund ihres fortgeschrittenen Alters keinen Automaten bedienen können*
- *Reisende, die aufgrund eingeschränkter manueller oder geistiger Möglichkeiten keinen Automaten bedienen können*

Den [...] genannten Reisenden verrechnen wir auch nicht die Servicegebühr [...] beim Kauf von Tickets im Zug.

Mit dieser Argumentation wandte sich die apf an das Bahnunternehmen und erreichte eine Reduktion der Strafe auf den reinen Ticketpreis. Das Bahnunternehmen blieb jedoch weiter bei seiner Auffassung, dass die Strafe korrekt ausgestellt worden sei, und argumentierte dies wie folgt:

„Wenngleich wir natürlich Verständnis für die Situation haben, möchten wir darauf hinweisen, dass sich der genannte Tarifpunkt auf eine generelle Unfähigkeit, einen Ticketautomaten zu benützen, bezieht. Die ausgestellte Fahrgehnachforderung sehen wir somit als tariflich korrekt an.“



Ungeachtet der unterschiedlichen Ansichten konnte das Verfahren positiv erledigt werden.

Flugverkehr

Im Flugbereich führte die apf im Jahr 2024 14 Verfahren in Zusammenhang mit PRM durch. Im Folgenden einige Details zu zwei Fällen:

Keine Hilfestellung für Rollstuhlfahrer nach verpasstem Anschlussflug

Der Antragsteller – ein Rollstuhlfahrer – hatte einen Flug aus einem Drittstaat über Wien nach Amsterdam gebucht. Der erste Flug war so stark verspätet, dass der Anschlussflug nach Amsterdam nicht mehr erreicht werden konnte. Der Betroffene wurde auf den nächsten verfügbaren Flug von Wien nach Amsterdam umgebucht, auf dem er aber den ursprünglich ordnungsgemäß angemeldeten Rollstuhlservice nicht erhalten hat.

Das Luftfahrtunternehmen reagierte zunächst nicht auf die Kontaktaufnahmeversuche des Passagiers, weshalb dieser die apf kontaktierte. Im Rahmen eines förmlichen Schlichtungsverfahrens wurde der Sachverhalt aufgearbeitet. Neben der gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 (Fluggastrechteverordnung) zustehenden Ausgleichszahlung aufgrund der erlittenen Verspätung am Zielort erhielt der Passagier zusätzlich einen Fluggutschein aufgrund der erlittenen Unannehmlichkeiten. Obwohl aus der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 (PRM-Verordnung) in der Regel kein direkter Anspruch auf eine Entschädigung ableitbar ist, konnte im gegenständlichen Fall somit eine zusätzliche Kulanzlösung erzielt werden.

Nichtbeförderung aufgrund einer Mobilitätshilfe

Der Antragsteller – ein Mann mit eingeschränkter Mobilität – hatte einen Flug von Wien nach London gebucht. Er nutzt einen Elektroscooter zur Fortbewegung, da es ihm nicht möglich ist, längere Distanzen zu gehen.

Beim Einsteigen wurde ihm das Boarding mit der Begründung verweigert, es handle sich bei dem Elektroscooter nicht um eine Mobilitätshilfe. Zudem überschreite der verbaute Lithium-Ionen-Akku die zulässige Wattzahl.

Letztlich sah sich der Antragsteller gezwungen, ein neues Flugticket (bei einer anderen Fluggesellschaft) zu buchen.

Das betroffene Luftfahrtunternehmen war nicht bereit, den rechtskonformen Zustand herzustellen, weshalb sich der Passagier an die apf wandte. Im Rahmen eines förmlichen Schlichtungsverfahrens wurde zunächst der Begriff der Mobilitätshilfe erörtert.

Mobilitätshilfen sind in der Verordnung 1107/2006 nicht eindeutig definiert, jedoch können sie nach den Auslegungsleitlinien zur Anwendung der Verordnung 1107/2006 als Geräte abgegrenzt werden, die der Mobilität von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität dienen oder sie in ihrer Mobilität unterstützen. Gemäß Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen (bis zu zwei) Mobilitätshilfen pro PRM befördert werden, sofern diese rechtzeitig angemeldet und die einschlägigen Vorschriften über Gefahrgüter eingehalten werden.

Im gegenständlichen Fall meldete der Antragsteller seine Mobilitätshilfe 48 Stunden vor der Abreise ordnungsgemäß an, einschließlich aller Abmessungen und technischen Details.

Im Verfahren konnte herausgearbeitet werden, dass es sich bei der vom Antragsteller verwendeten Mobilitätshilfe sehr wohl um eine solche gehandelt hat und der Akku die höchstzulässige Wattzahl nicht überschritten hat.

Somit wurde dem Antragsteller die Beförderung aus unvertretbaren Gründen verweigert. Das Luftfahrtunternehmen erklärte sich bereit, neben der Leistung einer Ausgleichszahlung auch die Mehrkosten des alternativen Fluges zu erstatten.

Schlichtungstätigkeit für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

Bisher wurden bei der apf für den Flugsektor wenige PRM-Schlichtungsanträge eingebracht. 2024 schloss die apf im Flugbereich insgesamt vierzehn Verfahren für Passagiere mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität ab (2023: acht). Der größte österreichische Flughafen, der Vienna International Airport (VIE), verzeichnete 2024 eine markante Steigerung an Reisenden, die einen PRM-Service in Anspruch nahmen.

INFO:**Entwicklung der Nutzung des PRM-Services an den österreichischen Flughäfen****Flughafen Wien:**

Jahr	2020	2021	2022	2023	2024
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	52.443	86.815	171.710	204.031	223.908
Entwicklung in Prozent		+ 65,5	+ 97,8	+ 18,8	+ 9,7

Flughafen Salzburg:

Jahr	2020	2021	2022	2023	2024
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	2.831	1.774	7.284	10.398	12.906
Entwicklung in Prozent		- 37,3	+ 310,6	+ 42,8	+ 24,1

Flughafen Innsbruck:

Jahr	2020	2021	2022	2023	2024
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	1.844	713	3.062	3.913	4.275
Entwicklung in Prozent		- 61,3	+ 329,5	+ 27,8	+ 9,3

Flughafen Graz:

Jahr	2020	2021	2022	2023	2024
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	767	1.055	2.672	3.441	4.041
Entwicklung in Prozent		+ 37,5	+ 153,2	+ 28,8	+ 17,4

Flughafen Linz:

Jahr	2020	2021	2022	2023	2024
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	177	46	233	347	544
Entwicklung in Prozent		- 74,0	+ 406,5	+ 48,9	+ 56,8

Flughafen Klagenfurt:

Jahr	2020	2021	2022	2023	2024
Nutzung PRM-Service (An-, Abflüge und Transit)	110	158	325	301	266
Entwicklung in Prozent		+ 43,6	+ 105,7	- 7,4	- 11,6

Tabelle 1: Entwicklung der Nutzung des PRM-Services durch Flugreisende (An-, Abflüge und Transit) an österreichischen Flughäfen 2020–2024. Quelle: Flughafen Wien AG¹.

¹ Information der Flughafen Wien AG, März 2023.



Nationale und internationale Zusammenarbeit

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) bearbeitet in ihrer Funktion als Schlichtungsstelle die Beschwerden von Fahr- und Fluggästen und überprüft in ihrer Funktion als Durchsetzungsstelle die Einhaltung der EU- und der nationalen Passagierrechte. Zur Erfüllung dieser Aufgaben ist der regelmäßige Austausch auf nationaler und internationaler Ebene, beispielsweise mit Konsumentenschutzorganisationen, außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen, Unternehmen im Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsbereich, Interessenvertretungen, Regulatoren, Ministerien und der Europäischen Kommission notwendig. Darunter fallen die Teilnahme an Veranstaltungen, Vorträge und Präsentationen bis hin zur Besprechung von diversen Themen und Problemen im Bereich der Passagierrechte.

Die apf informiert in diesem Kapitel über die nationale und internationale Vernetzung in den Bereichen Bahn, Bus, Schiff und Flug.

Austauschtreffen

Europäische Kommission und NEB

Die Nationalen Durchsetzungsstellen (National Enforcement Bodies, NEB) tauschen sich im Sinne der gemeinschaftlichen Regelungen der Europäischen Union laufend zu den Fahr- und Fluggastrechten aus. Dies ermöglicht, einheitlich und länderübergreifend vorzugehen. Arbeitsgruppen befassen sich mit meist rechtlichen Fachthemen, Ad-hoc-Gesprächstermine bieten Diskussionsmöglichkeiten und Veranstaltungen mit Interessenträgern werden organisiert. Die NEB stimmen sich bei Bedarf zu allgemeinen Frage- und Problemstellungen ab.

In der Regel findet ein bis zwei Mal pro Jahr ein von der Europäischen Kommission einberufenes Treffen in Brüssel statt. Zusätzlich werden virtuelle Treffen ad hoc organisiert, um aktuelle Themen zu besprechen. Dort können sich Vertreterinnen und Vertreter der NEB aus dem Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr vernetzen und die internationale Zusammenarbeit stärken.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer berichten über Entwicklungen in ihren Staaten und informieren über ihre Durchsetzungsaktivitäten und die Anzahl und Art der behandelten Beschwerden. Weiters werden regelmäßig Auslegungsfragen der diversen Passagierrechte-Verordnungen und weitere relevante Themen besprochen.

Die Europäische Kommission berichtet bzw. informiert über ihre Aktivitäten, öffentliche Konsultationen, die Novellierung/Überprüfung der Passagierrechte, Gesetzgebung der Mitgliedstaaten, NEB-NEB-Vereinbarungen für eine bessere Zusammenarbeit, sonstige Vorhaben und Umfragen.

Ein Austausch zwischen den nationalen Stellen erfolgt einerseits im Rahmen der NEB-Passenger-Rights-Meetings bei allen vier Verkehrsträgern, andererseits über die NEB-WIKI-Plattform und über direkte Kontakte.



Weitere Aktivitäten

TRAVEL_NET

TRAVEL_NET wurde auf Initiative der damaligen deutschen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (jetzt: Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.) und mit Unterstützung der Europäischen Kommission im November 2017 in Berlin gegründet. Das Netzwerk soll gemäß Art 16 Abs 2 ADR-Richtlinie¹ die Vernetzung nationaler Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung (AS-Stellen) sowie den Austausch und die Verbreitung von bewährten Verfahren und Erfahrungen unterstützen.

Im Jahr 2024 nahm die apf an mehreren TRAVEL_NET-Meetings teil, u. a. im Mai bei einem Treffen in Kopenhagen.

„Vielen Dank für das ausgezeichnete Service.“

CPC

(Consumer Protection Cooperation)

Die apf nahm als zuständige CPC-Behörde im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr² 2024 an mehreren informellen Austauschtreffen der Verbraucherbehördenkooperation teil.

Ziel der CPC ist eine europaweite Zusammenarbeit im Verbraucherschutz zwischen nationalen Behörden und weiteren ernannten Stellen mit Unterstützung der EU-Kommission. Bereits in den Vorjahren war die apf an eingeleiteten koordinierten Aktionen beteiligt, worin problematische Praktiken der in der EU tätigen Fluggesellschaften analysiert und konkrete Handlungsempfehlungen zur ordnungsgemäßen Einhaltung von Verbraucher- und Fluggastrechten erteilt wurden. Ende 2024 wurde ein weiteres Durchsetzungsersuchen gegen ein europäisches Luftfahrtunternehmen, mit der apf als einer von mehreren zuständigen Behörden, erstellt. Geprüft werden diverse potenzielle Verstöße gegen EU-Vorschriften, so auch der Fluggastrechteverordnung³, da in Verfahren nicht mitgewirkt und Zahlungen bei Annulierungen, Verspätungen und Nichtbeförderungen nicht vorgenommen wurden. Zu Redaktionsschluss befindet sich die Einleitung von Durchsetzungsmaßnahmen noch in Prüfung.

Trinationale Zusammenarbeit D-A-CH im Fachbereich Flug

Im Jahr 2024 fand der Austausch mit der Durchsetzungsstelle Deutschlands (Luftfahrt-Bundesamt – LBA) und der Durchsetzungsstelle der Schweiz (Bundesamt für Zivilluftfahrt – BAZL) telefonisch, virtuell, schriftlich und bei einem Treffen in Wien statt. Das alljährlich stattfindende Joint Meeting (D-A-CH) wurde in diesem Jahr vom BAZL organisiert und fand im Oktober in Bern statt.

Bei dieser Fachtagung beraten sich die Stakeholder zu laufenden Themen und Entwicklungen im gesamten Bereich der Fluggastrechte.

¹ ADR = Alternative Dispute Resolution, Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten.

² § 3 (1) VBKG iVm Art 3 Z6 VBKVO.

³ VO (EG) 261/2004.

Bus-Fahrgastrechte-Workshop

Die apf nahm im Februar 2024 an einem von der EU-Kommission organisierten Workshop teil, um den Status quo der Fahrgastrechte im Busverkehr zu erörtern. Besondere Schwerpunkte lagen auf Gepäckfragen und benannten Busbahnhöfen gemäß Art 12 der VO 181/2011.

IATA Roundtable

Die apf nahm im November 2024 am zweiten Roundtable der IATA in Madrid teil. Es fand ein Austausch zwischen den Mitgliedern der IATA und den teilnehmenden Nationalen Durchsetzungsstellen statt. Ziel der Veranstaltung war die Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Luftfahrtunternehmen und NEBs.

Konsumentenpolitisches Forum

Das vom Sozialministerium organisierte Konsumentenpolitische Forum behandelte 2024 wichtige Anliegen von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Die apf referierte im Februar 2024 zum Thema „apf-Vorschläge zur Reform der Passagierrechte“.

Fahrgastbeirat

Im November nahm die apf beim Fahrgastbeirat gemäß § 22 EisBFG teil. Der Fahrgastbeirat ist ein Beratungsgremium der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie in Angelegenheiten der Fahrgastrechte sowie der Qualitätskriterien, für die vom Bund bestellten gemeinwirtschaftlichen Leistungen.

Consumer Dialogue Austria

Dies ist eine Veranstaltung der Europäischen Kommission in allen EU-Mitgliedstaaten zur europäischen Verbraucherpolitik, an der die apf im Februar 2024 teilnahm.

Treffen der österreichischen AS-Stellen

Im März nahm die apf am Treffen der acht österreichischen Stellen zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stellen) gemäß § 4 AStG teil.

Connecting Europe Days

Die Connecting Europe Days 2024, organisiert von der Europäischen Kommission, fanden im April in Brüssel statt. Mehr als 3.200 Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus mehr als 80 Staaten diskutierten über ein nachhaltiges und widerstandsfähiges Mobilitätsnetz in Europa. Die apf war bei einer Diskussion zu den Passagierrechten als Teilnehmerin geladen.







Passagier- und Fahrgastrechte

Judikatur und Durchsetzung der Passagierrechte im Bahnverkehr

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

Bei der Bearbeitung der Schlichtungsanträge stellte die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) im Jahr 2024 erneut Verstöße gegen anzuwendende Bestimmungen aus der Bahn-Fahrgastrechteverordnung¹ bzw. aus dem Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz (EisbBFG²) fest. Diese wurden im Rahmen der Schlichtungsverfahren thematisiert und abgestellt. Vereinzelt wurden der Zuständigkeit halber Anliegen an die Schienen-Control Kommission weitergegeben.

Die folgenden Verstöße kamen 2024 in Schlichtungsverfahren der apf am häufigsten vor:

Verweigerung der Auszahlung von Erstattungen

Verstöße bei Erstattungen von Tickets oder Reservierungen³ stellten im Jahr 2024 wieder den häufigsten Grund für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens dar. Darunter fällt beispielsweise die Verweigerung der Erstattung von nicht als PDF bezogenen ÖBB-Sparschiene-Tickets, welche vor dem ersten Geltungstag retourniert wurden.

Seit der Fahrgastrechtenovelle 2024 besteht ein dezidierter Anspruch auf Erstattung, wenn Reisende trotz Sitzplatzreservierung keinen Sitzplatz im Zug erhalten. Hier wurde bisher des Öfteren keine oder eine Erstattung in Gutscheinform angeboten. Bei Qualitätsmängeln und Leistungseinschränkungen, etwa bei einem Ausfall von Heizung bzw. Klimatisierung, defekten Toiletten oder ausgefallenen Wasserröhren im Zug, besteht nach Ansicht der apf ebenfalls ein Anspruch auf die anteilige Erstattung des Ticketpreises, abhängig vom Ausmaß der Qualitätseinschränkung.

¹ VO (EU) 2021/782 ABl L 2021/172, 1 (ab 7. Juni 2023).

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

³ Gemäß § 9 EisbBFG bzw. Art 18 der Verordnung (EU) 2021/782.





Fristverletzungen bei Beantwortungen und Auszahlungen

Wie schon in den Jahren zuvor befasste sich die apf im Jahr 2024 mit Verstößen gegen die gesetzlichen Antwort- bzw. Auszahlungsfristen für Erstattungen und Entschädigungen⁴. Die apf beobachtete, dass die gesetzliche Beantwortungszeit von Beschwerden, die für eine erste inhaltliche Antwort einen Monat vorsieht, bei der ÖBB-Personenverkehr immer wieder überschritten wurde. Die Frist für eine inhaltliche Beantwortung gilt für die Bahn-Fahrgastrechteverordnung und das EisbBFG betreffende Beschwerden mit und ohne rechtlichen Anspruch auf Auszahlungen. Bei diesen Fällen eröffnete die apf rasch ein entsprechendes Verfahren und forderte eine inhaltliche Beantwortung durch das Bahnunternehmen sowie die schnelle Fallbearbeitung bzw. die Auszahlung der ggf. rechtlich zustehenden Ansprüche ein.

In Fällen, in denen Anspruch auf Auszahlung besteht (z.B. Verspätungsentschädigungen, Erstattungen wegen Zugausfällen, Erstattungen auf Kundenwunsch), ist das Unternehmen verpflichtet, diese innerhalb der 30-tägigen bzw. einmonatigen Frist gemäß Bahn-Fahrgastrechteverordnung bzw. gemäß EisbBFG (vor dem 21. Juli 2024: zweimonatige Zahlungsfrist) vorzunehmen.

Verstöße bei Strafen

Die apf behandelte auch 2024 einige Fälle zu Verstößen gegen Bestimmungen des § 15 EisbBFG über den erhöhten Fahrpreis und sonstige Nebengebühren. In diesem Zusammenhang war die häufigste festgestellte Verletzung, dass Strafen unrechtmäßig ausgestellt wurden. Darauf folgten am nächsthäufigsten Beschwerden, in welchen nicht die Möglichkeit gegeben wurde, die Strafe zu personalisieren, sodass kein Einspruch mehr möglich war.

Weitere/Sonstige Themen

- Keine Information über Zugausfälle oder Herabstufungen trotz vorhandener Kontaktdaten.
- Keine Hilfeleistungen (Getränke, Mahlzeiten, Übernachtung/Hotel) bei einer Verspätung über 60 Minuten oder bei einem Zugausfall.
- Mangelhafte Information (z.B. über Anschlüsse, Schienenersatzverkehre, Verspätungen).
- Verweigerung der Auszahlung von Verspätungsentschädigungen (z. B. bei verfrühter Abfahrt eines Zuges).
- Verletzung von Informationspflichten der Unternehmen in Bezug auf Hinweise auf die apf.
- Keine oder nur teilweise Übernahme von Hotel- und/oder Taxikosten.
- Probleme mit Jahreskarten/Jahreskartenentschädigung bei Anmeldung oder Auszahlung.
- Kein Angebot des günstigsten verfügbaren Tickets.
- Keine Weiterleitung von Beschwerden an zuständige ausländische Unternehmen.
- Verletzung der Verpflichtungen zur Preisaufschlüsselung.

„Rasche und unkomplizierte Abwicklung. Sehr freundlicher Kontakt. Alles bestens.“

⁴ Gemäß § 9 Abs 5 EisbBFG, Art 18 Abs 5, Art 19 Abs 7 und Art 28 Abs 2 der Verordnung (EU) 2021/782.

Kontrolle der Beförderungsbedingungen

Die Bahnunternehmen und Verkehrsverbünde 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. Im Jahr 2024 wurde insbesondere die Umsetzung der Fahrgastrechtenovelle 2024 überprüft. Auch im Rahmen der Audits informierte die apf die betroffenen Unternehmen über mögliche Gesetzesverstöße in ihren Tarifbestimmungen.

Die Schienen-Control Kommission kann gemäß § 78b EisbG⁵ überprüfen, ob die Beförderungsbedingungen der Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenvetkäufer und der Verkehrsverbünde dem Gesetz entsprechen. Sie kann diese bei Verstößen für unwirksam erklären. Die Prüfung umfasst alle einschlägigen österreichischen und europäischen Rechtsvorschriften (etwa KSchG⁶, EisbBFG oder Bahn-Fahrgastrechteverordnung).

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

In mehreren Verfahren änderten Unternehmen im Auftrag der Schienen-Control Kommission Teile der Beförderungsbedingungen. Andernfalls hätte die Kommission schlussendlich Teile von Beförderungsbedingungen für unwirksam erklärt. Siehe dazu nachfolgend beispielhafte Themen unter „Verfahren der Schienen-Control Kommission“.

Fahrgastrechte-Audits

Wie jedes Jahr führt die apf im Rahmen der Kontrolle der Tarif- und Beförderungsbedingungen persönlich Audits bei den Bahnunternehmen, Verkehrsverbünden und Infrastrukturbetreibern durch. Dabei wird die Verfügbarkeit von Information über Fahrgastrechte an Bahnhöfen und in den Zügen vor Ort überprüft. In nachfolgenden Gesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Unternehmen werden die Ergebnisse der Überprüfung thematisiert und gegebenenfalls notwendige Änderungen besprochen. Im Anschluss erstellen die auditierten Unternehmen Verbesserungsvorschläge, die schlussendlich in Abstimmung mit der apf umgesetzt werden. Die apf steht den Unternehmen für Fragen zur Verfügung, etwa ob sich tarifliche Bestimmungen im Einklang mit den Fahrgastrechten befinden. Im Nachgang überprüft die apf die Umsetzung.

Im Jahr 2024 wurde das Unternehmen City Airport Train (CAT) auditiert. Zudem wurden noch offene Punkte aus dem Vorjahr mit den Unternehmen geklärt (WESTbahn und Verkehrsverbund Ost-Region). Im Rahmen des Audits wurden sowohl stichprobenartig Züge als auch beide Stationen des Bahnunternehmens auf die Einhaltung der rechtlichen Bestimmungen überprüft.

Beispiele für die Feststellungen der apf und deren Erledigung durch den CAT:

- Veröffentlichung einer Zusammenfassung der wichtigsten Tarifbestimmungen sowohl in den Zügen als auch in den Stationen.
- Verbesserung der Informationen in den Zügen über Verspätungen und über Beschwerdemöglichkeiten bei der CAT-Beschwerdestelle und bei der apf.
- Aktualisierung der Website z. B. bezüglich der Information über die Pünktlichkeitsgrade und der Verweise (Links).
- Erneute Schulung des CAT-Personals betreffend Information über die apf als Schlichtungsstelle.



⁵ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBI I 1957/60 idgF.

⁶ Konsumentenschutzgesetz – KSchG BGBI 1979/140 idgF.



Verfahren der Schienen-Control Kommission

Verfahren betreffend

Tarifbestimmungen des KlimaTickets

Im November 2022 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren bezüglich der Tarifbestimmungen des KlimaTickets. Dieses Verfahren dreht sich um die fehlende Anrechnung des KlimaTickets beim Kauf bestimmter Tickets, insbesondere bei Aktionstickets und Auslandsreisen.

Das Bahnunternehmen nahm Klarstellungen zur preislichen Anerkennung des KlimaTickets bei den angebotenen Tickets im Handbuch für Reisen mit den ÖBB in Österreich und im Handbuch für Reisen mit den ÖBB ins Ausland vor.

Zusätzlich veröffentlichte es Fragen und Antworten in den FAQ auf der Website des Unternehmens mit Informationen zur Anerkennung des KlimaTickets bei diversen Tickets.

Das Verfahren wurde nach erfolgter Umsetzung im Jänner 2025 eingestellt.

Verfahren betreffend

Verspätungsentschädigung

Im Juni 2023 und im Dezember 2024 eröffnete die Schienen-Control Kommission zwei Verfahren zum Thema Fahrpreisentschädigung für Verspätungen. Die Schienen-Control Kommission wurde von der apf darüber informiert, dass es in den zugrunde liegenden Schlichtungsverfahren zu keiner einvernehmlichen Lösung gekommen ist.

In beiden Verfahren ging es darum, dass der Fahrgäst aufgrund von Ausfällen oder Fahrplanänderungen früher abfahren musste und eine um mehr als eine bzw. eine um mehr als zwei Stunden längere Reisezeit im Vergleich zur ursprünglichen Fahrt mit dem Bahnunternehmen hatte.

Das Bahnunternehmen lehnte in beiden Fällen eine Fahrpreisentschädigung ab. Auch in den Schlichtungsverfahren kam es zu keiner Einigung.

Im ersten Verfahren wurde dem Fahrgäst eine Fahrpreisentschädigung in Höhe von 50 Prozent des Ticketpreises per

Bescheid zugesprochen. Das Bundesverwaltungsgericht hat aufgrund der Bescheidbeschwerde des Bahnunternehmens den Bescheid aufgehoben.

Beide Verfahren waren zu Redaktionsschluss noch anhängig.

Verfahren betreffend Höchstbeträge

für Unterkunft und Transfer

Im Juli 2023 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema Höchstbeträge für Unterkunft und Transfer im Fernverkehr. In gegenständlicher Sache geht es um die Höchstbeträge für eine Unterkunft bzw. den Transfer von und zur Unterkunft als Hilfeleistung bei Störungen im Zugverkehr und um mögliche Ausnahmen für die Hilfeleistung, geregelt in den Tarifbestimmungen des Bahnunternehmens.

Das Bahnunternehmen nahm entsprechende Änderungen in den Tarifbestimmungen vor, indem es die bisherigen Höchstbeträge im Fernverkehr strich und Änderungen bei den möglichen Ausnahmen bzw. zeitlichen Begrenzungen für die Hilfeleistung vornahm.

Das Verfahren wurde nach erfolgter vollständiger Umsetzung im Oktober 2024 eingestellt.

Verfahren betreffend AGB-Änderungen

Im November 2023 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Thema AGB-Änderungen. In gegenständlicher Sache geht es um diverse Bestimmungen betreffend AGB-Änderungen in den Tarifbestimmungen des Bahnunternehmens, welche keinerlei Konkretisierung oder Beschränkung der möglichen Vertragsänderungen vorsehen.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.

Verfahren betreffend Erstattung des KlimaTickets Österreich 1. Klasse Upgrade

Im Juli 2024 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zur Höhe der Erstattung bei Ausfall der 1. Klasse bei Nutzung eines KlimaTickets Österreich 1. Klasse Upgrade und die entsprechende Information darüber in den AGBs und auf der Website des Bahnunternehmens.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.

Verfahren betreffend Ausschluss der Erstattung von Tickets im PDF-Format

Im Dezember 2024 eröffnete die Schienen-Control Kommission ein Verfahren zum Ausschluss der Erstattung von Tickets im PDF-Format. In gegenständlicher Sache geht es um den Ausschluss des Rechts auf Stornierung und Erstattung von Tickets, welche online im PDF-Format bezogen werden.

Das Verfahren war zu Redaktionsschluss dieses Jahresberichts noch anhängig.

*„apf konnte unsere Ansprüche
erfolgreich einfordern.
Sehr empfehlens-
wert!!“*





Judikatur und Durchsetzung der Passagierrechte im Busverkehr

Verstöße gegen die Bus-Fahrgastrechteverordnung

Bei der Bearbeitung der Anliegen stellte die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) in ihrer Tätigkeit im Busbereich 2024 einige fahrgastrechtliche Verletzungen fest. Diese betrafen wie schon in den Jahren zuvor primär das Unternehmen FlixBus als Marktführer für Fernbusreisen in Österreich.

Keine Erbringung von Hilfeleistung im Zug oder Busbahnhof

Häufigstes Thema im Jahr 2024 waren Verstöße gegen die Hilfeleistungspflicht nach Art 21 lit a der Bus-Fahrgastrechteverordnung¹. Für die apf war in nahezu keinem der eröffneten Schlichtungsverfahren ersichtlich, dass die gesetzliche Verpflichtung, bei einer Abfahrtsverspätung von mehr als 90 Minuten von einem Busbahnhof Mahlzeiten und Erfrischungen anzubieten, vom Busunternehmen eingehalten worden wäre. Im Rahmen der Schlichtungsverfahren war FlixBus in der Regel bereit, etwaige Kosten zu erstatten oder ein pauschaliertes bzw. adäquates Angebot zu unterbreiten.

Keine Entschädigung bei fehlendem Angebot zur Erstattung oder Weiterreise

Wie schon im Vorjahr notierte die apf auch Verletzungen der Angebotspflicht nach Art 19 Abs 2 der Bus-Fahrgastrechteverordnung. In Fällen einer Abfahrtsverspätung von

mehr als zwei Stunden oder bei einer Annulierung erfolgte nicht, wie gesetzlich vorgeschrieben, ein Angebot an die betroffenen Fahrgäste, die Reise zu einem späteren Zeitpunkt durchführen zu können oder den Ticketpreis erstattet zu bekommen. Im Rahmen der Schlichtungsverfahren war FlixBus bereit, die jeweilige Entschädigung rechtskonform vorzunehmen. Die apf beobachtete im Jahr 2024, dass die Information von FlixBus an die Fahrgäste deutlich verbessert wurde.

Sonstige / weitere Themen:

- Kein Angebot einer adäquaten Alternative bei Busannulierung oder bei Defekt eines Busses.
- Fristverletzungen bei Beantwortungen.
- Keine oder mangelhafte Informationen über Verspätungen.

„Vielen Dank für den Support!“

¹ VO (EU) 181/2011 ABl L 2011/55, 1.

Judikatur und Durchsetzung der Fluggastrechte

Relevante Urteile im Jahr 2024

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) beschäftigte sich im Jahr 2024 im Zuge von Vorabentscheidungsersuchen erneut mehrfach mit Auslegungsfragen zum Thema Fluggastrechte.

EuGH-Urteile zur Frage, wann Fluggästen bei einer Verspätung von drei Stunden oder mehr eine Ausgleichszahlung nach Art 7 der Fluggastrechteverordnung zusteht

Anfang des Jahres befasste sich der EuGH in der Rechtssache C-474/22 mit der Frage, ob ein Fluggast im Fall einer Verspätung von drei Stunden oder mehr rechtzeitig zur Abfertigung erschienen sein muss, um die in Art 5 Abs 1 und Art 7 Abs 1 der Fluggastrechteverordnung vorgesehene Ausgleichszahlung zu erhalten. Im zugrunde liegenden Fall hatte sich der Fluggast entschieden, seinen Flug nicht anzutreten, da er der Meinung war, aufgrund der angekündigten Verspätung seinen Geschäftstermin am Zielort nicht wahrnehmen zu können. Am 25. Jänner urteilte der EuGH dazu, dass sich ein Fluggast rechtzeitig zur Abfertigung eingefunden haben muss oder, wenn er sich bereits online registriert hat, sich rechtzeitig am Flughafen bei einem Vertreter des ausführenden Luftfahrtunternehmens eingefunden haben muss, um im Fall einer Verspätung von drei Stunden oder mehr die in der Fluggastrechteverordnung vorgesehene Ausgleichszahlung zu erhalten.¹

Zudem entschied der EuGH am selben Tag in der Rechtssache C-54/23, dass ein Fluggast keinen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung hat, wenn er wegen einer drohenden großen Verspätung des ursprünglich gebuchten Fluges – oder aufgrund ausreichender Hinweise auf eine solche Verspätung – selbst einen Ersatzflug bucht und das Endziel mit einer Verspätung von weniger als drei Stunden gegenüber der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglichen Fluges erreicht.²

EuGH-Urteile zur Frage, wann „außergewöhnliche Umstände“ vorliegen

Im Jahr 2024 hat sich der EuGH wiederholt mit der Frage, wann „außergewöhnliche Umstände“ im Sinne der Fluggastrechteverordnung vorliegen, auseinandergesetzt.

Am 16. Mai entschied er in der Rechtssache C-405/23, dass es sich bei einem Mangel an Personal bei dem für die Gepäckverladung in die Flugzeuge verantwortlichen Flughafenbetreiber um einen „außergewöhnlichen Umstand“ im Sinne der Fluggastrechteverordnung handeln könne. Das Luftfahrtunternehmen, dessen Flug aufgrund eines solchen außergewöhnlichen Umstands eine große Verspätung hatte, muss jedoch zur Befreiung von seiner Verpflichtung zur Leistung von Ausgleichszahlungen an die Fluggäste nachweisen, dass sich dieser Umstand auch dann nicht hätte vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären, und dass es gegen dessen Folgen die der Situation angemessenen Vorbeugungsmaßnahmen ergriffen hat.³

Am 13. Juni fällte der EuGH in der Rechtssache C-411/23 ein Urteil betreffend eines versteckten Konstruktionsfehlers



¹ EuGH 25.01.2024, C-474/22.

² EuGH 25.01.2024, C-54/23.

³ EuGH 16.05.2024, C-405/23.



am Triebwerk eines Flugzeugs, das für die Durchführung eines Fluges vorgesehen war. Dieser Fehler fällt dem EuGH zufolge unter den Begriff „außergewöhnliche Umstände“ im Sinne der Fluggastrechteverordnung, selbst wenn das Luftfahrtunternehmen vom Hersteller des Triebwerks mehrere Monate vor dem betreffenden Flug über das Vorliegen eines derartigen Fehlers informiert wurde. Weiters hat er festgestellt, dass ein Luftfahrtunternehmen im Rahmen „aller zumutbaren Maßnahmen“, die es zu ergreifen hat, um den Eintritt und die Folgen eines „außergewöhnlichen Umstands“, wie etwa die Entdeckung eines solchen Konstruktionsfehlers des Triebwerks eines seiner Flugzeuge, zu vermeiden, eine vorbeugende Maßnahme ergreifen kann, die darin besteht, eine Flotte von Ersatzflugzeugen in Reserve zu halten, vorausgesetzt, dass diese Maßnahme angesichts der Kapazitäten des Unternehmens zum maßgeblichen Zeitpunkt technisch und wirtschaftlich durchführbar ist.⁴

Ebenfalls am 13. Juni urteilte der EuGH in der Rechtssache C-385/23, dass das Auftreten einer unerwarteten und neuartigen technischen Störung bei einem neuen und kürzlich in Betrieb genommenen Flugzeugmodell einen „außergewöhnlichen Umstand“ im Sinne der Fluggastrechteverordnung darstellt, wenn die Störung zur Annullierung eines Fluges führt. Dies gilt insbesondere dann, wenn der Hersteller dieses Flugzeugs nachträglich anerkennt, dass die Störung durch einen versteckten Konstruktionsfehler verursacht wurde, der sämtliche Flugzeuge dieses Typs betraf und die Flugsicherheit beeinträchtigte.⁵

EuGH-Urteile zu sonstigen fluggastrechtlichen Fragen

Der EuGH entschied am 29. Februar in der Rechtssache C-11/23, dass sich im Fall der Annullierung eines Flugs der Anspruch auf Leistung einer Ausgleichszahlung der Fluggäste gegen das ausführende Luftfahrtunternehmen sowie die entsprechende Zahlungsverpflichtung unmittelbar aus der Fluggastrechteverordnung ergeben. Weiters stellte er fest,

dass Art 15 der Fluggastrechteverordnung der Einbeziehung einer Klausel in den allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Beförderungsvertrages entgegensteht, die die Abtretung von Ansprüchen verbietet, die dem Fluggast gegenüber dem ausführenden Luftfahrtunternehmen nach den Bestimmungen der Fluggastrechteverordnung zustehen.⁶

Am 21. März urteilte der EuGH zudem in der Rechtssache C-76/23, dass, im Fall einer Flugannullierung durch das Luftfahrtunternehmen, ein Fluggast, der auf der Website des Luftfahrtunternehmens ein Online-Formular ausgefüllt und darin die Erstattung der Flugscheinkosten in Form eines Reisegutscheins gewählt hat, sein „schriftliches Einverständnis“ gemäß Art 7 Abs 3 der Fluggastrechteverordnung erteilt, sofern er in der Lage war, eine „zweckdienliche und informierte Wahl“ zu treffen und somit der Erstattung seiner Flugscheinkosten in Form eines Reisegutscheins anstelle eines Geldbetrages nach Aufklärung zuzustimmen. Dies setzt jedoch voraus, dass der Fluggast in „lauterer Weise klare und umfassende Informationen über die verschiedenen ihm zur Verfügung stehenden Erstattungsmodalitäten“ vom Luftfahrtunternehmen erhalten hat.⁷

Am 17. Oktober entschied der EuGH außerdem in den verbundenen Rechtssachen C-650/23 und C-705/23, dass ein Fluggast, der im Rahmen einer Pauschalreise eine bestätigte Buchung für einen Flug hatte, gegen das ausführende Luftfahrtunternehmen einen Anspruch auf Ausgleichsleistung hat, wenn der Reiseveranstalter dem Fluggast – ohne zuvor das Luftfahrtunternehmen hierüber zu informieren – mitgeteilt hat, dass der ursprünglich vorgesehene Flug nicht durchgeführt werde, obwohl dieser wie vorgesehen stattfand.⁸

⁴ EuGH 13.06.2024, C-411/23.

⁵ EuGH 13.06.2024, C-385/23.

⁶ EuGH 29.02.2024, C-11/23.

⁷ EuGH 21.03.2024, C-76/23.

⁸ EuGH 17.10.2024, in den verbundenen Rechtssachen C-650/23 und C-705/23.

Durchsetzungstätigkeiten im Fachbereich Flug

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist in Österreich die für die Durchsetzung der Fluggastrechteverordnung⁹ und die PRM-Fluggastrechteverordnung¹⁰ benannte Nationale Durchsetzungsstelle¹¹. Im Jahr 2024 brachte sie mit 230 so viele Anzeigen wie noch nie bei den zuständigen österreichischen Bezirksverwaltungsbehörden ein. Dies einerseits, wenn Luftfahrtunternehmen der Pflicht zur Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren der apf nicht bzw. nur ungenügend nachkommen und die zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte nicht erteilen bzw. die erforderlichen Unterlagen nicht vorlegen, und andererseits aufgrund von Verstößen gegen die im Absatz zuvor erwähnten Verordnungen.

Das Luftfahrtgesetz (LFG¹²) normiert in § 169 Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnungen und die Nichtmitwirkung an Schlichtungsverfahren der apf als Verwaltungsübertretungen und sieht dafür eine Geldstrafe in Höhe von bis zu 22.000 Euro und bis zu sechs Wochen Freiheitsstrafe bei erschwerenden Umständen vor. Darüber hinaus werden alle rechtskräftig verhängten Strafen der Austro Control GmbH mitgeteilt, die zudem ein Verzeichnis der Bestrafungen nach dem LFG führt¹³.

Strafrechtlich verantwortlich für die Einhaltung dieser Verwaltungsvorschriften durch die Luftfahrtunternehmen ist grundsätzlich, wer zur Vertretung nach außen berufen ist. In der Regel sind das bei Luftfahrtunternehmen die Geschäftsführerin bzw. der Geschäftsführer und der Unternehmensvorstand. Das Luftfahrtunternehmen haftet sodann ebenfalls für die verhängten Geldstrafen¹⁴. Infolge der von der apf abgefertigten Anzeigen erlangte die apf mit 31. Dezember 2024 Kenntnis von insgesamt 199 erlassenen Straferkenntnissen und verhängten Geldstrafen in Summe von 267.750 Euro. Der Großteil dieser Entscheidungen ist mit Redaktionschluss in Rechtskraft erwachsen.

Die apf hat in den Verwaltungsstrafverfahren gemäß § 139a Abs 4 LFG Parteistellung. Sie ist demnach als Amtspartei berechtigt, in alle Verfahrensakte Einsicht zu nehmen, alle einschlägigen Auskünfte zu verlangen und Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht sowie Revision an den Verwaltungsgerichtshof zu erheben.

Im Jahr 2024 begleitete die apf aufgrund ihrer Parteistellung zahlreiche Verwaltungsstrafverfahren und wurde sowohl von den jeweiligen Bezirksverwaltungsbehörden als auch von den Verwaltungsgerichten vielfach aufgefordert, Stellungnahmen abzugeben. Die apf nahm an zahlreichen öffentlichen mündlichen Verhandlungen vor den Verwaltungsgerichten teil. Verwaltungsstrafrechtliche Entscheidungen bestätigten großteils die inhaltliche Beurteilung der apf. Zum Teil wurden Ungenauigkeiten in den gesetzlichen Regelungen zur Parteistellung, zum Tatort und zu Zuständigkeitsregelungen aufgezeigt und thematisiert.

Durchsetzung bei systematischen Verstößen

Die Durchsetzung umfasste auch allgemeine Ersuchen an Luftfahrtunternehmen, sofern systematische Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnungen vermutet bzw. festgestellt wurden. Die Fluggastrechtsexpertinnen und -experten der apf stellten anhand der Anträge und Schlichtungsverfahren u. a. fest, dass einzelne Flugunternehmen den Flugästen mit der Information über die Annulierung keine Angaben zu einer möglichen anderweitigen Beförderung machten oder als Ersatzbeförderung lediglich Flüge aus dem unternehmenseigenen Sitzplatzkontingent anboten, während der Wartezeit keine oder unzureichende Betreuungsleistungen zur Verfügung stellten, nach Einigung (sowohl mit als auch ohne Schlichtungsverfahren) keine Zahlungsbereitschaft zeigten und ihren Informationspflichten nicht ausreichend nachkamen. Über diese und weitere Themen diskutierte die apf 2024 u. a. mit den Luftfahrtunternehmen Wizz Air, Ryanair, Austrian Airlines, Turkish Airlines und Royal Jordanian. Darüber hinaus forderte die apf betroffene Luftfahrtunternehmen schriftlich zur Behebung festgestellter Verstöße auf.

Da die Unternehmenspraxis der Luftfahrtunternehmen in Bezug auf die Bereitstellung von Mahlzeiten und Erfrischungen während der Wartezeit unzureichend war, wurden diese

⁹ VO (EG) 261/2004 ABl L 2004/46, 1.

¹⁰ VO (EG) 1107/2006 ABl L 2006/204, 1.

¹¹ Gemäß Art 16 der VO (EG) 261/2004 und gemäß Art 14 der VO (EG) 1107/2006.

¹² Luftfahrtgesetz - LFG BGBI 1957/253 idgF.

¹³ Gemäß § 170 LFG.

¹⁴ Gemäß § 9 VStG.



aufgefordert, ihre Leistungen nachzubessern. Nach Ansicht der apf hat das ausführende Luftfahrtunternehmen den Fluggästen nachstehende Angebote zu unterbreiten:

Im Falle einer unvertretbaren Nichtbeförderung sind den Fluggästen unverzüglich Mahlzeiten und Erfrischungen anzubieten, und zwar unabhängig von der Flugstrecke.

Im Falle einer Annulierung sind den Fluggästen ebenfalls, unabhängig von der Entfernung des annullierten Fluges, Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anzubieten (dies somit schon ab dem Zeitpunkt der Annulierung).

Im Falle einer Verspätung sieht die Fluggastrechteverordnung eine Differenzierung hinsichtlich der Entfernung der verspäteten Flüge in Art 6 vor. Nach Ansicht der apf sind dem Fluggast bei einer absehbaren Wartezeit

- von 2 Stunden zumindest eine Erfrischung und ein Snack,
- von 3 Stunden zumindest eine bis zwei Erfrischung(en) und ein Snack bzw. Sandwich,
- von 4 Stunden zumindest zwei Erfrischungen und eine warme Mahlzeit anzubieten.

Während der Öffnungszeiten von gastronomischen Einrichtungen kann statt der zuvor erwähnten Mahlzeiten und Erfrischungen auch ein Voucher ausgestellt werden, der im Hinblick auf das Preisniveau angemessen sein muss. Nach Ansicht der apf ist dem Fluggast zumindest ein Gutschein in der Höhe von

- 10 Euro ab einer absehbaren Wartezeit von 2 Stunden,
- 15 Euro ab einer absehbaren Wartezeit von 3 Stunden und
- 20 Euro ab einer absehbaren Wartezeit von 4 Stunden anzubieten.

Das ausführende Luftfahrtunternehmen hat, wenn sich die ursprünglich angenommene Wartezeit verlängert, weitere Betreuungsleistungen zur Verfügung zu stellen und diese laufend in Relation zur Wartezeit anzupassen.

Audits

Als Nationale Durchsetzungsstelle¹⁵ ist die apf berechtigt, die Einhaltung der Vorgaben gemäß der Fluggastrechteverordnung und der PRM-Fluggastrechteverordnung zu überprüfen. Zu diesem Zweck müssen die Luftfahrtunternehmen und Zivilflugplatzhalter alle erforderlichen Auskünfte erteilen und Zutritt zu ihren Räumlichkeiten gewähren, soweit dies für die Überprüfung erforderlich ist.¹⁶

Im Jahr 2024 führte die apf eine Auditierung des Flughafens Graz zur Überprüfung der Einhaltung der PRM-Fluggastrechteverordnung sowie der Verpflichtung zur Information der Fluggäste über ihre Rechte¹⁷ nach der Fluggastrechteverordnung durch. Dies erfolgte anhand der Beantwortung eines Fragebogens sowie einer Vor-Ort-Begehung, bei der insbesondere die typischen Wege von Personen mit körperlicher Beeinträchtigung (Persons with Reduced Mobility [PRM]) bei Abflug bzw. Ankunft am Flughafen begutachtet wurden: angefangen vom Bahnsteig über die Check-in-Schalter samt Gepäckaufgabe-Schalter, des „Meeting-Points“ für PRM, die einen Begleitervice in Anspruch nehmen, über die Sicherheitskontrolle, den Weg zum Gate und so dann zum Flugzeug sowie die Wege vom Flugzeug über die Gepäckausgabehalle zurück zum Bahnsteig. So gewann die apf den Eindruck, dass der Flughafen Graz bemüht ist, auf die besonderen Bedürfnisse von PRM einzugehen und so sicherstellt, dass die Rechte von PRM gewahrt werden. Hinsichtlich der Informationsverpflichtungen der Luftfahrtunternehmen besteht jedoch Verbesserungsbedarf, weshalb die apf zur umgehenden Behebung der identifizierten Mängel aufforderte.

¹⁵ Gemäß Art 16 der VO (EG) 261/2004 und gemäß Art 14 der VO (EG) 1107/2006.

¹⁶ Gemäß § 139a Abs 3 LFG.

¹⁷ Gemäß Art 14 der VO (EG) 261/2004.





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 <https://www.apf.gv.at/apf/rechtliche-grundlagen> abrufbar.

Gesetze

Die Links zu den angeführten Gesetzen sind auf der Website der apf, www.passagier.at, unter <https://www.apf.gv.at/apf/rechtliche-grundlagen> abrufbar.

- Verbraucherbehördenkooperationsgesetz – VBKG BGBI I 2006/148 idgF.
- Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte – BGBI I 2015/61 idgF.
- Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG BGBI I 2015/105 idgF.
- RL 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten – ABl L 2013/165, 63.
- VO (EU) 2017/2394 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden (Verbraucherbehörden-Kooperationsverordnung) – ABl L 2017/345, 1.

*„Ich bin sehr dankbar
für Ihren wirklich
außergewöhnlichen
Service!“*



Bahn

- Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBI 1957/60 idgF.
- Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG BGBI I 2013/40 idgF.
- Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des Klimatickets – BGBI II 2021/363 idgF.
- VO (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr – ABl L 2021/172, 1.

Bus

- Kraftfahrliniengesetz – KfLg BGBI I 1999/203 idgF.
- Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrlinienvverkehr – KfL-Bef Bed BGBI II 2001/47 idgF.
- VO (EU) 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr – ABl L 2011/55, 1.

Schiff

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

Flug

- Luftfahrtgesetz – LFG BGBI 1957/253 idgF.
- VO (EG) 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annulierung 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 inklusive innerstädtischer Verkehrsbetriebe und Verkehrsverbünde sind auf der Website der apf, www.passagier.at, beim jeweiligen Verkehrsträger im Menüpunkt „Kontakt zu den Unternehmen“ abrufbar.

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



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 einer bzw. einem in Österreich niedergelassenen Unternehmerin bzw. Unternehmer und einer bzw. einem in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) wohnhaften Verbraucherin bzw. Verbraucher. Damit stellen Verfahren gemäß dem AStG eine Teilmenge der Gesamtverfahren der apf dar.

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 2024 im Kapitel Jahresbilanz dargestellt wurden. Sämtliche Zahlen der apf-Jahresbilanzen (ab Seite 34) 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.



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

Zahlen & Daten

2024		
1. Eingelangte Schlichtungsanträge und Anfragen (schriftlich)	3.653	Basis Erstellungsjahr
• Abgelehnte Schlichtungsanträge gesamt	24,6 %	Basis Erstellungsjahr
➢ davon Ablehnung Unzuständigkeit ²	63,5 %	Basis Erstellungsjahr
➢ davon Ablehnung Unternehmen zuerst ³	34,9 %	Basis Erstellungsjahr
➢ davon Ablehnung Sonstiges ⁴	1,6 %	Basis Erstellungsjahr
2. Abgeschlossene Schlichtungsverfahren	2.718	Basis Abschlussjahr
• Erfolgsquote Schlichtungsverfahren	84,7 %	Basis Abschlussjahr
• Durchschnittliche Verfahrensdauer	31 Tage	Basis Abschlussjahr

„Super schnelles und
zuverlässiges
Service!“

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

³ Beispiel: keine oder keine ausreichende vorherige Erstkontakteaufnahme 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.



Einschätzung der Verfahrenseffektivität

Die Unternehmen sind gemäß § 78a Abs 3 EisbG⁵, § 32b Abs 1 KfI⁶, § 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 als sehr gut ein. Dafür sprechen die hohe Erfolgsquote, die kurze Reaktionszeit, die kurze Verfahrensdauer und die erzielten Entschädigungen, Erstattungen und Strafnachlässe.

Das ist auch auf die Mitwirkungs- und Auskunftspflicht der Unternehmen an bzw. zu den Schlichtungsverfahren der apf zurückzuführen. Nur mit der Androhung bzw. Legung 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.

Notwendig wäre, die Parteistellung der apf bei Anzeigen in Fällen von Verstößen gegen die Fahr- und Fluggastrechte bei den Bezirksverwaltungsbehörden in allen Bereichen Bahn, Bus, Schiff und Flug einheitlich einzuführen. Damit könnte die gesamte apf als gesetzliche Durchsetzungsstelle ihrem gesetzlichen Auftrag – Sicherstellung der Rechte der Reisenden und Berichterstattung über die ergriffenen

Durchsetzungsmaßnahmen an die Europäische Kommission – besser nachkommen. Für den Bereich Flug erfolgte eine entsprechende Umsetzung im Jahr 2021. Die Parteistellung wurde in § 139a Abs 4 LFG verankert und umfasst Verfahren aufgrund des Verstoßes gegen die Mitwirkungspflicht eines Luftfahrtunternehmens an einem Schlichtungsverfahren und betreffend Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnung und die PRM-Fluggastrechteverordnung. Eine klare Regelung, die festlegt, welche Bezirksverwaltungsbehörde für die von der apf eingebrachten Anzeigen örtlich zuständig ist, wäre zielführend. Überlegenswert wäre eine einheitliche Zuständigkeit eines Magistratischen Bezirksamts in Wien (Sitz der apf) bei sämtlichen angezeigten Verstößen. Dies würde zu mehr Effektivität führen.

Die Einrichtung der apf als zentrale Anlaufstelle für Schlichtungsanträge der Verkehrsträger Bahn, Bus, Schiff und Flug bzw. für innerstädtische Verkehrsbetriebe war eine richtige Entscheidung im Sinne der Einigung zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und den Verkehrsunternehmen im Streitfall. Wünschenswert wäre, in einem nächsten Schritt unklare Regelungen aufgrund von Redaktionsversehen bei der letzten Novelle zu beseitigen und die Effektivität als vollwertige Durchsetzungsstelle beispielsweise durch eine einheitliche und vollumfängliche Parteistellung im Verwaltungsstrafverfahren in allen Verkehrsträgern und durch die Ausweitung der Kompetenz für die AGB-Kontrolle bzw. eine aufschiebende Wirkung von SCK-Bescheiden im Bereich der Fahrgastrechte zu stärken.

Die apf hat zahlreiche Reformvorschläge zur weiteren Verbesserung der Verfahrenseffektivität bei der Schlichtung und Durchsetzung erarbeitet und ist bereit, diese in allfälligen Gesetzgebungsvorhaben einzubringen.

⁵ Eisenbahngesetz 1957 – EisbG BGBl 1957/60 idgF.

⁶ Kraftfahrliniengesetz – KfL 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
BMK	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie
BVB	Bezirksverwaltungsbehörde
BVwG	Bundesverwaltungsgericht (Österreich)
EuGH	Europäischer Gerichtshof
LVwG	Landesverwaltungsgericht
LG	Landesgericht (Österreich)
OGH	Oberster Gerichtshof (Österreich)
Schienen-Control	Schienen-Control GmbH
SCK	Schienen-Control Kommission
VwGH	Verwaltungsgerichtshof (Österreich)

Unternehmen und Organisationen

Air Dolomiti	Air Dolomiti S.p.A. L.A.R.E.
Austrian Airlines	Austrian Airlines AG, österreichische Fluglinie
BAZL	Bundesamt für Zivilluftfahrt, Deutschland
Blaguss Reisen	Blaguss Reisen GmbH
CAT	City Air Terminal BetriebsgmbH, City Airport Train
Corendon Airlines	Turistik Hava Taşımacılık A.Ş., türkische Fluglinie
DB	Deutsche Bahn AG, deutsches Eisenbahnunternehmen
Dr. Richard Linien	Dr. Richard Linien GmbH & Co KG
Eurowings	Eurowings GmbH, deutsche Fluglinie
EVZ	Europäisches Verbraucherzentrum Österreich
FlixBus	FlixBus GmbH, deutsches Busunternehmen
IATA	International Air Transport Association
Iberia	Iberia Líneas Aéreas de España S.A.
KLM	KLM Royal Dutch Airlines, Fluglinie der Niederlande

LBA	Luftfahrt-Bundesamt
Lufthansa	Deutsche Lufthansa AG
ÖBB	Konzern der Österreichischen Bundesbahnen
ÖBB-Infrastruktur (ÖBB-Infra)	ÖBB-Infrastruktur AG
ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV)	ÖBB-Personenverkehr AG
ÖBB-Postbus	ÖBB-Postbus AG
One Mobility	One Mobility Ticketing GmbH
Pegasus	Pegasus Airlines, türkische Fluglinie
Raaberbahn	Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn AG
RegioJet	RegioJet a.s., tschechisches Eisenbahnunternehmen
Ryanair	Ryanair DAC, irische Fluglinie
SAS	SAS Scandinavian Airlines AB, schwedische Fluglinie
SATA	SATA Air Açores, portugiesische Fluglinie
söp	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V./ Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e. V., Deutschland
Swiss	Swiss International Air Lines, Fluglinie der Schweiz
TAP Portugal	TAP Portugal SA, portugiesische Fluglinie
Trainline	App/Fahrkartenserverkäufer für Bahn- und Busreisen
TRAVEL_NET	Netzwerk nationaler AS-Stellen
Turkish Airlines	Turkish Airlines – Türk Hava Yolları AO, türkische Fluglinie
VIE	Vienna International Airport, Flughafen Wien
VKI	Verein für Konsumenteninformation
VOR	Verkehrsverbund Ost-Region
Vueling	Vueling Airlines SA, spanische Fluglinie
WESTbahn	WESTbahn Management GmbH
Wiener Lokalbahn	WIENER LOKALBAHNEN GmbH
Wizz Air	Wizz Air Hungary Ltd., ungarische Fluglinie/Wizz Air Malta Limited, maltesische Fluglinie

Rechtsvorschriften und Tarifbestimmungen

ABGB	Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
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 (Außerkrafttreten: 7. Juni 2023)
Bahn-Fahrgastrechteverordnung (Neufassung)	Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Inkrafttreten: 7. Juni 2023)

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	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)
Einführung des KlimaTickets	Verordnung der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie über die Einführung des KlimaTickets
EisbBFG	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz)
EisbG	Eisenbahngesetz
EKHG	Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz
Fahrgastrechtenovelle 2024	Bundesgesetz, mit dem das Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz, das Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte und das Eisenbahngesetz 1957 geändert werden
Fluggastrechteverordnung	Verordnung (EG) 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annulierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) 295/91
KfI-Bef Bed	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Kraftfahrliniенverkehr
KfIG	Kraftfahrliniengesetz
KlimaticketG	Bundesgesetz über die Einführung des KlimaTickets
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
LFG	Luftfahrtgesetz
ÖBB-Handbuch	„Handbuch für Reisen mit der ÖBB in Österreich“, Tarifbestimmung der ÖBB-Personenverkehr AG
Passagier- und Fahrgastrechte	Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erlassen wird und das Eisenbahngesetz 1957, das Kraftfahrliniengesetz, das Luftfahrtgesetz, das Schifffahrtsgesetz und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden
PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen
PRM-Fluggastrechteverordnung	Verordnung (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität
SchFG	Schifffahrtsgesetz
Schiff-Fahrgastrechteverordnung	Verordnung (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) 2006/2004
Übereinkommen von Montreal	Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr samt Erklärung
UStG 1994	Umsatzsteuergesetz 1994
VBKG	Verbraucherbehördenkooperationsgesetz

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
Verordnungsvorschlag COM(2023)752	Vorschlag für eine Verordnung über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen
Verordnungsvorschlag COM(2023)753	Vorschlag für eine Verordnung zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU), Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 in Bezug auf die Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte in der Union

Sonstiges

Abb.	Abbildung
ABI	Amtsblatt
Abs	Absatz
ad hoc	lateinisch: aus dem Augenblick heraus
AGB	allgemeine Geschäftsbedingungen
App	Anwendungssoftware (Application software)
Art	Artikel
AS	Alternative Streitbeilegung
BGBI	Bundesgesetzblatt
bzw.	beziehungsweise
Bot	Roboter – ein Softwareprogramm oder Skript, das automatisierte, sich wiederholende, vordefinierte Aufgaben ausführt
ChatGPT	Chatbot, textbasiertes Dialogsystem, das Chatten mit einem technischen System erlaubt
CPC	Consumer Protection Cooperation (engl.), europäisches Behördennetzwerk
DACH/D-A-CH	Deutschland, Österreich und die Schweiz
DW	Durchwahl
ECAC	European Civil Aviation Conference, Europäische Zivilluftfahrt-Konferenz
EU/EG	Europäische Union/Europäische Gemeinschaft
EuroNight	Nachtreisezug
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
FAQ	Frequently Asked Questions (engl.), „häufig gestellte Fragen“
ggf.	gegebenenfalls
GmbH, GesmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
Hbf.	Hauptbahnhof
idG	in der geltenden Fassung
iVm	in Verbindung mit

Glossar | apf Jahresbericht 2024

Kfz	Kraftfahrzeug
KlimaTicket	Jahresnetzkarte für fast alle öffentlichen Verkehrsmittel Österreichs
km	Kilometer
lit	littera (lat.), Buchstabe
max.	maximal
MCT	Minimum Connecting Time (engl.), Mindestumsteigezeit auf dem Flughafen
Mio.	Million(en)
MoU	Memorandum of Understanding (engl.), Grundsatzvereinbarung
NEB	National Enforcement Body (engl.), Nationale Durchsetzungsstelle
Nightjet	ÖBB-Nachtreisezug
ODR	Online Dispute Resolution (engl.), „Online-Streitbeilegung“
PDF	Portable Document Format (engl.), elektronisches Dokumentenformat
Pkw	Personenkraftwagen
PRM	Persons with Reduced Mobility (engl.), Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität
RJ	Railjet, Fernverkehrsreisezug der ÖBB-Personenverkehr AG
RL	Richtlinie
Rs	Rechtssache
S.	Seite
SCOTTY	ÖBB-Fahrplanauskunft für den öffentlichen Verkehr in Österreich
Sparschiene	ermäßigte, zuggebundene Tickets der ÖBB-Personenverkehr AG
TV	Television, Fernsehen
u. a.	unter anderem
vgl.	vergleiche
VO	Verordnung
Vorteilscard	Kundenkarte der ÖBB-Personenverkehr AG
WIKI	interaktive Online-Plattformen der EU-Kommission für die gemeinsame Kommunikation/Zusammenarbeit
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 | **Grafisches Konzept & Umsetzung:** Judith Mullan | **Text:** apf | **Grafiken:** apf | **Fotos:** Adobe Stock: Chinnapong (S.72), Franz Pfluegl (S.56), LukaPixMedia (S.89), Sergign (S.94), Steftach (S.54) | Getty Images: (S.67) | iStock: JLco- Julia Amaral (S.6), Nathaphat (S.33), Pattanaphong Khunkaew (S.16), PeopleImages (S.22, S.98), Rawf8 (S.110), Miljan Živković (S.74) | Shutterstock: Chachamp (Cover), Illpaxphotomatic (S.80), George Trumpeter (S.48) | Unsplash: Artur Voznenko (S.60), Jakob Rosen (S.62), Janice Kwong (S.71), Kirill (S.67), Olha (S.84), Gordon Plant (S.58), Robert Gomez (S.115) | © Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, eine Abteilung der Schienen-Control GmbH | Redaktionsschluss: Anfang März 2025

